

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI**  
**STANDARD OCUPAȚIONAL**  
**CONSILIER VÂNZĂRI BIJUTERII ȘI CEASURI**

**Sector:** Comerț

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 31.10.2012

**Data propusă pentru revizuire:** 15/10/ 2017

**Inițiator proiect:** S.C. SABION ELEN S.R.L., TG. Mureș

**Echipa de redactare:**

**Coordonator: Bologa Claudiu**, bijutier profesionist acreditat de Institutul Gemologic American, membru în consiliul director al Patronatului Bijutierilor din România, Director general SC SABION ELEN SRL, Tg Mureș,

**Mihai Trif**, bijutier profesionist acreditat de Institutul Gemologic American, Director de Vânzări S.C. SABION ELEN S.R.L., Tg. Mureș

**Dan Savescu**, administrator Bijuteria Gia, Timișoara

**Marilena Maris**, Director General S.C. Creativ S.R.L., Bistrița

**Turda Birla Sebastian**, administrator Bijuteria Rimbek, Turda

**Ciprian Constandache**, administrator Chic & Co, Iași

**Expert verificator:**

**Adrian Stoican**, fondatorul și Director General al HELVETANSA, Director General Adalexis and Friends SRL, București,

**Expert validator:**

**Karl Heintz**, Maestru bijutier, Președinte Patronatul Bijutierilor din România, Director tehnic SC IPUNCT SRL

**Denumirea documentului electronic:** SO\_Consilier vânzări bijuterii și ceasuri\_00

**Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine echipei de redactare și experților care au efectuat verificarea și validarea standardului ocupațional.**

## **Descriere:**

**Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională „Consilier Vânzari Bijuterii și Ceasuri”, grupă COR 332204.**

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

### **Consilier vânzări bijuterii și ceasuri      cod COR 332204**

Datorită faptului că piața bijuteriilor cu conținut de pietre prețioase este în creștere exponențială, se identifică o cerință semnificativă de personal calificat. În vederea susținerii activității de comercializare a bijuteriilor și ceasurilor în condiții de siguranță pentru consumator, se impune creșterea gradului de calificare a personalului din cadrul societăților de comercializare a bijuteriilor și ceasurilor sau a caselor de amanet.

Pentru a putea îndeplini cerințele legate de această ocupație, aspiranții trebuie să aibă următoarele cunoștințe, abilități și competențe:

- cunoștințe operare PC;
- cunoștințe de limba engleză, nivel mediu;
- cunoștințe privind cotația de preț a materialelor;
- reglementările legale în domeniu;
- noțiuni istorice specifice domeniului;
- istoricul materialelor și al tăieturilor;
- norme internaționale de stabilire a incluziunilor;
- sistemul de punctaj și evaluare;
- abilitatea generală de învățare;
- competențe de comunicare, sociale și civice;
- competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;
- rapiditatea în reacții;
- capacitatea decizională;
- capacitatea de a lucra cu oamenii;
- simț artistic;
- discriminare cromatică;
- percepție tridimensională.

### **Responsabilități și atribuții:**

- Administrarea și dezvoltarea portofoliului de clienți;
- Prezentarea, promovarea și vânzarea produselor în conformitate cu standardele și politicile comerciale ale firmei;
- Cunoașterea caracteristicilor tehnice și comerciale ale produselor;
- Prezentarea preturilor, aplicarea de discount-uri și promoții, încheierea vânzărilor în limitele stabilite de conducerea companiei;
- Informarea clientului privind caracteristicile produsului achiziționat, precum și descrierea unui set complet de metode de îngrijire a respectivului produs;
- Participarea activă la planificarea și implementarea strategiei de vânzări;
- Îndeplinirea planului de vânzări și încasări al firmei, stabilit de către conducerea societății;
- Promovarea și consolidarea imaginii firmei pe piața locală;
- Consilierea clientului în alegerea bijuteriilor sau ceasurilor dorite;
- Propune măsuri adecvate în scopul eficientizării fluxului vânzării, atât pentru bijuterii cât și pentru brandurile de ceasuri și accesorii;
- Răspunde direct de operațiunile contabile primare impuse prin fișa postului;
- Întocmește periodic studii privind concurența (promoții, sistem de distribuție, gamă de produse, grila de discount);

- Verifică periodic starea generală a bijuteriilor expuse și se îngrijește de păstrarea aspectului original al acestora.
- Respectă și aplică prevederile sistemului organizatoric, în conformitate cu standardele aplicate în unitate.

## Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie
<p><b>Unități de competență cheie</b></p> <p>Unitatea 1: Comunicare în limba oficială;</p> <p>Unitatea 2: Comunicare în limbi străine;</p> <p>Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;</p> <p>Unitatea 4: Competențe informatice;</p> <p>Unitatea 5: Competența de a învăța;</p> <p>Unitatea 6: Competențe sociale și civice;</p> <p>Unitatea 7: Competențe antreprenoriale;</p> <p>Unitatea 8: Competența de exprimare culturală.</p>	<p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p>
<p><b>Unități de competență generale</b></p> <p>Unitatea 1: Asigurarea calității serviciilor</p> <p>Unitatea 2: Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă</p> <p>Unitatea 3: Respectarea normelor de protecția mediului</p> <p>Unitatea 4: Dezvoltarea profesională</p>	<p>3CNC/4CEC</p> <p>2CNC/3CEC</p> <p>2CNC/3CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p>
<p><b>Unități de competență specifice</b></p> <p>Unitatea 1: Administrarea portofoliului de clienți</p> <p>Unitatea 2: Implementarea strategiei de vânzări</p> <p>Unitatea 3: Consilierea clienților</p> <p>Unitatea 4: Vânzarea produselor</p> <p>Unitatea 5: Vânzarea serviciilor</p> <p>Unitatea 6: Expunerea produselor</p> <p>Unitatea 7: Gestionarea activității magazinului</p> <p>Unitatea 8: Redactarea documentelor</p> <p>Unitatea 9: Promovarea imaginii firmei</p> <p>Unitatea 10: Securizarea magazinului</p>	<p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p> <p>3CNC/4CEC</p>

<b>1. Asigurarea calității serviciilor</b> (unitate generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 3CNC/4CEC</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrisă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>
1. Aplică proceduri de calitate	<p>1.1 Procedurile de calitate sunt aplicate conform procedurilor de lucru elaborate pentru fiecare tip de activitate.</p> <p>1.2. Procedurile de calitate sunt aplicate în corelație cu activitatea sectoarelor conexe de activitate.</p> <p>1.3 Procedurile de calitate sunt aplicate cu respectarea procedurilor-specifice sistemului de management al calității.</p>	Aplicarea procedurilor de calitate se realizează cu profesionalism și exigență.
2. Verifică calitatea serviciilor	<p>2.1 Calitatea serviciilor este verificată prin comparare cu cerințele definite de client și de calitate impuse de normele în vigoare.</p> <p>2.2 Calitatea serviciilor este verificată prin metode specifice funcției de tipul serviciului.</p>	Verificarea calității serviciilor se realizează cu realism și responsabilitate.
3. Remediază eventuale neconformități	<p>3.1 Eventuale neconformități sunt remediate în funcție de tipul acestora, prin metode adecvate.</p> <p>3.2 Eventuale neconformități sunt remediate prin eliminarea cauzelor.</p> <p>3.3 Eventualele neconformități sunt remediate prin aplicarea acțiunilor preventive și corective funcție de tipul serviciului.</p>	Remediarea eventualelor neconformități se realizează cu responsabilitate și discernământ.
<p><b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară permanent în interiorul magazinului, în condiții de stres moderat comportând un grad de autonomie ridicat.</p>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Neconformități:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aspectul vitrinelor și al regulilor de așezare a produselor;</li> <li>- în actul de prezentare, consiliere, vânzare și ambalare;</li> <li>- în precizia de funcționare a ceasurilor;</li> <li>- în diversitatea mărfurilor expuse;</li> <li>- în stocul minim obligatoriu;</li> <li>- în actul de recepție al produselor prezentate pentru operațiuni de service;</li> <li>- în procedurile organizatorice ale derulării operațiilor;</li> <li>- în consilierea clienților.</li> </ul> <p><b>Metode de verificare a calității serviciilor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorizarea satisfacției clienților;</li> </ul>		

- aplicarea chestionarelor on-line;
- interviuarea clienților din portofoliu și a celor noi;
- controale și evaluări interne;

**Metode de remediere a neconformităților:**

- diagnosticarea cauzelor;
- aplicarea măsurilor pentru identificarea, analizarea, ținerea sub control și tratarea produsului neconform;
- identificarea defecțiunilor și după caz dispunerea de lucrări de service ori de înlocuire a produsului;
- eliminarea cauzelor prin aplicarea unor soluții acceptate de toate părțile implicate sub formă de acțiuni corective;
- aplicarea acțiunilor preventive, dimensionate în funcție de natura problemelor și proporționale cu riscurile profesionale sau după caz, cu impact asupra mediului.

**Cunoștințe:**

- proceduri de lucru specifice activităților derulate;
- proceduri de proces și de sistem;
- noțiuni generale privind asigurarea calității serviciilor;
- proceduri tehnice de control, monitorizare și măsurare;
- acțiunile preventive și corective specifice activității.

<b>2. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă</b> (unitate generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 2CNC/3CEC</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență</b>
1. Identifică riscurile specifice activității	1.1 Riscurile specifice activității sunt identificate conform normelor de securitate și sănătate în muncă specifice. 1.2 Riscurile specifice activității sunt identificate în corelație cu specificul lucrărilor de executat și particularitățile locului de muncă.	Identificarea riscurilor specifice activității se realizează cu promptitudine și eficiență.
2. Respectă normele specifice privind securitatea și sănătatea în muncă	2.1 Normele specifice privind securitatea și sănătatea în muncă sunt respectate prin întocmirea și aplicarea instrucțiunilor specifice. 2.2 Normele specifice privind securitatea și sănătatea în muncă sunt respectate prin verificarea echipamentelor și a materialelor de stingere a incendiilor din dotare. 2.3 Normele specifice privind securitatea și sănătatea în muncă sunt respectate conform reglementărilor interne și instrucțiunilor producătorilor privind manipularea substanțelor chimice, utilizate la verificarea aurului. 2.4 Normele specifice privind securitatea și sănătatea în muncă sunt respectate prin înlăturarea factorilor de risc în conformitate cu reglementările în vigoare.	Respectarea normelor specifice privind sănătatea și securitatea în muncă se realizează cu responsabilitate și exigență.
3. Intervine în caz de accident/situații de urgență	3.1 În caz de accident/situații de urgență se intervine conform măsurilor de intervenție și a instrucțiunilor specifice adaptate situației. 3.2 În caz de accident/situații de urgență se intervine prin anunțarea serviciilor de urgență și a persoanelor	Intervenția în caz de accident/situații de urgență se realizează cu promptitudine, luciditate și stăpânire de sine.

	responsabile. 3.3 În caz de accident/situații de urgență se intervine funcție de tipul de accident./ situație de urgență evitându-se agravarea situației deja create și accidentarea altor persoane.	
<p><b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară permanent în interiorul magazinului în condiții de stres moderat comportând un grad de autonomie ridicat.</p>		
<p><b>Gama de variabile:</b>  <b>Riscuri:</b> lovire, defecțiuni electrice ale echipamentelor utilizate, intoxicații, arsuri chimice etc.  <b>Situații de urgență:</b>          - Cutremur;          - Inundație          - Incediu.  <b>Sisteme de avertizare:</b>          - panouri de avertizare;          - cu sonor;          - luminoase  <b>Persoane responsabile:</b>          - coordonator SSM;          - responsabil situații de urgență;  <b>Servicii de urgență:</b> ambulanță, pompieri, protecție civilă, poliție etc.  <b>Măsurile de intervenție:</b>          - îndepărtarea accidentaților din zona periculoasă;          - degajarea frontului pentru eliberarea accidentaților;          - anunțarea operativă a persoanelor responsabile;          - neutralizarea/diluarea substanțelor chimice folosite etc.  <b>Accidente posibile:</b> - intoxicații respiratorii, traumă sonoră, vătămări ale membrelor;          - intoxicații cauzate de produsele chimice folosite;          - electrocutare etc.;  <b>Echipamente și materiale de stingere a incendiilor:</b> hidranți, extincitoare, lopeți, nisip, găleți.</p>		
<p><b>Cunoștințe:</b>          - norme metodologice privind apărarea împotriva incendiilor și a situațiilor de urgență;          - norme metodologice de aplicare a legii securității și sănătății în muncă;          - măsuri de prim ajutor;          - măsuri de intervenție în situații de urgență;          - personal responsabil și serviciile de urgență;          - tipuri de accidente posibile;          - echipamentul de protecție și modul de utilizare și întreținere al acestuia;          - lista obiectelor interzise la locul desfășurării activității;          - amplasarea echipamentelor de stingere a incendiilor;          - cerințe ale standardului OHSAS 18001:2008.</p>		



3. Respectarea normelor de protecția mediului (unitate generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 2CNC/3CEC
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență
1. Identifică sursele de poluare	1.1 Sursele de poluare sunt identificate conform specificului activității. 1.2 Sursele de poluare sunt identificate în corelație cu prevederile normelor generale privind protecția mediului înconjurător.	Identificarea surselor de poluare se realizează cu atenție și discernământ.
2. Aplică instrucțiunile specifice privind protecția mediului	2.1 Instrucțiunile specifice privind protecția mediului sunt aplicate conform prevederilor legislației în vigoare. 2.2 Instrucțiunile specifice privind protecția mediului sunt aplicate funcție de tipul activității și de sursa de poluare. 2.3 Instrucțiunile specifice privind protecția mediului sunt aplicate prin utilizarea rațională a resurselor energetice și a sistemelor de ventilație/climatizare.	Aplicarea instrucțiunilor specifice privind protecția mediului se realizează cu responsabilitate și corectitudine.
3. Asigură reciclarea materialelor refolosibile	3.1 Reciclarea materialelor refolosibile sunt asigurate conform cerințelor impuse de legislația în vigoare. 3.2 Reciclarea materialelor refolosibile sunt asigurate conform procedurilor interne. 3.3 Reciclarea materialelor refolosibile sunt asigurate prin colectarea și depozitarea pe categorii.	Asigurarea reciclării materialelor refolosibile se realizează cu seriozitate și consecvență.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în incinta magazinului, permanent și în contexte diferite.		
<b>Gama de variabile:</b> <b>Surse de poluare:</b> - deșeuri menajere; - deșeuri greu degradabile sau nedegradabile. <b>Materiale refolosibile:</b> - hârtie, carton; - plastic, pvc; - resturi de metale.		

**Accidente de mediu:** poluarea apei, emisii în aer, contaminarea solului, impactul asupra colectivităților, consumul de resurse și alte aspecte locale de mediu.

**Activitățile cu impact asupra mediului:**

- utilizarea soluțiilor pentru determinarea titlului și a celor utilizate pentru îmborsăpătarea suprafețelor.

**Deșuri:**

- gunoi menajer;
- materiale care nu se pot refoiosi.

**Cunoștințe:**

- norme generale și specifice privind protecția mediului și reciclarea materialelor refoosibile;
- surse de poluare;
- legislația protecției mediului - noțiuni generale;
- activitățile cu impact asupra mediului.

<b>4. Dezvoltarea profesională</b> (unitate generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrisă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>
1. Identifică nevoia de formare	1.1 Nevoia de formare este identificată prin autoevaluare. 1.2 Nevoia de formare este identificată funcție de relevanță și utilitate. 1.3 Nevoia de formare este identificată corespunzător exigențelor superiorilor în directă corelare cu eventualele modificări legislative și/sau specifice domeniului.	Identificarea nevoilor de formare se realizează cu realism și obiectivitate.
2. Participă la programe de formare/activități de perfecționare	2.1 Programele de formare/activități de perfecționare sunt parcurse corespunzător recomandărilor superiorilor. 2.2 Programele de formare/activități de perfecționare sunt parcurse conform nevoii identificate prin autoevaluare. 2.3 Programele de formare/activități de perfecționare sunt parcurse în funcție de responsabilitățile stabilite prin fișa postului.	Participarea la programe de formare/activități de perfecționare se realizează cu voință, implicare și seriozitate.
3. Studiază materiale de specialitate	3.1 Materialele de specialitate sunt studiate în corespondență cu ultimele noutăți pe plan național și internațional. 3.2 Materialele de specialitate sunt studiate în corelație cu domeniul de interes. 3.3 Materialele de specialitate sunt studiate prin accesarea informațiilor disponibile utilizând mijloace specifice.	Studierea materialelor de specialitate se realizează cu ambiție și dedicație.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară atât în cadrul instituțional cât și în sistem informal sau non formal.		
<b>Gama de variabile:</b> <b>Surse de informare:</b> reviste de specialitate, standarde naționale și internaționale, metode moderne de consiliere și vânzare, evoluția pieței în domeniu etc. <b>Programe de pregătire:</b> cursuri de perfecționare/specializare, module specifice de formare etc. <b>Mijloace specifice de informare:</b> internet, legislația, literatură de specialitate etc.		

**Cunoștințe:**

- informații specifice domeniului de activitate pe plan național și internațional;
- noțiuni de bază privind metodele și formele de perfecționare;
- arta bijuteriei;
- o limbă de circulație internațională;
- legislația specifică domeniului;
- legislația fiscală în vigoare.

1. Administrarea portofoliului de clienți (unitate specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3CNC/4CEC
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență
1. Întocmește fișele clienților	1.1 Fișele clienților sunt întocmite conform politicii interne a magazinului. 1.2 Fișele clienților sunt întocmite funcție de tipul clienților. 1.3 Fișele clienților sunt întocmite pe baza informațiilor furnizate de clienți, cu aplicarea procedurilor legale privind securizarea datelor cu caracter personal.	Întocmirea fișelor clienților se realizează cu atenție și meticulozitate.
2. Constituie baza de date	2.1 Baza de date este constituită cu menționarea tipologiei și a preferințelor clienților. 2.2 Baza de date este constituită utilizând mijloace specifice. 2.3 Baza de date este constituită cu respectarea normelor interne de protecție a datelor.	Constituirea bazei de date se realizează cu atenție și spirit organizatoric.
3. Actualizează baza de date	3.1 Baza de date este actualizată funcție de schimbările datelor clienților și de tipul noilor clienți. 3.2 Baza de date este actualizată funcție de natura schimbărilor intervenite. 3.3 Baza de date este actualizată utilizând programe specifice. 3.4 Baza de date este actualizată în corespondență cu cercetările efectuate pentru identificarea clienților potențiali.	Actualizarea bazei de date se efectuează cu profesionalism și spirit organizatoric.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în incinta magazinului.		
<b>Gama de variabile:</b> <b>Tipuri de clienți:</b> - existenți - fideli - potențiali <b>Informații relevante clienți:</b> nume, prenume, date contact, discounturi aplicate,		

clasa/categoria etc.

**Natura schimbărilor:**

- modificarea datelor generale ale clienților;
- introducerea de noi clienți;
- introducerea unei noi clase de clienți etc.

**Cunoștințe:**

- informații relevante privind clienții;
- tipul și structura produselor preferate de clienți;
- operare PC-Microsoft office
- operare cu baze de date;
- conținutul documentelor utilizate pentru înregistrarea datelor.

2. Implementarea strategiei de vânzări (unitate specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3CNC/4CEC
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență
1. Dezvoltă portofoliul de clienți	1.1 Portofoliul de clienți este dezvoltat prin administrarea fișelor de înrolare în programul de fidelizare cu emitere de card. 1.2 Portofoliul de clienți este dezvoltat aplicând metode de fidelizare a clienților conform politicii interne a magazinului. 1.3 Portofoliul de clienți este dezvoltat prin oferirea unor materiale promoționale și de prezentare.	Dezvoltarea portofoliului de clienți se realizează cu profesionalism.
2. Monitorizează concurența	2.1 Concurența este monitorizată aplicând metode specifice de sondare a pieței din domeniu. 2.2 Concurența este monitorizată funcție de fluctuația prețurilor de vânzare/achiziție a bijuteriilor/ceasurilor. 2.3 Concurența este monitorizată prin identificarea potențialilor concurenți.	Monitorizarea concurenței se realizează cu spirit de observație și diplomatie.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în relație cu departamentul de marketing specializat ori cu superiorul ierarhic aflat în măsură a trasa obiectivele de marketing.		
<b>Gama de variabile:</b> <b>Materiale promoționale:</b> - pixuri personalizate; - CD-uri ; - felicitări pentru ocazii speciale; - ambalaje speciale pentru bijuterii/ceasuri. <b>Metode de dezvoltare a portofoliului/ fidelizare a clienților:</b> - cross- selling, up-selling; - prezentări speciale- tematice, de sezon; - promovare – lansare de colecții, vânzări speciale etc. <b>Metode specifice de sondare:</b> - observare directă; - culegerea informațiilor de pe web site-urile firmelor concurente.		
<b>Cunoștințe:</b> - metode de fidelizare aplicate la nivelul magazinului; - concepte, definiții dezvoltare portofoliu/ fidelizare clienți; - strategii pentru dezvoltarea rapidă a portofoliului; - tehnici de sondare.		

<b>3. Consilierea clienților</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență</b>
1. Întâmpină clienții	1.1 Clienții sunt întâmpinați cu respectarea politicii interne a magazinului. 1.2 Clienții sunt întâmpinați aplicând metode specifice de întâmpinare.	Întâmpinarea clienților se realizează cu politețe și amabilitate.
2. Identifică nevoile clienților	2.1 Nevoile clienților sunt identificate funcție de preferințe. 2.2 Nevoile clienților sunt identificate în corespondență cu motivațiile de cumpărare. 2.3 Nevoile clienților sunt identificate în funcție de specificul clientului.	Identificarea nevoilor clienților se efectuează cu discreție și pozitivism.
3. Prezintă produsele din portofoliul magazinului	3.1 Produsele din portofoliul magazinului sunt prezentate conform standardelor și politicilor comerciale ale magazinului. 3.2 Produsele din portofoliul magazinului sunt prezentate cu specificarea caracteristicilor/ detaliilor privind materialul/ aliajul, montura și tipurile de tăieturi ale pietrelor. 3.3 Produsele din portofoliul magazinului sunt prezentate cu specificarea detaliilor istorice privind piesa respectivă. 3.4 Produsele din portofoliul magazinului sunt prezentate în limbaj adaptat la specificul clientului prin oferirea detaliilor tehnice de confecționare. 3.5 Produsele din portofoliul magazinului sunt prezentate cu specificarea caracteristicilor mecanismelor de funcționare și a celorlalte funcții ale ceasurilor.	Prezentarea produselor din portofoliul magazinului se realizează cu pasiune și profesionalism
4. Asistă clientul în alegerea produselor	4.1 Clientul este asistat în alegerea produselor prin oferirea posibilității de a proba	Asistarea clientului în alegerea produselor se realizează cu răbdare și amabilitate.



	<p>bijuteriile/ceasurile.</p> <p>4.2 Clientul este asistat în alegerea produselor prin oferirea detaliilor care să vină în întâmpinarea dorințelor sale.</p> <p>4.3 Clientul este asistat în alegerea produselor cu oferirea detaliilor privind materialele/aliajele, istoricul și caracteristicile bijuteriei/ceasului.</p> <p>4.4 Clientul este asistat în alegerea produselor cu respectarea politicii interne.</p>	
--	--	--

**Contexte:** Activitatea în cea mai mare parte se desfășoară în incinta magazinului, dar se poate desfășura și în locațiile în care sunt organizate prezentări, lansări de colecții noi.

**Gama de variabile:**

**Specificul clientului:**

- client nou;
- client fidel;
- client obișnuit.

**Produse din portofoliul magazinului:**

- bijuterii sau obiecte din metale prețioase cu/fără conținut de pietre, perle sau alte materiale;
- ceasuri;
- accesorii.

**Tipuri de pietre:**

- pietre prețioase;
- pietre de calitate gemă;
- pietre sintetice;
- imitații.

**Tipuri de perle:**

- perle de cultură;
- perle de apă dulce;
- perle de apă sărată.

**Tipuri de monturi ale pietrelor:**

- casetă;
- gheară;
- chiorner;
- canal (baghetă);
- pave.

**Alte materiale:**

- materiale organice prețioase;
- email;
- colorit.

**Cunoștințe:**

- reguli de adresare și comportament;
- tehnici de comunicare verbală și non verbală;
- noțiuni de psihologie;
- aspecte ecologice ale produselor;
- detalii privind inserturile de pietre;
- clasificarea pietrelor, perlelor și a altor materiale folosite;
- caracteristici tehnice ale produselor;
- metode de realizare a bijuteriilor;

- detalii privind monturile pietrelor;
- istoria bijuteriei/orologie;
- clasificarea pietrelor;
- tehnica tăieturilor pietrelor;
- stiluri artistice în bijuterie/orologie.

<b>4. Vânzarea produselor</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență</b>
1. Oferă informații privind produsul și condițiile de vânzare	<p>1.1 Informațiile privind produsul și condițiile de vânzare sunt oferite conform normelor interne și prevederilor oficiului pentru protecția consumatorului și normativelor legale în vigoare.</p> <p>1.2 Informațiile privind produsul și condițiile de vânzare sunt oferite prin descrierea verbală a materialelor, formelor și a stilului din care este compus obiectul, precum și verificarea gramajului bijuteriei în prezența clientului și/sau autenticitatea pietrei utilizând instrumente specifice.</p> <p>1.3 Informațiile privind produsul și condițiile de vânzare sunt oferite prin prezentarea instrucțiunilor de utilizare a bijuteriilor/ceasurilor, funcție de tipul mecanismelor și a indicațiilor producătorului.</p>	Oferirea informațiilor privind produsul și condițiile de vânzare se realizează cu politețe.
2. Încheie vânzarea	<p>2.1 Vânzarea este încheiată prezentând opțiunile de ambalare funcție de destinația produsului.</p> <p>2.2 Vânzarea este încheiată cu explicarea procedurilor de încasare și instrumentele de plată acceptate.</p> <p>2.3 Vânzarea este încheiată cu prezentarea serviciilor post-vânzare acordate și a condițiilor de garanție.</p>	Încheierea vânzării se efectuează cu respectarea eticii profesionale.
3. Prezintă clientului metodele de întreținere a produselor	<p>3.1 Metodele de întreținere a produselor sunt prezentate clientului funcție de tipul bijuteriei/ceasului.</p> <p>3.2 Metodele de întreținere a</p>	Prezentarea metodele de întreținere a produselor se efectuează cu calm și amabilitate.

	<p>produselor sunt prezentate clientului conform instrucțiunilor producătorului.</p> <p>3.3 Metodele de întreținere a produselor sunt prezentate clientului explicând aspecte ecologice ale produselor.</p>	
<p><b>Contexte:</b> Activitatea în cea mai mare parte se desfășoară în incinta magazinului, dar se poate desfășura și în locațiile în care sunt organizate prezentări, lansări de colecții noi.</p>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Destinația produsului:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizare personală;</li> <li>- cadou;</li> </ul> <p><b>Produse:</b> bijuterii cu/fără inserție de pietre prețioase/perle, ceasuri, alte obiecte din metale prețioase.</p> <p><b>Servicii post vânzare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servicii de retuș;</li> <li>- instrucțiuni interne specifice;</li> <li>- servicii de garanție și post garanție;</li> <li>- schimb de piese și accesorii;</li> <li>- ajustare mărimi;</li> <li>- servicii de curățare și înprospătare a suprafețelor;</li> <li>- verificare montură, pietre;</li> <li>- recondiționare mecanisme ceasuri;</li> <li>- verificare uzură etc.</li> </ul>		
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tehnici de vânzare;</li> <li>- instrucțiuni interne specifice;</li> <li>- metode și tehnici de ambalare a produselor;</li> <li>- aspecte ecologice ale produselor;</li> <li>- caracteristici tehnice ale produselor;</li> <li>- instrucțiunile producătorului privind utilizarea și întreținerea ceasurilor;</li> <li>- categoriile de servicii post - vânzare asigurate prin politica internă.</li> </ul>		

<b>5. Vânzarea serviciilor</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență</b>
1. Identifică serviciul solicitat	<p>1.1 Serviciul solicitat este identificat în corespondență cu cerințelor clientului.</p> <p>1.2 Serviciul solicitat este identificat pe baza propriilor constatări.</p> <p>1.3 Serviciul solicitat este identificat în conformitate cu procedurile specifice privind problemele de mecanism ale ceasurilor și/sau defectele bijuteriei.</p> <p>1.4 Serviciul solicitat este identificat în conformitate cu procedurile interne specifice cu privire la obiectele din metale prețioase cu/fără inserț ie de pietre prețioase și ceasuri.</p>	Identificarea serviciului solicitat se efectuează corect cu rapiditate.
2. Recomandă soluții	<p>2.1 Soluțiile sunt recomandate conform procedeele tehnice de soluționare a defecțiunilor identificate.</p> <p>2.2 Soluțiile sunt recomandate funcție de produs și tehnica de execuție.</p> <p>2.3 Soluțiile sunt recomandate cu explicații complete privind riscurile implicate.</p>	Recomandarea soluțiilor se realizează cu onestitate și etică profesională.
3. Achiziționează obiecte din metale prețioase cu sau fără inserț ie de pietre prețioase/perle	<p>3.1 Obiectele din metale prețioase cu sau fără inserț ie de pietre prețioase/perle sunt achiziționate prin verificarea titlului aliajului utilizând instrumente de verificare specifice.</p> <p>3.2 Obiectele din metale prețioase cu sau fără inserț ie de prețioase prețioase/perle sunt achiziționate conform normelor interne referitoare la achiziții/schimb de aur.</p> <p>3.3 Obiectele din metale prețioase cu sau fără inserț ie de pietre prețioase/perle sunt</p>	Achiziționarea de metale prețioase se efectuează cu responsabilitate, corectitudine. și amabilitate.

	<p>achiziționate conform cotației valorice a metalului stabilită la nivelul magazinului.</p> <p>3.4 Obiectele din metale prețioase cu sau fără insertie de pietre prețioase/perle sunt achiziționate cu returnarea pietrelor prețioase/perlelor cont înute.</p>	
<p><b>Contexte:</b> Activitate se desfășoară în cadrul magazinului sau în ateliere de lucru.</p>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Servicii oferite:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verificare montură;</li> <li>- reparații bijuterii și ceasuri;</li> <li>- schimb piese și accesorii;</li> <li>- servicii de verificare a uzurii;</li> <li>- servicii de curățare și împrosparare a suprafețelor;</li> <li>- lucrări de service bijuterii și ceasuri;</li> <li>- restaurare bijuterii/carcase ceasuri de colecție;</li> <li>- recondiționare mecanisme ceasuri.</li> </ul> <p><b>Titlul aliajului:</b> aliajele metalelor prețioase legale cu cont înut de metal prețios fin (pur) în miimi din aliaj, care poate fi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pentru Aur: 375; 500; 585; 750; 833; 916;</li> <li>- pentru Argint: 750; 800; 875; 916; 925;</li> <li>- pentru Platină: 950</li> </ul> <p><b>Instrumente de verificare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- piatra lydia;</li> <li>- sugativa;</li> <li>- reactivi;</li> <li>- coala smirglu;</li> <li>- chei etalon;</li> <li>- lupă;</li> <li>- pila.</li> </ul>		
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- serviciile executate în atelierele societății sau ale atelierelor în colaborare;</li> <li>- proceduri de identificare a necesităților de reparație, remediere sau restaurare a bijuteriilor cu sau fără insertie de pietre prețioase/perle / obiectelor din metal prețios;</li> <li>- proceduri de identificare a problemelor de mecanism ale ceasurilor și/sau defectele bijuteriei;</li> <li>- procedee tehnice de soluționare practică a problemelor și defecțiunilor identificate.</li> </ul>		

<b>6. Expunerea produselor</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 3CNC/4CEC</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență</b>
1. Alege gama de produse în vederea expunerii	1.1 Gama de produse este aleasă în vederea expunerii funcție de tema propusă. 1.2 Gama de produse este aleasă în vederea expunerii conform criteriilor de vânzare. 1.3 Gama de produse este aleasă în vederea expunerii în corelație cu produsele/ colecțiile aflate în promovare sau în sezon.	Alegerea gamei de produse în vederea expunerii se realizează cu simț artistic și creativitate.
2. Decorează vitrinele	2.1 Vitrinele sunt decorate conform tehnicilor de prezentare și design. 2.2 Vitrinele sunt decorate cu respectarea noțiunilor de aspect general a mixului de produse. 2.3 Vitrinele sunt decorate respectând regulile privind vizibilitatea produselor aflate în promovare/colecțiile aflate în promovare sau în sezon. 2.4 Vitrinele sunt decorate funcție de assortimente și motiv tematic.	Decorarea vitrinelor se efectuează cu simț artistic și inventivitate.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în incinta magazinului în condiții de stres moderat.		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Tehnici de prezentare și design:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- după curente, stiluri, trenduri;</li> <li>- asortare;</li> <li>- reguli impuse de producător.</li> </ul> <p><b>Noțiuni de aspect general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aspectul vitrinelor magazinului trebuie să ofere o expunere ordonată, vizibilă, aerisită și care să permită observarea și distingerea ușoară a produselor;</li> <li>- vitrinele vor fi grupate pe categorii de produse cu funcții de similitudine între ele: inelele de logodnă lângă verighete; brățările lângă lanțișoare, lanțișoarele lângă pandante;</li> <li>- bijuteriile sunt prezentate pe tăvițe, suporturi și busturi de expunere special create pentru fiecare categorie de produse;</li> <li>- ceasurile sunt prezentate pe expozoare personalizate;</li> <li>- aspectul vitrinelor trebuie să ofere condițiile observării cât mai comode a produselor;</li> <li>- aspectul vitrinelor stradale sau chiar al celor de interior pot avea motiv tematic în funcție de un anumit sezon, eveniment, etc.</li> </ul> <p><b>Reguli de expunere a produselor:</b></p>		

- gruparea bijuteriilor pe categorii: verighete, inele, brățări, pandante, cercei, etc.
- piese reprezentative din colecțiile noi;
- un mix complet care să impresioneze privitorul;
- bijuteriile cu pietre colorate vor fi distinct grupate; bijuteriile fără pietre ori cele cu pietre incolore;
- bijuteriile din categorii diferite de modele din punctul de vedere al metalului utilizat;
- ceasurile vor fi expuse grupate pe familii, în formă piramidală pentru a conduce cursiv privirea clientului prin întregul asortiment expus;
- ceasurile vor fi expuse în stare de funcționare;
- ceasurile expuse pe orizontală vor fi expuse cu remontorul împins și așezat în sus.
- alte reguli de expunere (piramidală, circulară etc) solicitate de producător.

**Cunoștințe:**

- tehnici de prezentare și decorare;
- regulile de asortare și vizibilitate a produselor și a colecțiilor aflate în vânzare;
- regulile comerciale de expunere a bijuteriilor/ceasurilor.
- reglementări legale cu privire la expunerea produselor spre vânzare;
- gruparea pe seturi: inel, pandant, cercei; lanțisor, brățară; colier, cercei, inel etc.



7. Gestionarea activității magazinului (unitate specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 3CNC/4CEC
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrișă de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrișă de elementul de competență
1. Identifică necesarul de produse	1.1 Necesarul de produse este identificat prin analizarea vânzărilor. 1.2 Necesarul de produse este identificat în funcție de tendințele modei în domeniu. 1.3 Necesarul de produse este identificat în funcție de noile colecții de bijuterii/ceasuri.	Identificarea necesarului de produse se realizează cu atenție.
2. Recepționează produsele	2.1 Produsele sunt recepționate conform normelor interne și legislației în vigoare. 2.2 Produsele sunt recepționate prin verificare scriptică și fizică. 2.3 Produsele sunt recepționate prin verificare conform comenzii.	Recepționarea produselor se efectuează cu discernământ.
3. Verifică conformitatea produselor	3.1 Conformitatea produselor este verificată în corespondență cu directivele interne. 3.2 Conformitatea produselor este verificată prin confruntare cu documentele specifice. 3.3 Conformitatea produselor este verificată prin controlul marcajelor și a titlului.	Verificarea conformității produselor se efectuează cu responsabilitate.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în incinta magazinului, în spații destinate acestor activități.		
<b>Gama de variabile:</b> <b>Mărcile legale:</b> - titluri - marca de responsabilitate: Aur: 375; 500; 585; 750; 833; 916; 999; Argint: 750; 800; 875; 916; 925; 999; Platină: 950; <b>Documente specifice:</b> aviz de însoțire a mărfii, certificate de conformitate, certificate de calitate, borderou etc.		
<b>Cunoștințe:</b> - noțiuni generale de aprovizionare; - noțiuni de contabilitate primară; - legislația în vigoare privind gestiunea și evidența stocurilor; - mărcile legale de titlu și responsabilitate; - norme de calitate acceptate.		

<b>8. Redactarea documentelor</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrisă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>
1. Întocmește rapoarte	1.1 Rapoartele sunt întocmite conform reglementărilor interne. 1.2 Rapoartele sunt întocmite în funcție de solicitările unității. 1.3 Rapoartele sunt întocmite cu respectarea periodicității funcției de tipul raportului.	Întocmirea rapoartelor se realizează cu responsabilitate.
2. Completează certificate de garanție	2.1 Certificatele de garanție sunt completate în prezența clientului. 2.2 Certificatele de garanție sunt completate prin înscrierea tuturor informațiilor necesare. 2.3 Certificatele de garanție sunt completate în conformitate cu prevederile legale în vigoare.	Completarea certificatelor de garanție se realizează cu atenție.
3. Actualizează registrele de evidențe	3.1 Registrele de evidență sunt actualizate în conformitate cu reglementările interne. 3.2 Registrele de evidență sunt actualizate cu respectarea formatelor și a instrucțiunilor specifice. 3.3 Registrele de evidență sunt actualizate în funcție de termenul fiecărei operațiuni.	Actualizarea registrelor de evidență se efectuează cu eficiență.
4. Completează documente de predare-primire	4.1 Documentele de predare - primire sunt completate conform prevederilor legale și interne ale unității. 4.2 Documentele de predare - primire sunt completate prin înscrierea tuturor informațiilor prevăzute în formularul tipizat. 4.3 Documentele de predare - primire sunt completate conform serviciului oferit prin descrierea lucrărilor necesare și a obiectului primit- predat.	Completarea documentelor de predare/primire se realizează cu corectitudine.
<b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în incinta magazinului și are caracter permanent.		
<b>Gama de variabile:</b>		
<b>Rapoarte:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- privind evoluția vânzărilor;</li> <li>- privind assortimente de marfă vizate;</li> <li>- privind medii de vârstă clienți;</li> <li>- privind intervale orare aglomerate;</li> </ul>		

- de închidere a activității;
- contabile;
- centralizatoare;
- privind încasările în numerar sau cu alte mijloace de plată.

**Periodicitate:** zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial etc.

**Registre:**

- registru de casă;
- registre de evidență a operațiunilor cu metale și pietre prețioase;
- registru evidență zilnică valoare stoc.

**Documente predare - primire:**

- bon reparații;
- notă preluare în service (pentru ceasuri);
- bon retuș;
- dispoziție de plată;
- borderou de achiziții.

**Cunoștințe:**

- reglementări interne;
- tipuri de rapoarte de întocmit;
- regulile de completare pentru fiecare tip de raport/registru/bon/notă;
- periodicitatea întocmirii rapoartelor/registrelor;
- informațiile necesare pentru fiecare tip de raport;
- autoritățile de reglementare a tuturor documentelor cu caracter obligatoriu;
- reglementările legale a documentelor cu caracter obligatoriu;
- formatul tip al actelor de predare - primire;
- tipuri de lucrări/reparații/restaurări executate în ateliere.

<b>9. Promovarea imaginii firmei</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrisă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>
1. Realizează cercetarea pieței în domeniu	<p>1.1 Cercetarea pieței în domeniu este realizată prin informare și culegerea informațiilor legate de campaniile firmelor concurente.</p> <p>1.2 Cercetarea pieței în domeniu este realizată corespunzător politicii de marketing stabilită la nivelul magazinului.</p> <p>1.3 Cercetarea pieței în domeniu este realizată prin aplicarea metodelor specifice de cercetare a pieței.</p>	Realizarea cercetării pieței în domeniu se face cu implicare, responsabilitate și deschidere spre nou.
2. Informează clienții	<p>2.1 Clienții sunt informați privind noile produse și colecții, prin prezentarea pachetelor de beneficii.</p> <p>2.2 Clienții sunt informați în concordanță cu preferințele menționate în fișa de client.</p> <p>2.3 Clienții sunt informați respectând strategia și politica internă privind aplicarea beneficiilor.</p> <p>2.4 Clienții sunt informați în corespondență cu campaniile în curs de derulare și a informațiilor primite de la superiori.</p>	Informarea clienților se realizează cu convingere și politețe, orientată spre a capta interesul acestora.
3. Promovează evenimente de lansare a colecțiilor	<p>3.1 Evenimentele de lansare a colecțiilor sunt promovate conform politicilor stabilite la nivelul firmei.</p> <p>3.2 Evenimentele de lansare a colecțiilor sunt promovate cu respectarea protocoalelor de comunicare adaptate poziției interlocutorului.</p> <p>3.3 Evenimentele de lansare a colecțiilor sunt promovate cu respectarea sistemului de prioritizare în transmiterea invitațiilor funcție de importanța destinatarului.</p>	Promovarea evenimentelor de lansare a colecțiilor se realizează cu seriozitate, bune maniere, având o ținută fizică plăcută.

4. Aplică metode de fidelizare	<p>4.1 Metodele de fidelizare sunt aplicate conform politicii interne.</p> <p>4.2 Metodele de fidelizare sunt aplicate prin informare privind posibilitatea de înrolare în programul de fidelitate cu emiteră de card.</p> <p>4.3 Metodele de fidelizare sunt aplicate prin aplicare de discount-uri sau oferirea unor cadouri simbolice și materiale promoționale.</p>	Aplicarea metodelor de fidelizare se face cu profesionalism și corectitudine.
<p><b>Contexte:</b> Activitatea se desfășoară în incinta magazinului sau în orice situație de reprezentare a intereselor firmei comportând un grad de autonomie ridicat.</p>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Metode de cercetare a pieței:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calitative;</li> <li>- cantitative;</li> <li>- observare;</li> <li>- anchete exploratorii în rândul clienților;</li> <li>- interviuri neformale;</li> <li>- „lista de cumpărături”</li> </ul> <p><b>Beneficii:</b> crearea unui portofoliu de clienți și fideli magazinului.</p> <p><b>Materiale promoționale:</b> cd-uri, pliante, broșuri, pixuri personalizate, invitații, etc.</p> <p><b>Cadouri simbolice:</b> măști, cărți și reviste.</p>		
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metode de cercetare a pieței;</li> <li>- cunoștințe privind politica de marketing și PR;</li> <li>- campaniile în curs de desfășurare;</li> <li>- regulamente de derulare a campaniilor;</li> <li>- reguli de comunicare, comportament și bune maniere.</li> </ul>		

<b>10. Securizarea magazinului</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 3CNC/4CEC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrisă de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>
1. Verifică sistemele de securitate din dotare	1.1 Sistemele de securitate din dotare sunt verificate, conform reglementarilor interne. 1.2 Sistemele de securitate din dotare sunt verificate prin testarea funcționării butonului de panică, conform instrucțiunilor de utilizare. 1.3 Sistemele de securitate din dotare sunt verificate prin testarea funcționalității sistemelor de detecție și stingere a incendiilor.	Verificarea sistemelor de securitate din dotare se realizează periodic, cu responsabilitate.
2. Asigură securitatea produselor și a persoanelor	2.1 Securitatea produselor și a persoanelor este asigurată conform reglementărilor interne și ale firmei de pază. 2.2 Securitatea produselor și a persoanelor este asigurată prin acționarea butonului de panică. 2.3 Securitatea produselor este asigurată prin armarea/dezarmarea sistemului de alarmare/securitate la deschiderea/închiderea magazinului.	Asigurarea securității produselor și persoanelor se realizează cu curaj și vitează de reacție.
3. Gestionează situațiile tensionate	3.1 Situațiile tensionate sunt gestionate prin identificarea persoanelor rău intenționate. 3.2 Situațiile tensionate sunt gestionate conform instrucțiunilor specifice pentru situații tensionate. 3.3 Situațiile tensionate sunt gestionate în conformitate cu prevederile interne ale societății și ale firmei de pază și protecție a obiectivului.	Gestionarea situațiilor tensionate se face cu stăpânire de sine, calm și diplomație.
<b>Contexte:</b> Activitatea de desfășurare în incinta magazinului. Aplanarea conflictelor și dezamorsarea situațiilor tensionate reprezintă situații în care sunt necesare stăpânirea de sine, calmul, diplomația și curajul.		
<b>Gama de variabile:</b>		

**Sisteme de securitate:**

- sistemul de alarmare;
- sisteme de detecție și stingere a incendiilor;
- sisteme de monitorizare video.

**Verificări periodice:**

- funcționalitatea sistemului de alarmare;
- a timpului de intervenție din partea firmei de pază și protecție;
- a datelor de expirare pentru verificările extincatoarelor și a celorlalte sisteme de detecție și stingere a incendiilor.

**Situații tensionate:**

- prezența unor persoane suspecte în magazin;
- existența mai multor persoane în magazin și incapacitatea de urmărire și monitorizare a acestora.

**Cunoștințe:**

- normele impuse în caz de urgență;
- instrucțiunile de utilizare și funcționare a sistemelor de securitate din dotare;
- instrucțiunile specifice pentru situații tensionate;
- situațiile care impun utilizarea butonului de panică;
- tehnici de aplanare a conflictelor;
- metode de rezolvare a situațiilor neprevăzute.

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## CALIFICAREA PROFESIONALĂ CONSILIER VÂNZĂRI BIJUTERII ȘI CEASURI

**Cod RNC:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Sector:** Comerț

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 31.10.2012

**Data propusă pentru revizuire:** 15/10/ 2017

**Echipa de redactare:**

**Coordonator: Bologa Claudiu**, bijutier profesionist acreditat de Institutul Gemologic American, membru în consiliul director al Patronatului Bijutierilor din România, Director general SC SABION ELEN SRL, Tg Mureș ,

**Mihai Trif**, bijutier profesionist acreditat de Institutul Gemologic American, Director de Vânzări SC SABION ELEN SRL, Tg. Mureș

**Dan Savescu**, administrator Bijuteria Gia, Timiș oara

**Marilena Maris**, Director General SC Creativ SRL, Bistrița

**Turda Birla Sebastian**, administrator Bijuteria Rimbek, Turda

**Ciprian Constandache**, administrator Chic & Co, Iași

**Expert verificator:**

**Adrian Stoican**, fondatorul și Director General al HELVETANSA, Director General Adalexis and Friends SRL, București,

**Expert validator:**

**Karl Heintz**, Maestru bijutier, Președinte Patronatul Bijutierilor din România, Director tehnic SC IPUNCT SRL

**Denumirea documentului electronic:** Q\_ Consilier vânzări bijuterii și ceasuri\_00

**Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine echipei de redactare și experților care au efectuat verificarea și validarea calificării.**



## **Titlul calificării profesionale:** Consilier vânzări bijuterii și ceasuri

### **Descriere**

În vederea susținerii activității de comercializare a bijuteriilor cu conținut de pietre prețioase, în condiții de siguranță pentru consumator, se impune instruirea personalului din cadrul societăților de comercializare a bijuteriilor și/sau a caselor de amanet în această ocupație.

În contextul implementării Cadrului Național al Calificărilor conform principiilor Cadrului European al Calificărilor, recunoașterea învățării anterioare, conform metodologiei de evaluare a competențelor profesionale dobândite pe alte căi decât cele formale, este o modalitate de creștere a gradului de calificare a forței de muncă pe piața României.

Pentru a putea îndeplini cerințele legate de această ocupație, aspiranții trebuie să aibă următoarele cunoștințe, abilități și competențe:

- cunoștințe operare PC;
- cunoștințe de limba engleză, nivel mediu;
- cunoștințe privind cotația de preț a materialelor;
- reglementările legale în domeniu;
- noțiuni istorice specifice domeniului;
- istoricul materialelor și al tăieturilor;
- norme internaționale de stabilire a incluziunilor;
- sistemul de punctaj și evaluare;
- abilitatea generală de învățare;
- competențe de comunicare, sociale și civice;
- competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;
- rapiditatea în reacții;
- capacitatea decizională;
- capacitatea de a lucra cu oamenii;
- simț artistic;
- discriminare cromatică;
- percepție tridimensională.

### **Motivație:**

Datorită faptului că piața bijuteriilor cu conținut de pietre prețioase este în creștere exponențială, se identifică o cerință semnificativă de personal calificat. În vederea susținerii activității de comercializare a bijuteriilor și ceasurilor în condiții de siguranță pentru consumator, se impune creșterea gradului de calificare a personalului din cadrul societăților de comercializare a bijuteriilor și ceasurilor sau a caselor de amanet. În același timp este nevoie ca agenții economici interesați de dezvoltarea competențelor angajaților săi, să aibă instrumentul necesar autorizării cursurilor de formare profesională.

### **Condiții de acces:**

studii medii.

### **Nivelul de studii minim necesar**

studii medii.

### **Rute de progres:**

Acumularea de experiență în funcția de *Consilier vânzări bijuterii și ceasuri* și parcurgerea unui program de formare în domeniul managementului oferă posibilitatea ocupării funcției de *Director magazin*.

### **Cerințe legislative specifice**

Nu este cazul.

**Titlul calificării profesionale:** Consilier vânzări bijuterii și ceasuri

**Cod RNC:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

### Lista competențelor profesionale

<b>Cod</b>	<b>Denumirea competenței profesionale</b>	<b>Nivel</b>	<b>Credite</b>
	C1.Comunicare în limba oficială;	3CNC/4CEC	
	C2.Comunicare în limbi străine;	3CNC/4CEC	
	C3.Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	3CNC/4CEC	
	C4.Competențe informatice;	3CNC/4CEC	
	C5.Competența de a învăța;	3CNC/4CEC	
	C6.Competențe sociale și civice;	3CNC/4CEC	
	C7.Competențe antreprenoriale;	3CNC/4CEC	
	C8.Competența de exprimare culturală.	3CNC/4CEC	
	G1 Asigurarea calității serviciilor	3CNC/4CEC	
	G2 Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă	2CNC/3CEC	
	G3 Respectarea normelor de protecția mediului	2CNC/3CEC	
	G 4 Dezvoltarea profesională	3CNC/4CEC	
	S1 Administrarea portofoliului de clienți	3CNC/4CEC	
	S2 Implementarea strategiei de vânzări	3CNC/4CEC	
	S3 Consilierea clienților	3CNC/4CEC	
	S 4 Vânzarea produselor	3CNC/4CEC	
	S 5 Vânzarea serviciilor	3CNC/4CEC	
	S 6 Expunerea produselor	3CNC/4CEC	
	S 7 Gestionarea activității magazinului	3CNC/4CEC	
	S 8 Redactarea documentelor	3CNC/4CEC	
	S 9 Promovarea imaginii firmei	3CNC/4CEC	
	S 10 Securizarea magazinului	3CNC/4CEC	

**Competența profesională:** Asigurarea calității serviciilor

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Aplică proceduri de calitate cu profesionalism și exigență conform procedurilor de lucru elaborate pentru fiecare tip de activitate corelate cu activitatea sectoarelor de activitate conexe procedurilor specifice sistemului de management al calității.</p> <p>2. Verifică calitatea serviciilor cu realism și responsabilitate prin metode specifice funcție de tipul serviciului prin comparație cu cerințele de calitate impuse de normele în vigoare.</p> <p>3. Remediază eventuale neconformități cu responsabilitate și discernământ prin aplicarea metodelor și acțiunilor preventive și corective funcție de tipul serviciului, urmărind eliminarea cauzelor.</p>	<p>- proceduri de lucru specifice activităților derulate;</p> <p>- proceduri de proces și de sistem;</p> <p>- noțiuni generale privind asigurarea calității serviciilor;</p> <p>- proceduri tehnice de control, monitorizare și măsurare;</p> <p>- acțiunile preventive și corective specifice activității.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă

**Cod:**

**Nivel:** 2CNC/3CEC

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică riscurile specifice activității cu promptitudine și eficiență, conform normelor de securitate și sănătate în muncă specifice în corelație cu specificul lucrărilor de executat și particularitățile locului de muncă.</p> <p>2. Respectă normele specifice privind securitatea și sănătatea în muncă cu exigență și responsabilitate, prin aplicarea instrucțiunilor specifice prin verificarea echipamentelor și a materialelor de stingere a incendiilor din dotare și a reglementărilor interne și instrucțiunilor producătorilor, privind manipularea substanțelor chimice utilizate la verificarea aurului.</p> <p>3. Intervine în caz de accident/situații de urgență cu promptitudine, luciditate și stăpânire de sine, funcție de tipul de accident/situație de urgență evitându-se agravarea situației deja create și accidentarea altor persoane, conform măsurilor de intervenție și a instrucțiunilor specifice adaptate situației cu anunțarea serviciilor de urgență și a persoanelor responsabile.</p>	<p>- norme metodologice privind apărarea împotriva incendiilor și a situațiilor de urgență;</p> <p>- norme metodologice de aplicare a legii securității și sănătății în muncă;</p> <p>- măsuri de prim ajutor;</p> <p>- măsuri de intervenție în situații de urgență;</p> <p>- personal responsabil și serviciile de urgență;</p> <p>- tipuri de accidente posibile;</p> <p>- echipamentul de protecție și modul de utilizare și întreținere al acestuia;</p> <p>- lista obiectelor interzise la locul desfășurării activității;</p> <p>- amplasarea echipamentelor de stingere a incendiilor;</p> <p>- cerințele standardului OHSAS 18001 privind sănătatea și securitatea ocupățională.</p>
<b>Metode de evaluare</b>	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Respectarea normelor de protecția mediului

**Cod:**

**Nivel:** 2CNC/3CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
1. Identifică sursele de poluare cu atenție și discernământ în corelație cu prevederile normelor generale privind protecția mediului înconjurător, conform specificului activității. 2. Aplică instrucțiunile specifice privind protecția mediului cu responsabilitate și corectitudine prin utilizarea rațională a resurselor energetice și a sistemelor de ventilație/ climatizare funcție de tipul activității și de sursa de poluare, conform prevederilor legislației în vigoare. 3. Asigură reciclarea materialelor refolosibile cu seriozitate și consecvență prin colectarea și depozitarea pe categorii conform procedurilor interne și a cerințelor impuse de legislația în vigoare.	- norme generale și specifice privind protecția mediului și reciclarea materialelor refolosibile; - surse de poluare; - legislația protecției mediului - noțiuni generale; - activitățile cu impact asupra mediului
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Dezvoltarea profesională

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Identifică nevoia de formare cu realism și obiectivitate prin autoevaluare funcție de relevanță și utilitate, corespunzător exigențelor superiorilor.</p> <p>2. Participă la programe de formare/activități de perfecționare cu implicare și seriozitate conform nevoii identificate prin autoevaluare în funcție de responsabilitățile stabilite prin fișa postului, în concordanță cu recomandările superiorilor.</p> <p>3. Studiază materiale de specialitate cu ambiție și dedicație prin accesarea informațiilor disponibile utilizând mijloace specifice în corespondență cu ultimele noutăți pe plan național și internațional în domeniul de interes.</p>	<p>- informații specifice domeniului de activitate pe plan național și internațional;</p> <p>- noțiuni de bază privind metodele și formele de perfecționare;</p> <p>- arta bijuteriei;</p> <p>- o limbă de circulație internațională.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Administrarea portofoliului de clienți**Cod:****Nivel:** 3CNC/4CEC**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Întocmește fișele clienților cu atenție și meticulozitate pe baza informațiilor furnizate de clienți, funcție de tipul clienților în conformitate cu politica internă a magazinului.</p> <p>2. Constituie baza de date cu atenție și spirit organizatoric utilizând mijloace specifice cu respectarea normelor interne de protecție a datelor cu menționarea tipologiei și a preferințelor clienților.</p> <p>3. Actualizează baza de date cu profesionalism și spirit organizatoric utilizând programe specifice, funcție de schimbările datelor clienților, de tipul noilor clienți, în corespondență cu cercetările efectuate pentru identificarea clienților potențiali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informații relevante privind clienții;</li> <li>- tipul și structura produselor preferate de clienți;</li> <li>- operare PC-Microsoft office ;</li> <li>- operare cu baze de date;</li> <li>- conținutul documentelor utilizate pentru înregistrarea datelor.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Implementarea strategiei de vânzări

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
1. Dezvoltă portofoliul de clienți cu profesionalism aplicând metode de fidelizare a clienților conform politicii interne a magazinului prin administrarea fișelor de înrolare în programul de fidelizare cu emitere de card și oferirea unor materiale promoționale și de prezentare. 2. Monitorizează concurența prin identificarea potențialilor concurenți aplicând metode specifice de sondare a pieței din domeniu, funcție de fluctuația prețurilor de vânzare/achiziție a bijuteriilor/ceasurilor.	- metode de fidelizare aplicate la nivelul magazinului; - concepte, definiții dezvoltare portofoliu/ fidelizare clienți; - strategii pentru dezvoltarea rapidă a portofoliului; - tehnici de sondare.
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	



**Competența profesională:** Consilierea clienților

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Întâmpină clienții cu politețe și amabilitate aplicând metode specifice de întâmpinare cu respectarea politicii interne a magazinului.</p> <p>2. Identifică nevoile clienților cu discreție și pozitivism funcție de preferințele și specificul clientului în corespondență cu motivațiile de cumpărare.</p> <p>3. Prezintă produsele din portofoliul magazinului cu pasiune și profesionalism în limbaj adaptat la specificul clientului prin oferirea detaliilor tehnice de confecționare, a caracteristicilor/detaaliilor privind montura și tipurile de tăieturi ale pietrelor și a detaliilor istorice privind piesa respectivă.</p> <p>4. Asistă clientul în alegerea produselor cu răbdare și dedicație oferindu-i posibilitatea de a proba bijuteriile/ceasurile, prin oferirea detaliilor privind istoricul și caracteristicile bijuteriei/ceasului care să vină în întâmpinarea dorințelor sale, cu respectarea politicii interne.</p>	<p>- reguli de adresare și comportament;</p> <p>- tehnici de comunicare verbală și non verbală;</p> <p>- noțiuni de psihologie;</p> <p>- aspecte ecologice ale produselor;</p> <p>- detalii privind inserturile de pietre;</p> <p>- clasificarea pietrelor, perlelor și a altor materiale folosite;</p> <p>- caracteristici tehnice ale produselor;</p> <p>- metode de realizare a bijuteriilor;</p> <p>- detalii privind monturile pietrelor;</p> <p>- istoria bijuteriei/orologie;</p> <p>- clasificarea pietrelor;</p> <p>- tehnica tăieturilor pietrelor;</p> <p>- stiluri artistice în bijuterie/orologie.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>● simulare;</li><li>● rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● test scris;</li><li>● întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● portofoliu;</li><li>● proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Vânzarea produselor**Cod:****Nivel:** 3CNC/4CEC**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Oferă informații privind produsul și condițiile de vânzare cu politețe și seninătate prin prezentarea instrucțiunilor de utilizare a bijuteriilor/ceasurilor funcție de tipul mecanismelor și a indicațiilor producătorului precum și prin verificarea gramajul bijuteriei în prezența clientului și/sau autenticitatea pietrei utilizând instrumente specifice, conform normelor interne și prevederilor oficiului pentru protecția consumatorului și a normativelor legale în vigoare.</p> <p>2. Încheie vânzarea cu respectarea eticii profesionale explicând procedurile de încasare și instrumentele de plată acceptate, cu prezentarea serviciilor post-vânzare acordate, a condițiilor de garanție și a opțiunilor de ambalare funcție de destinația produsului.</p> <p>3. Prezintă cu calm și amabilitate clientului metodele de întreținere a produselor conform instrucțiunilor producătorului, oferind explicații privind aspecte ecologice ale produselor.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tehnici de vânzare;</li><li>- instrucțiuni interne specifice;</li><li>- metode și tehnici de ambalare a produselor;</li><li>- aspecte ecologice ale produselor;</li><li>- caracteristici tehnice ale produselor;</li><li>- instrucțiunile producătorului privind utilizarea și întreținerea ceasurilor;</li><li>- categoriile de servicii post - vânzare asigurate prin politica internă.</li></ul>
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională: Vânzarea serviciilor****Cod:****Nivel:** 3CNC/4CEC**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Identifică corect cu rapiditate serviciul solicitat pe baza propriilor constatări în corespondență cu cerințelor clientului în conformitate cu procedurile interne specifice cu privire la obiectele din metale prețioase cu/fără inserție de pietre prețioase și ceasuri.</p> <p>2. Recomandă soluții cu onestitate și etică profesională funcție de produs și tehnica de execuție, explicând riscurile implicate conform procedurilor tehnice de soluționare a defecțiunilor identificate.</p> <p>3. Achiziționează cu responsabilitate și amabilitate obiecte din metale prețioase cu sau fără inserție de pietre prețioase/perle, prin verificarea titlului aliajului utilizând instrumente de verificare specifice, returnând pietrele prețioase/perlele conturate, în conformitate cu normelor interne referitoare la achiziții/schimb de aur și a cotației valorice a metalului stabilită la nivelul magazinului.</p>	<p>- serviciile executate în atelierul societății sau ale atelierelor în colaborare;</p> <p>- proceduri de identificare a necesităților de reparație, remediere sau restaurare a bijuteriilor cu sau fără inserție de pietre prețioase/perle / obiectelor din metal prețios;</p> <p>- proceduri de identificare a problemelor de mecanism ale ceasurilor și/sau defectele bijuteriei;</p> <p>- procedee tehnice de soluționare practică a problemelor și defecțiunilor identificate.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Expunerea produselor

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Alege cu simț artistic și creativitate gama de produse în vederea expunerii funcție de tema propusă în corelație cu produsele/colecțiile aflate în promovare sau în sezon, conform criteriilor de vânzare.</p> <p>2. Decorează vitrinele cu simț artistic și inventivitate funcție de assortimente și motiv tematic, cu respectarea noțiunilor de aspect general a mixului de produse și a regulilor privind vizibilitatea produselor aflate în promovare/colecțiilor aflate în promovare sau în sezon, conform tehnicilor de prezentare și design.</p>	<p>- tehnici de prezentare și decorare; - regulile de assortare și vizibilitate a produselor și a colecțiilor aflate în vânzare; - regulile comerciale de expunere a bijuteriilor/ceasurilor. - reglementări legale cu privire la expunerea produselor spre vânzare; - gruparea pe seturi: inel, pandant, cercei, lanțișor, brățară; colier, cercei, inel etc.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Gestionarea activității magazinului

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Identifică cu atenție necesarul de produse prin analizarea vânzărilor în funcție de tendințele modei în domeniu și de noile colecții de bijuterii/ceasuri.</p> <p>2. Recepționează cu discernământ marfa prin verificare scriptică și fizică a comenzii conform normelor interne și legislației în vigoare.</p> <p>3. Verifică cu responsabilitate conformitatea produselor prin controlul marcajelor și a titlului și confruntare cu documentele specifice, în corespondență cu directivele interne.</p>	<p>- noțiuni generale de aprovizionare;</p> <p>- noțiuni de contabilitate primară;</p> <p>- legislația în vigoare privind gestiunea și evidența stocurilor;</p> <p>- mărcile legale de titlu și responsabilitate;</p> <p>- norme de calitate acceptate..</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Redactarea documentelor

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Întocmește cu responsabilitate rapoarte cu respectarea periodicității funcție de tipul raportului și solicitările unității, conform reglementărilor interne.</p> <p>2. Completează cu atenție certificate de garanție în prezența clientului prin înscrierea tuturor informațiilor necesare, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.</p> <p>3. Actualizează cu eficiență registrele de evidențe în funcție de termenul fiecărei operațiuni cu respectarea formatelor și a instrucțiunilor specifice, în conformitate cu reglementările interne.</p> <p>4. Completează cu corectitudine documente de predare-primire prin înscrierea tuturor informațiilor prevăzute în formularul tipizat și descrierea lucrărilor necesare și a obiectului primit-predat, conform prevederilor legale și interne ale unității.</p>	<p>- reglementări interne;</p> <p>- tipuri de rapoarte de întocmit;</p> <p>- regulile de completare pentru fiecare tip de raport/registru/bon/notă;</p> <p>- periodicitatea întocmirii rapoartelor/registrelor;</p> <p>- informațiile necesare pentru fiecare tip de raport;</p> <p>- autoritățile de reglementare a tuturor documentelor cu caracter obligatoriu;</p> <p>- reglementările legale a documentelor cu caracter obligatoriu;</p> <p>- formatul tip al actelor de predare - primire;</p> <p>- tipuri de lucrări/reparații/restaurări executate în atelier.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Promovarea imaginii firmei

**Cod:**

**Nivel:** 3CNC/4CEC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Realizează cercetarea pieței în domeniu cu implicare și responsabilitate prin informare și culegerea informațiilor legate de campaniile firmelor concurente și aplicarea metodelor specifice de cercetare a pieței, corespunzător politicii de marketing stabilită la nivelul magazinului.</p> <p>2. Informează clienții cu convingere și politețe prin prezentarea pachetelor de beneficii în concordanță cu preferințele menționate în fișa de client respectând strategia și politica internă privind aplicarea beneficiilor, în conformitate cu informațiile primite de la superiori și a campaniilor în curs de derulare.</p> <p>3. Promovează evenimente de lansare a colecțiilor cu respectarea protocoalelor de comunicare adaptate poziției interlocutorului și a sistemului de prioritizare în transmiterea invitațiilor funcție de importanța destinatarului, conform politicilor stabilite la nivelul firmei.</p> <p>4. Aplică cu profesionalism și corectitudine metode de fidelizare oferind posibilitatea de înrolare în programul de fidelitate cu emitere de card, aplicare de discount-uri sau oferirea unor cadouri simbolice și materiale promoționale, conform politicii interne.</p>	<p>- metode de cercetare a pieței; - cunoștințe privind politica de marketing și PR; - campaniile în curs de desfășurare; - regulamente de derulare a campaniilor; - reguli de comunicare, comportament și bune maniere.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Securizarea magazinului**Cod:****Nivel:** 3CNC/4CEC**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Verifică cu responsabilitate sistemele de securitate din dotare prin testarea funcționării butonului de panică, conform instrucțiunilor de utilizare.</p> <p>2. Verifică periodic sistemele de securitate din dotare prin testarea funcționalității sistemelor de detecție și stingere a incendiilor, conform reglementărilor interne.</p> <p>3. Asigură cu calm, viteză de reacție și curaj securitatea produselor și a persoanelor prin armarea/dezarmarea sistemului de alarmare/securitate la deschiderea/închiderea magazinului sau prin acționarea butonului de panică, conform reglementărilor interne și ale firmei de pază.</p> <p>4. Gestionează situațiile tensionate cu stăpânire de sine, calm și diplomație prin identificarea persoanelor rău intenționate în conformitate cu instrucțiunile specifice pentru situații tensionate și a prevederilor interne ale societății și ale firmei de pază și protecție a obiectivului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- normele impuse în caz de urgență;</li> <li>- instrucțiunile de utilizare și funcționare a sistemelor de securitate din dotare;</li> <li>- instrucțiunile specifice pentru situații tensionate;</li> <li>- situațiile care impun utilizarea butonului de panică;</li> <li>- tehnici de aplanare a conflictelor;</li> <li>- metode de rezolvare a situațiilor neprevăzute.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect.</li> </ul>	