

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU CALIFICARI

STANDARD OCUPATIONAL

Sectorul : COMERT

Versiunea: 00

Data aprobarii:

Data propusa pentru revizuire: mai 2013

Initiator proiect: COMITETUL SECTORIAL COMERT

Echipa de redactare: Pavel Aurora - Economist ANIF RA Bucuresti, filiala Tulcea

Verificator sectorial: Ionut Calancia, verificator sectorial

Comisia de validare: Gogescu Vasilica, presedinte comitet sectorial Comert

Bojan Octavian Alexandru, prim-vicepresedinte comitet sectorial Comert

Gogescu Cristina, membru comitet sectorial Comert

Denumirea documentului electronic: SO_VÂNZATOR_00

Responsabilitatea pentru continutul standardului ocupational revine Comitetului Sectorial COMERT

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltarii analizei ocupationale pentru aria ocupationala Vanzatori în magazine si piete grupa COR 5220 .

Ocupatiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupationale sunt:

Lucrator comercial

Casier

Informatii generale de interes privind practicarea ocupatiilor la care s-a facut referire.

Ocupatia de vânzator presupune vânzarea produselor, întocmirea si raportarea situatiei vânzarilor, actualizarea stocurilor de produse, operatiuni ce sunt realizate într-un cadru general de desfasurare a activitatii punctului de vânzare asigurat în conditiile respectarii normelor de calitate, igiena, sanitar-veterinare, protectia mediului si de sanatate si securitate în munca. Practicantii unei astfel de ocupatii ofera clientilor marfa solicitata si întocmeste formele de vânzare. Primeste marfa de la furnizori si o aranjeaza în magazin/ raion într-un mod comercial, se asigura ca marfa este accesibila clientilor si ofera acestora informatiile necesare despre marfa. Realizeaza documentele de primire/ înregistrare a marfii.

Aceasta ocupatie necesita un nivel de pregatire si cultura / civilizatie corespunzator pentru a putea comunica cu persoane foarte diferite cu care intra în contact în activitatea desfasurata.

Lista unitatilor de competenta

<p>Unitati de competenta cheie</p> <p>Titlul unitatii 1: Comunicarea în limba materna (oficiala)</p> <p>Titlul unitatii 2: Comunicare în limbi straine</p> <p>Titlul unitatii 3: Competente de baza în matematica, stiinta, tehnologie</p> <p>Titlul unitatii 4: Competente informatice</p> <p>Titlul unitatii 5: Competenta de a învăta</p> <p>Titlul unitatii 6: Competente sociale si civice</p> <p>Titlul unitatii 7: Competente antreprenoriale</p> <p>Titlul unitatii 8: Competente de exprimare culturala</p>	
<p>Unitati de competenta generale</p> <p>Titlul unitatii 1: Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca (NSSM)</p> <p>Titlul unitatii 2: Aplicarea norme de igiena, sanitar-veterinare</p>	
<p>Unitati de competenta specifice</p> <p>Titlul unitatii 1 : Pregatirea magazinul pentru vânzarea produselor</p> <p>Titlul unitatii 2: Receptionarea marfii</p> <p>Titlul unitatii 3: Vânzarea produselor</p> <p>Titlul unitatii 4: Lansarea comenzilor pentru aprovizionarea magazinului</p> <p>Titlul unitatii 5: Mentinerea relatiilor comerciale cu clientii</p> <p>Titlul unitatii 6: Aplicarea politicilor companiei în relatiile cu clientii.</p> <p>Titlul unitatii 7: Efectuarea operatiunilor conexe la sfârșitul programului de lucru</p>	

Pregatirea magazinului pentru vânzarea produselor Unitate de competenta specifica		Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1. Identifica produsele care trebuiesc aduse din depozit	1.1. Produsele care trebuie aduse din depozit sunt identificate prin inventarierea produselor din magazin 1.2 Produsele care trebuie aduse din depozit sunt identificate conform actelor normative în vigoare; 1.3 Produsele care trebuie aduse din depozit sunt identificate conform normelor specifice; 1.4 Produsele care trebuie aduse din depozit sunt identificate în vederea comercializării tuturor produselor din stoc	Identificarea produselor se realizeaza cu atentie
2. Transporta din depozit produsele ce trebuiesc aranjate in rafturi	2.1 Produsele aduse din depozit sunt transportate în functie de normele specifice; 2.2 Produsele aduse din depozit sunt transportate cu atentie respectând cerintetele de manipulare 2.3 Produsele aduse din depozit sunt transportate cu respectarea normelor de depozitare;	Trasportarea produselor din depozit se face cu precizie si atentie
3. Marcheaza cu preturi produsele aduse din depozit	3.1 Produsele sunt marcate conform contractelor cu furnizorii; 3.2 Produsele sunt marcate conform regulamentelor interne; 3.3 Produsele sunt marcate conform legislatiei în vigoare	Marcarea preturilor pe produse se realizeaza cu acuratete
4. Aranjeaza produsele	4.1 Produsele sunt aranjate conform	Aranjarea produselor pe raft se realizeaza cu atentie si

pe raft/în raion	regulamentelor interne; 4.2 Produsele sunt aranjate cu respectarea normelor sanitar-veterinare; 4.3 Produsele sunt aranjate cu respectarea contractelor încheiate cu furnizorii;	profesionalism
<p>Contexte :</p> <p>Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban</p> <p>Riscurile la care este expus un vanzator difera în functie de tipul de locatie spre exemplu daca activitatea se desfasoara într-o piata deschisa , este supus la intemperii(ploaie, vânt) sau la temperaturi extreme (frig, canicula)</p>		
<p>Gama de variabile :</p> <p>Modalitati de mentinere a produselor : in vitrine frigorifice, ferite de lumina, inghet, caldura, in stare buna, sa nu fie deteriorate sau cu termen de valabilitate expirat.</p> <p>Modalitati de innoire a stocului:prin manipulare din depozit, transport si ambalare.</p> <p>Cand este necesar, innoieste stocul de produse din rafturile magazinului, fie la sesizarea lucratorilor comerciali, fie la expirarea produselor sau a stocurilor.</p> <p>Modalitati de organizare a magazinelor,</p> <p>Modalitati de organizare a produselor.</p> <p>Modalitati de stabilire in raioane (legume, fructe, bauturi, produse ne alimentare sa), cat si in rafturi, in functie de contractele cu clientii si normele interne.</p> <p>Modalitati de etichetare si marcare: cu cod de bare sau autocolant cu pret, pentru ca potentialul client sa stie cat costa articolul respectiv</p> <p>Tipuri de magazine: minimarket, super market, hyper market, comercianti ambulanti, etc.</p> <p>Tipuri de produse: alimentare, nealimentare, electrice, electronice, electrocasnice, automobile, etc.</p> <p>Echipamente folosite: computer, telefon, telefon mobil, statie emisie-receptie</p> <p>Mobilier folosit: birou, scaun</p>		
<p>Cunostinte:</p> <p>-norme interne cu privire la verificarea produselor;</p> <p>-cunostinte elementare de legislatie comerciala;</p> <p>-cunostinte de verificare a produselor;</p>		

Receptionarea marfii Unitate de competenta specifica		Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Verifica marfa	1.1 Marfa este verificata cu respectarea normelor in vigoare 1.4 Marfa este verificata conform facturii emise 1.3 Marfa este verificata cu respectarea specificatiilor producatorilor	Verificarea marfii se face cu responsabilitate si atentie
2 Sesizeaza in scris neregulile constatate	2.1 Neregulile constatate sunt sesizate utilizând tehnici legale; 2.2 Neregulile constatate sunt sesizate prompt în vederea solutionarii situatiei	Sesizarea în scris a neregulilor constatare cu promptitudine si responsabilitate
3 Restituie magazionerului produsele cu defect / produsele care nu faceau parte din comanda	3.1 Produsele defecte sunt restituite cu grija si atentie în functie de tipul neregularitate sesizata 3.2 Produsele defecte sunt restituite conform normelor interne 3.3 Produsele defecte manipulate cu respectarea specificatiilor	Restituirea produselor cu defecte se face cu atentie
Contexte: Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban		
Gama de variabile : Tipuri de defecte: de natura fizica (spargeri, arse, zgariate, etc), de valabilitate (expirate), cu uzura morala. -Tipuri de restituire: in totalitate, partial. -Tipuri de produse: electrice si electrocasnice, alimentare, marfuri de larg consum, igiena personala,		

samd.

-echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil.

Cunostinte:

Legea protectiei consumatorului,

- legislatia privind comercializarea produselor

-tipuri de produse;

-cunostinte elementare de caracteritica a produselor

Vânzarea produselor Unitate de competenta specifica		Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Completeaza bonul de casa catre casierie	1.1. Bonul de casa este completat cu conform normelor interne 1.2 Bonul de casa completat dupa obtinerea confirmarii clientului 1.3 Bonul de casa este completat în functie de tipul de produs achizitionat 1.4 Bonul de casa este completat cu valoarea produselor stabilita în conformitate cu solicitarea facuta	Completarea bonului de casa catre casierie se realizeaza cu atentie
2 Îndruma clientul catre casierie	2.1 Clientii sunt indrumati catre casierie utilizând un limbaj adecvat 2.2 Clientii sunt indrumati catre casierie în vederea finalizarii tranzactiei	Indrumarea clientului catre casierie se face cu amabilitate si solicitudine
3 Ambaleaza produsele achizitionate.	3.1 Produsele achizitionate sunt ambalate cu grija utilizând materiale specifice 3.2 Produsele achizitionate sunt ambalate cu respectarea optiunii cumparatorului în ceea ce priveste ambalarea produselor	Ambalarea produselor se realizeaza corect si cu profesionalism
4. Elibereaza clientului marfa	4.1 Marfa este eliberata dupa primirea dovezii de plata de la client 4.2 Marfa este eliberata cu rapiditate	Eliberarea marfii catre client se face cu amabilitate
Contexte: Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietre, centre comerciale situate în mediul rural sau urban		

Gama de variabile :

-echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil, fax, modem.

Tipuri de comportamente ale clientilor:galagiosi, suspiciosi, etc.

-Tipuri de clienti:persoane fizice,juridice(SA,SRL,AF,PFA,CIA,CMI,etc)

-Tipologii comportamentale:sangvinic, coleric, samd.

-Notiuni de legislatie comerciala: tipuri de contracte, metodologia de intocmire, raporturile juridice dintre parti, etc

-Cunostinte de marketing: campanii de promovare, modalitati de vanzare directa, indirecta, door-to-door, etc.

-Cunostinte de aranjare a locatiei(mai ales in super si hyper marketuri).

Cunostinte:

-Modalitati de prezentare a produselor

-cunostinte de marketing

-cunostinte elementare de legislatie comerciala

-cunostinte elementare a unei limbi straine de circulatie internationala

-cunostinte elementare de operare PC

Lansarea comenzilor pentru aprovizionarea magazinului

Unitate de competenta specifica

**Nivelul de
responsabilitatea
si**

		Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1. Identifica stocurile numerice ale produselor din magazin	1.1. Stocurile numerice sunt identificate conform normelor si regulamentelor specifice; 1.2 Stocurile numerice sunt identificate prin tehnici specifice	Identificarea stocurilor numerice se realizeaza cu profesionalism si obiectivitate
2. Identifica produsele pentru care trebuie realizata aprovizionarea	2.1 Produsele sunt identificate cu respectarea normelor interne; 2.2 Produsele sunt identificate cu respectarea legislatiei comerciale; 2.3 Produsele sunt identificate in conformitate cu contractele si angajamentele semnate cu furnizorii. 2.4 Produsele sunt identificate în urma verificarii stocurilor existente	Identificarea produselor se realizeaza cu atentie si accuratete
3. Intocmeste fisa de comanda a produselor necesare pentru aprovizionare	3.1 Fisa de comanda este întocmita conform regulamentelor interne; 3.2 Fisa de comanda este întocmita în conformitate cu legislatia în vigoare; 3.3 Fisa de comanda este întocmita cu respectarea contractelor cu furnizorii.	Întocirea fisei de comanda a produselor este realizata cu profesionalism
4. Trimite fisa de comanda la aprovizionare	4.1 Fisa de comanda este trimisa cu respectarea regulamentelor interne; 4.2 Fisa de comanda este trimisa cu rapiditate, în vederea achizitionarii produselor lipsa	Trimiterea fisei de comanda pentru aprovizionare se realizeaza cu promptitudine
Contexte : Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban		
Gama de variabile		

Modalitati de verificare:

Vanzatorul verifica stocul de produse pentru a putea depista la timp daca si cand e nevoie de aprovizionare;

In magazinele foarte mari, gen hypermarket, acest lucru cade in sarcina lucratorilor comerciali, dar in magazinele medii si mici, vanzatorul are aceasta responsabilitate.

Modalitati de identificarea produselor: in functie de caracteristii, vandabilitate, termen de valabilitate, numar de comenzi, samd.

Fisa de comanda sta la baza comenzii pentru anumite produse in cazul in care stocul se consuma mai repede decat este stipulat in contract sau daca, din cauze obiective, aceasta situatie apare intre termenele hotarate pentru dou livrari consecutive.

Pentru a se putea realiza aprovizionarea, trebuie intocmita fisa de comanda in care sa se specifice cantitatea de produse si denumirea acestora.

Tipuri de magazine: minimarket, super market, hypermarket.

Tipuri de documente interne:NIR, fisa de comanda, fisa de magazie, bon de consum, etc.

Norme specifice: norme de manipulare a produselor, norme de depozitare a produselor, norme de asezare a produselor in raft(sau contracte intre mini/super/hyper market si furnizor), etc.

Norme de securitate a muncii, norme sanitar-veterinare.

Tipuri de marfuri comercializate : alimentare(perisabile, fagile, etc), nealimentare (bunuri de larg consum, electronice, electrocasnice,automobile,etc).

-Echippingamente folosite:computer, cititor coduri de bare, aparat etichetat produse, imprimanta, telefon

Cunostinte

Norme privind manipularea si vanzarea produselor.

Norme privind etichetarea produselor.

Mentinerea relatiilor comerciale cu clientii		Nivelul de responsabilitatea si
Unitate de competenta specifica		Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Identifica noi clienti	<p>1.1. Clienti noi sunt identificati respectând legislatia;</p> <p>1.2 Clienti noi sunt identificati conform normelor interne;</p> <p>1.3 Clienti noi sunt identificati prin utilizarea bazelor de date interne si externe</p>	Identificarea noilor clienti se face cu atentie si amabilitate
2 Informeaza clientii cu privire la noi oferte de produse/servicii/reduceri ale firmei	<p>2.1 Clientii sunt informati cu amabilitate si cu sollicitudine</p> <p>2.3 Clientii sunt informati despre noile oferte cu respectarea caracteristicilor produselor/promotiilor</p> <p>2.4 Clientii sunt informati cu respectarea legislatiei in vigoare</p>	Informarea clientilor cu privire la noile oferte se face cu profesionalism si promptitudine
3 Propune clientilor existenti noi comenzi	<p>3.1 Noile comenzi sunt propuse clientilor existenti dupa identificarea nevoilor clientului.</p> <p>3.2 Noile comenzi sunt propuse clientilor existenti cu respectarea normelor interne</p> <p>3.3 Noile comenzi sunt propuse clientilor existenti cu respectarea legislatiei comerciale</p>	Propunerea de comenzi noi clientilor existenti se realizeaza cu atentie si profesionalism
4. Confirma cantitativ comanda clientilor	<p>4.1 Comanda este confirmata cu respectarea actelor normative in vigoare</p> <p>4.2 Comanda este confirmata prin gentleman agreement</p>	Confirmarea comenzii se realizeaza cu profesionalism si amabilitate

	4.3 Comanda este confirmata cu respectarea cantitatii si specificitatii produselor ce urmeaza a fi livrate	
<p>Contexte:</p> <p>Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban</p>		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipuri de comportamente ale clientilor:galagiosi, suspiciosi, etc. -Tipuri de clienti:persoane fizice,juridice(SA,SRL,AF,PFA,CIA,CMI,etc) -Tipologii comportamentale:sangvinic, coleric, samd. -Notiuni de legislatie comerciala: tipuri de contracte, metodologia de intocmire, raporturile juridice dintre parti, etc -Cunostinte de marketing: campanii de promovare, modalitati de vanzare directa, indirecta, door-to-door, etc. -Cunostinte de aranjare a locatiei(mai ales in super si hyper marketuri). -echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil, fax, modem. 		
<p>Cunostinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Legea protectiei consumatorului, - legislatia privind comercializarea produselor - tipuri de clienti; -cunostinte elementare de marketing -cunostinte elementare de contabilitate primara 		

Aplicarea politicilor companiei în relatiile cu clientii Unitate de competenta specifica		Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Intâmpina clientii	1.1. Clientii sunt întâmpinati în conformitate cu regulile si uzantele comerciale 1.2 Clientii sunt întâmpinati conform normelor interne ale organizatiei	Întâmpinarea clientilor se face cu politete si profesionalism
2 Oferă pliante de prezentare a produselor firmei	2.1 Pliantele de prezentare a produselor sunt oferite prin respectarea normelor specifice privind acordarea de informatii si prezentarea produselor 2.2 Pliantele de prezentare a produselor sunt oferite conform normelor interne si folosind forme de comunicare specifice 2.3 Pliantele de prezentare a produselor sunt oferite oferind clientilor informatii corect privind atributele de calitate a acestora	Oferirea pliantelor de prezentare a produselor firmei se face cu amabilitate si profesionalism
3 Manipulează produsele firmei	3.1 Produsele firmei sunt manipulate cu respectarea normelor interne 3.2 Produsele firmei sunt manipulate cu respectarea conditiilor transmise de producator	Manipularea produselor firmei se realizeaza cu grija si atentie
Contexte: Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietete, centre comerciale situate în mediul rural sau urban		
Gama de variabile : Tipuri de produse si servicii comercializate în unitate.		

Tipuri de informatii continute în regulamentul intern cu privire la comercializarea produselor

Tipuri de organizare a firmei:compartimente,raioane, etc.

Tipuri de servicii prestate catre clienti conform fisei postului:incasare, incasare si ambalare,etc.

Tipuri de organizare a unitatii:SRL,IMM,AF,SA,etc.

Tipuri de plata: cash, decontare bancara (card), tichete de masa, etc.

Tipuri de produse comercializate:alimentare, electrice si electrocasnice, produse de uz personal, imbracaminte, incaltaminte, etc.

-echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil.

Cunostinte:

- regulamente interne
- tipuri de produse si servicii
- codul bunelor maniere.

Efectuarea operatiunilor conexe la sfarsitul programului de lucru		Nivelul de responsabilitatea si
Unitate de competenta specifica		Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Intocmeste borderoul bonurilor eliberate	1.1. Borderoul este intocmit conform normelor interne; 1.2 Borderoul este intocmit conform modelui cadru elaborat de autoritati	Întocirea borderoului de bonuri eliberate se face cu atentie si precizie
2 Ataseaza bonurile la borderou	2.1 Bonurile sunt atasate la borderou în ordine cronologica; 2.2 Bonurile sunt atasate la borderou conform comenzilor primite de la clienti; 2.3 Bonurile sunt atasate la borderou cu respectarea normelor interne	Atasarea bonurilor de casa la borderou se face cu atentie si responsabilitate
3 Preda borderoul si bonurile catre contabilitate.	3.1 Borderoul si bonurile sunt predate conform normelor interne 3.2 Borderoul si bonurile sunt predate zilnic cu rapiditate si profesionalism	Predarea borderoului si a bonurilor se face cu profesionalism si responsabilitate
<p>Contexte: Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban</p> <p>Pentru o buna evidenta, bonurile de casa se trec in Borderou.</p>		
<p>Gama de variabile :</p> <p>Tipuri de unitati de vanzare: minimarket, supermarket, hypermarket.</p> <p>Tipuri de bunuri comercializate: alimentare, electrice si electronice, electrocasnice, bunuri de uz personal, etc.</p> <p>Tipuri de vanzare: directa, indirecta</p> <p>-echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil, fax, modem, manuside protectie, alte echipamente de protectie.</p>		

Cunostinte:

- cunostinte elementare de contabilitate
- cunostinte de intocmire a borderoului
- cunostinte de completare a bonurilor

Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca (NSSM) Unitate de competenta generala		Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Aplica normele de sanatate si securitate în munca	<p>1.1 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate cu atentie, astfel încât sa fie evitate accidentele;</p> <p>1.2 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate prin executarea fiecărei operatiuni care prezinta risc de accidentare cu multa atentie, solicitându-se sprijinul atunci când este posibil tuturor persoanelor necesare;</p> <p>1.4 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate prin verificarea zilnica a echipamentului de lucru</p> <p>1.5 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate cu strictete, conform cerintelor de la locul de munca ;</p>	Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca se realizeaza cu atentie
2 Sesizeaza/raporteaza pericolele care apar la locul de munca	<p>2.1 Pericolele care apar la locul de munca sunt sesizate/raportate în timp util pentru interventie;</p> <p>2.2 Pericolele care apar la locul de munca sunt sesizate/raportate persoanei competente sa ia masuri, conform instructiunilor;</p> <p>2.3 Starea echipamentelor de sanatate si securitate în munca si PSI este raportata persoanelor abilitate prin procedura specifica locului de munca;</p>	Sesizarea/raportarea pericolelor ce apar la locul de munca se realizeaza cu promptitudine si rapiditate
3 Respecta procedurile de urgenta si evacuare	3.1 Procedurile de urgenta si evacuare	Respectarea procedurilor de urgenta si evacuare se realizeaza cu strictete

	<p>sunt respectate conform informatiilor primite la instructajele periodice.</p> <p>3.2 Procedurile de urgenta si evacuare sunt respectate în functie de tipul de accident sau de situatie de urgenta sesizata</p> <p>3.3 Procedurile de urgenta si evacuare sunt respectate prin afisarea planului de evacuare a locului de munca conform normelor legislative</p>	
<p>Contexte: Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban</p>		
<p>Gama de variabile :</p> <p>Acte normative în domeniul NSSM: legi, norme si normative interne, proceduri, planuri de evacuare, etc.;</p> <p>Echipament de lucru si de sanatate si securitate a muncii : halate, combinezoane, cizme cauciuc, bocanci, casca protectie, manusi, centuri de siguranta, etc.;</p> <p>Echipament si materiale PSI : extintoare diverse, furtun, hidranti, lopeti, târnacoape, galeti, nisip, etc.;</p> <p>Pericole care pot aparea la locul de munca : accidente diverse produse prin lovire, cadere, tamponare, stropire sau inhalare de substante toxice, inundatii, incendii, etc.;</p> <p>Servicii de urgenta alertate în caz de accident / incident : salvare, pompieri, etc.;</p> <p>Materiale sanitare specifice acordarii primului ajutor : solutii desinfectante, bandaje si comprese sterile, atele, garouri, etc.</p> <p>-echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimanta, telefon</p> <p>-mobilier</p>		
<p>Cunostinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - legislatie si norme de sanatate si securitate în munca - - riscul de accidentare la executarea diferitelor operatiuni - - conditii de exploatare si depozitare a utilajelor, aparatelor si echipamentelor de lucru - - caracteristicile echipamentului de lucru si ale celui de sanatate si securitate în munca 		

Aplicarea normelor de igiena si sanitar-veterinare Unitate de competenta generala		Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2
Elemente de competenta	Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta
1 Mentine igiena individuala	<p>1.1 Igiena personala este mentinuta prin utilizarea echipamentului de protectie pe toata durata activitatii</p> <p>1.2- Igiena personala este mentinuta permanent, conform normelor în vigoare si reglementarilor interne</p> <p>1.3 Igiena personala este mentinuta prin verificarea starii de sanatate personala verificata periodic conform normelor legale în vigoare</p> <p>1.4- în caz de îmbolnavire este anuntat prompt seful ierarhic superior</p> <p>1.5 Igiena personala este mentinuta prin evitarea constanta a contactului fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protectie specifice</p>	Mentinerea igienei personale se realizeaza cu profesionalism
2 Mentine igiena la locul de munca.	<p>2.1 Igiena la locul de munca este mentinuta prin igienizarea si curatarea locului de munca ori de câte ori este necesar</p> <p>2.2 Igiena la locul de munca este mentinuta respectând reglementarile legale si normele unitatii</p> <p>2.3 Igienizarea si curatarea locului de munca sunt mentinute conform normelor în vigoare si reglementarilor interne</p> <p>2.4 Igiena la locul de munca este mentinuta prin curatarea si igienizarea</p>	Mentinerea igienei la locul de munca se realizeaza cu profesionalism

	uneltelor si utilajelor folosite în activitate conform indicatiile producatorului	
<p>Contexte: Activitatea se desfasoara în spatii special amenajate, precum magazine, pietee, centre comerciale situate în mediul rural sau urban</p>		
<p>Gama de variabile :</p> <p>Tipuri de accidente ce pot apare la curatarea uneltelor / utilajelor : taiere, întepare, ardere, oparire, electrocutare,etc</p> <p>Deseuri si reziduuri : rezultate din vânzarea marfurilor în vrac, taieri / felieri produse alimentare, scurgeri, casari de marfuri, mijloace fixe, obiecte de inventar; produse cu termen de garantie / valabilitate expirat, deseuri si reziduuri rezultate în urma activitatilor de igienizare, reparatii , etc.</p> <p>Tipuri de echipament de protectie : halate, costume, bonete, veste, încaltaminte, etc.</p> <p>Tipuri de tratamente specifice de curatare : spalare, fierbere, albire, dezinfectare, calcare, etc.</p> <p>Tipuri de echipament de protectie specific pentru contactul cu produse alimentare neambalate individual : manusi cauciuc, manusi plastic si de unica folosinta, etc.</p> <p>Tipuri de metode specifice de verificare a starii de sanatate : analize de laborator, radiografii, ecografii, etc.</p> <p>Tipuri de materiale de igienizare specifice : matura, faras, galeata, perii, cârpe praf, apa, sapun, detergenti, solutii dezinfectante, etc.</p> <p>Tipuri de utilaje de igienizare specifice: aspiratoare praf, aspiratoare cu spalare, utilaje de curatat gresie/ faianta, etc.</p> <p>-echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimanta, telefon</p> <p>-mobilier</p>		
<p>Cunostinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - legislatie si norme de igiena personala - - tipuri de echipamente de protectie - - metode si tehnici de igienizare a echipamentelor de protectie 		

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU CALIFICARI

CALIFICAREA

Vânzator

COD RNC al calificarii:

Nivelul calificarii : 2

Sectorul : Comert

Versiunea: 0

Data aprobarii: .

Data propusa pentru revizuire: mai 2013

Echipa de redactare:

Aurora Pavel – economist sef, ANIF RA Bucuresti, filiala Tulcea

Verificator sectorial: Ionut Calancia, verificator sectorial

Comisia de validare: Gogescu Vasilica, presedinte comitet sectorial Comert

Bojan Octavian Alexandru, prim-vicepresedinte comitet sectorial Comert

Gogescu Cristina, membru comitet sectorial Comert

Denumire document electronic: Q_Vânzator_00

Responsabilitatea pentru continutul acestei calificarii revine Comitetului Sectorial

Titlul Calificarii: Vânzator

Descriere:

Motivatie:

Pozitia de vânzator va atrage după sine crearea de noi locuri de munca, în special pentru persoanele cu studii medii. În sectorul comercial, pozitia de vânzator va fi foarte importantă pentru societățile comerciale deoarece este necesară separarea atribuțiilor personalului și organizarea muncii. Preconizez ca utilitatea maximă să se atingă mai ales în magazinele de tip hyper market, acolo unde casierul nu are timpul fizic necesar îndeplinirii și sarcinilor prevăzute în fișa postului de casier, volumul activităților pe care trebuie să le efectueze fiind mult mai mare.

Conditii de acces:

Condițiile de acces la profesia de vânzator sunt determinate de studiile medii, în curs sau finalizate. În cazul în care există o experiență anterioară relevantă, aceasta va fi folosită pentru îndeplinirea cu succes a sarcinilor trasate, în conformitate cu normele interne și legislația existentă. Persoana care dorește să devină vânzator trebuie să fie absolventă a învățământului general obligatoriu (în prezent 10 clase) și să aibă cunoștințe de vânzare a produselor și serviciilor de piață.

Rute de progres:

Pentru a putea progresa, personalul încadrat pe postul de vânzator trebuie să dețină cunoștințele și aptitudinile necesare poziționării pe o funcție de conducere a raionului / departamentului / unității în care își desfășoară activitatea. Aceste cunoștințe se obțin prin absolvirea unei instituții de învățământ specializate-învățământ preuniversitar sau universitar cu profil economic-sau/si prin experiența profesională relevantă care să ajute candidatul să îndeplinească cu succes sarcinile postului imediat superior. Prin completarea studiilor la nivelul mediu, liceal și absolvirea unui curs de perfecționare vânzătorul poate accede în funcția de șef raion vânzare sau șef de magazin.

Cerinte legislative specifice:

- nu există

Titlu calificarii: Vânzator
Codul calificarii:
Nivelul calificarii: 2

LISTA COMPETENTELOR

Nivelul calificării :

Codul unitatii	Denumirea competentei	Nivel	Credite
	Pregatirea magazinului pentru vânzarea produselor	2	
	Receptionarea marfii	2	
	Vânzarea produselor	2	
	Lansarea comenzilor pentru aprovizionarea magazinului	2	
	Mentinerea relatiilor comerciale cu clientii	2	
	Aplicarea politicilor companiei în relatiile cu clientii.	2	
	Efectuarea operatiunilor conexe la sfârșitul programului de lucru	2	
	Aplicarea normele de sanatate si securitate în munca (NSSM)	2	
	Aplicarea normele de igiena, sanitar-veterinare	2	

Competenta: Pregatirea magazinului pentru vânzarea produselor**Codul:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Identifica produsele care trebuiesc aduse din depozit cu atentie si responsabilitate, în urma inventarierii produselor existente în magazin conform normelor interne si a legislatiei specifice</p> <p>2. Transporta din depozit produsele ce trebuiesc aranjate in rafturi , în functie de particularitatile societatii si de reglementarile si legislatia în vigoare.</p> <p>3. Marcheaza cu preturi produsele aduse din depozit , în conformitate cu legislatia specifica si normele interne si având în vedere contractele cu furnizorii</p> <p>4. Aranjeaza produsele pe raft/în raion, în conformitate cu legislatia specifica si normele interne existente, respectând contractele încheiate cu furnizorii si normele sanitar-veterinare</p>	<ul style="list-style-type: none">- Tipuri de rapoartare, foi de lucru- Cunostinte de inventariere- Norme interne- Legislatia specifica în vigoare- Norme generale si norme specifice locului de munca- Reguli de transportare- Reguli de depozitare- Tipuri de produse- Metode de marcare- Masuri de etichetare, lipire, capsare a preturilor- Prevederi contractuale- Modalitati de organizare a produselor- Metode de manipulare- Proprietati ale produselor- Norme sanita-veterinare- Cunostinte generale de legislatie comerciala
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competentei: Receptionarea marfii**Codul:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Verifica marfa, în raport cu factura emisa conform cu legislatia si normele specifice si respectând specificatiile producatorului</p> <p>2. Sesizeaza în scris neregulile constatate, în conformitate cu legislatia specifica, utlizand tehnici legale în vederea solutionarii situatiei</p> <p>3. Restituie magazinerului produsele cu defect / produsele care nu faceau parte din comanda, în raport cu necesarul transmis si cu contractele încheiate si legislatia specifica</p>	<ul style="list-style-type: none">- Prevederi legale referitoare la modalitatile de verificare a marfurilor,- Norme interne, particularitatile produselor,- Norme si proceduri emise de producatori)- Norme generale si specifice locului de munca referitoare la verificarea marfurilor,- Legislatia contabila specifica, categoria din care fac parte marfurile, etc)- Norme generale si norme specifice locului de munca referitoare la identificarea si sesizarea în scris a neregulilor- Norme specifice locului de munca referitoare la restituirea produselor cu defecte,- Legislatia contabila specifica,- Tipuri de marfuri- Clauze specifice în contractele comerciale- Specificatiile produselor- Tipuri de defecte- Tipuri de restituire
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competenței: Vânzarea produselor**Cod:****Nivel: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<ol style="list-style-type: none">1. Completeaza bonul de casa catre casierie cu valoarea produselor stabilita, dupa obtinerea confirmarii de la client respectând legislatia în vigoare si normele interne2. Îndruma clientul catre casierie cu solitudine, utilizând un limbaj adecvat în vederea finalizarii tranzactiei3. Ambaleaza produsele achizitionate utilizand produse specifice astfel încât sa se conformeze cu cerintele cumparatorului4. Elibereaza clientului marfa dupa primirea dovezii de plata conform cerintelor legislatiei în vigoare si regulamentelor interne	<ul style="list-style-type: none">- Norme de completare a bonului de casa, tipologia clientilor- Legislatie în vigoare- Norme interne- Tehnici de comunicare- Certificate de asigurare,- Prevederile codului bunelor maniere- Tipuri de materiale folosite la ambalare- Tehnici de ambalare- Tipuri de produse- Caracteristicile produselor
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competentei: Lansarea comenzilor pentru aprovizionarea magazinului**Codul:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Identifica stocurile numerice ale produselor din magazin prin tehnici specifice, conform normelor interne si a legislatiei specifice</p> <p>2. Identifica produsele pentru care trebuie realizata aprovizionarea, în urma inventarierii stocurilor existente respectând normele interne si prevederile legislatiei în vigoare precum si aranjamentele si contractele semnate cu furnizorii</p> <p>3. Întocmeste fisa de comanda a produselor necesare pentru aprovizionare, conform normelor în vigoare si a legislatiei specifice</p> <p>4. Trimite fisa de comanda la aprovizionare cu rapiditate , conform normelor interne specifice cu privire la aprovizionare</p>	<ul style="list-style-type: none">- Prevederi legale referitoare la identificarea stocurilor,- Norme interne,- Tehnici specifice- Particularitatile marfurilor,- Particularitatile spatiului de depozitare).- Legislatia în vigoare- Prevederi legate de identificarea produselor, numarare, iesire din termenul de valabilitate, etc).- Tehnici de completare, modalitati de identificare a cheltuielilor materiale si de servicii, prezentare, documente de plata,- Norme interne, tipizate, format electronic etc).- Prevederile legislatiei existente cu privire la operatiunile de achizitii/ aprovizionari.- Tipuri de documene interne
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competentei: Mentinerea relatiilor comerciale cu clientii**Codul:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Identifica noi clienti, respectând întocmai prevederile legislației privind confidentialitatea datelor cu caracter personal.</p> <p>2. Informeaza clientii cu privire la noi oferte de produse/servicii/reduceri ale firmei cu amabilitate și solicitudine în concordanță cu politica firmei și conform normelor și legislației în vigoare</p> <p>3. Propune clientilor existenți noi comenzi, după identificarea nevoilor acestuia cu respectarea legislației și a normelor specifice</p> <p>4. Confirma cantitativ comanda clientilor, în conformitate cu normele interne specifice</p>	<ul style="list-style-type: none">- Norme generale și specifice locului de munca referitoare la contactarea clientilor,- Tipuri de baze de date,- Modalități de raportare a neconcordanțelor- Norme generale și norme specifice locului de munca referitoare la manipularea produselor,- Categoriile de personal abilitat- Tehnici de marketing,- Tehnici de vânzare (teleselling, door-to-door).- Prevederi ale normelor interne cu privire la confirmarea comenzii și a contractelor cu clientii.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competenței: Aplicarea politicilor companiei în relațiile cu clienții**Codul:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Întâmpina clienții cu amabilitate, conform cu regulile și uzanțele comerciale respectând reglementările interne ale organizației</p> <p>2. Oferă pliante de prezentare a produselor firmei cu sollicitudine și atenție, oferind clienților informațiile corecte privind atributele produselor, respectând normele interne specifice privind acordarea de informații</p> <p>3. Manipulează produsele firmei cu atenție, respectând normele specifice și condițiile transmise de producător</p>	<ul style="list-style-type: none">- Norme interne- Tehnici de marketing specifice,- Tipuri de produse- Tipologii ale clienților- Modalități de vânzare a produselor- Norme generale și norme specifice locului de muncă referitoare la operațiunea de vânzare a marfurilor,- Categoriile de personal abilitat,- Modalități de abordare a clienților- Modalități de identificare a produselor perisabile, fragile, etc,- Documente specifice de proveniență
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebări orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competentei: Efectuarea operatiunilor conexe la sfârșitul programului de lucru

Cod:

Nivel: 2

Credite:

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Întocmeste cu atentie borderoul bonurilor eliberate folosind modelul-cadru elaborat de autoritati, cu respectarea normelor interne si a legislatiei specifice</p> <p>2. Ataseaza bonurile la borderou cu atentie, în ordine cronologica conform comenzilor primite de la clienti respectând normele interne existente</p> <p>3. Preda borderoul si bonurile catre contabilitate, cu respectarea întocmai a circuitului intern al documentelor existent la nivel de unitate</p>	<ul style="list-style-type: none">- Norme de completare a bonului de casa, modalitate de completare a borderoului centralizator al bonurilor de casa,- Prevederi ale legislatiei contabile cu privire la borderoul centralizator al bonurilor de casa- Modalitati de predare a borderoului- Tipuri de formulare si tipizate- Legislatie specifica
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p>	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Titlul competentei: Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca**Codul:****Nivelul: 2****Credite:**

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Aplica normele de sanatate si securitate în munca cu strictete conform cerintelor de la locul de munca prin verificarea zilnica a echipamentului de lucru astfel încât sa fie evitate accidentele.</p> <p>2. Sesiseaza/raporteaza pericolele care apar la locul de munca, în timp util pentru interventie, persoanelor competente conform instructajelor periodice</p> <p>3. Respecta procedurile de urgenta si evacuare la locul de munca in functie de tipul accidentului sau a situatiei de urgenta prin respectarea afisarii planului de evacuare la locul de munca conform normelor legislative în vigoare si informatiilor primite la instructajele periodice</p>	<ul style="list-style-type: none">- Legislatie specifica si norme interne în domeniul sanatatii si securitatii în munca- Echipament de protectia muncii- Riscul de accidentare la executarea diferitelor operatiuni- Tipuri de pericole care pot aparea la locul de munca- Instructiuni, norme si proceduri de actiune în caz de pericol si urgenta- Notiuni de acordare a primului ajutor în caz de accident- Tipuri de materiale sanitare utilizate la acordarea primului ajutor- Planul de evacuare a punctului de vânzare în caz de urgenta- Servicii de urgenta alertate în caz de accident / incident- Modalitatea de efectuare a procedurilor în situatii de urgenta si evacuare
Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:	
Deprinderi	Cunostinte
<ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	

Competenta: Aplicarea normelor de igiena, sanitar-veterinare

Cod:

Nivel: 2

Credite:

Deprinderi	Cunostinte
<p>1. Mentine igiena personala permanent, în conformitate cu legislatia specifica si normele interne, utilizând pe toata durata activitatii echipamentul de protectie în stare curata, efectuând verificarea periodica a starii de sanatate prin metode specifice, în conformitate cu normele legale si evitând în tot timpul activitatii contactul fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protectie specifice.</p> <p>2. Mentine igiena la locul de munca permanent respectând reglementarile legale si normele interne si utilizând materialele de igienizare si utilajele specifice; curatând si igienizând cu profesionalism uneltele si utilajele folosite în activitate, respectând indicatiile producatorului si cu atentie pentru evitarea accidentelor.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Legislatie specifica în domeniul igiena- Tipuri de echipamente de protectie- Tipuri de metode si tehnici de igienizare a echipamentelor de protectie- Tipuri de echipament de protectie specific pentru contactul cu produse alimentare neambalate individual- Tipuri de metode specifice de verificare a starii de sanatate- Legislatie si norme interne de igienizare la locul de munca- Tipuri de materiale si utilaje de igienizare- Tipuri de indicatii ale producatorilor- Tipuri de accidente ce pot apare la curatarea uneltelor / utilajelor- Legislatie specifica si norme interne în domeniul sanitar-veterinar- Modalitati de a actiona în cazul constatarii de deficiente în aplicarea normelor sanitar-veterinare
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p>	
<p style="text-align: center;">Deprinderi</p> <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati	<p style="text-align: center;">Cunostinte</p> <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu	