

ΦΟΡΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ  
«ΠΩΛΗΤΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

ΑΝΑΔΟΧΟΣ: ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ  
ΦΟΡΕΩΝ ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΙΟΒΕ,  
ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΦΟΡΕΑΣ: ΙΟΒΕ

Α ΕΠΑΝΥΠΟΒΟΛΗ

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

<b>ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT</b> .....	<b>4</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>10</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»</b> .....	<b>13</b>
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των.....	13
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας .....	13
A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	13
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση.....	14
A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92 .....	14
5320 Πωλητές σε καταστήματα .....	14
A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ .....	14
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας .....	14
A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.....	14
A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.....	15
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας .....	15
A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα.....	15
A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας. ....	16
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές .....	16
A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης.....	16
A.6.2 Τάσεις .....	19
A.6.3 Προοπτικές .....	19
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης .....	20
A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	20
A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων. ....	20
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.....	20
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	20
A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα .....	20
A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης.....	20
A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης .....	21
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας .....	21
A.10.1 Άδειες λειτουργίας.....	21
A.10.2 Άδειες εργασίας .....	21
A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας.....	21
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία.....	21
A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας .....	21
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας).....	22
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες.....	22
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»</b> .....	<b>23</b>
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ,	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ .....	23
Β.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	28
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ» .....</b>	<b>42</b>
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ.....	42
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ .....	62
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ» .....</b>	<b>73</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ».....</b>	<b>74</b>
Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ .....	74
Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	81
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>84</b>

## ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

### ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

**Τίτλος:** «Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών»

**Ορισμός:** Ο ρόλος του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» είναι να διεκπεραιώσει, στο πλαίσιο μιας οργανωτικής – ιεραρχικής δομής και μέσω προκαθορισμένων οδηγιών και διαδικασιών, μέρος ή σύνολο πωλήσεων μιας επιχείρησης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας) καθώς και του απαραίτητου εξοπλισμού για την ενεργοποίηση των υπηρεσιών αυτών (ενδεικτικά αναφέρονται routers, τηλεφωνικές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ).

Στα πλαίσια των καθηκόντων του περιλαμβάνονται:

- Η υποδοχή των πελατών στο κατάστημα και η επίδειξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ή / και του απαραίτητου εξοπλισμού, η ολοκλήρωση της διαδικασίας πώλησης και γενικότερα η εξυπηρέτηση των πελατών πριν και μετά την πώληση.
- Η διεκπεραίωση των διοικητικών και διαχειριστικών διαδικασιών του καταστήματος, ιδιαίτερα σε θέματα συναλλαγών με τους πελάτες, τακτοποίησης και διαχείρισης των αποθεμάτων και τακτοποίησης διοικητικών θεμάτων.
- Η συνεχής ενημέρωση αναφορικά με τις εξελίξεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (τεχνολογικές βελτιώσεις, εμφάνιση νέων υπηρεσιών ή συναφών προϊόντων, κυρίως τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό) και η ανάπτυξη και βελτίωση των γνώσεων του σχετικά με τον ανταγωνισμό και τις τεχνικές προώθησης,

## Title and Definition of the Profession

**Title:** Salesperson for telecommunication services

**Definition:** The function of a sales person for telecommunication services is to carry out, within the context of an organizational and hierarchical frame and according to predefined guidelines and procedures, a part or the whole of the sales activity for a company providing subscriber telecommunication services (broadband services, fixed and mobile telecommunication services), as well as the required equipment for the activation of such services (i.e. routers, handsets, mobile handsets and accessories).

Within his duties the below activities are included:

- The reception of customers in the shop and the demonstration of telecommunication services and/or the required equipment, the completion of the sales process and in general the customer pre-sales service and after sales follow-up.
- Carrying out the administrative and management processes of the shop, mostly in matters of transaction with customers, stock management and administration.
- The continuous update regarding the development in the market of telecommunication services (technological progress, new services and products, telecommunication equipment) and the development and improvement of knowledge regarding the competition and the sales promotion processes.

**ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**  
**Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών  
Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος**

**ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Πωλητής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών**

**ΚΕΛ 1:** Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.

**ΕΕΛ 1.1:** Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.

**ΕΕ 1.1.1:** Υποδέχεται τους πελάτες, καταγράφει τις ανάγκες τους και φροντίζει για την εξυπηρέτησή τους.

**ΕΕ 1.1.2:** Ενημερώνει τους πελάτες για τις δυνατότητες των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον απαιτούμενο εξοπλισμό.

**ΕΕ 1.1.3:** Προτείνει στους πελάτες, υπηρεσίες και εξοπλισμό, που καλύπτουν τις ανάγκες τους.

**ΕΕΛ 1.2:** Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.

**ΕΕ 1.2.1:** Συμπληρώνει τυποποιημένα έγγραφα για την καταγραφή της παραγγελίας (υπηρεσία/εξοπλισμός) και συγκεντρώνει τα απαραίτητα έγγραφα από τους πελάτες.

**ΕΕ 1.2.2:** Καταχωρεί τις παραγγελίες των πελατών στο μηχανογραφημένο σύστημα διαχείρισης παραγγελιών και τιμολόγησης.

**ΕΕ 1.2.3:** Ολοκληρώνει την διαδικασία πώλησης και επιβεβαιώνει στον πελάτη το ύψος της συνολικής παραγγελίας και τον ενημερώνει, για τον ακριβή χρόνο παράδοσης.

**ΕΕΛ 1.3:** Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.

**ΕΕ 1.3.1:** Καταχωρεί τα αιτήματα αλλαγών - ανανεώσεων, εκ μέρους του πελάτη, στο μηχανογραφημένο σύστημα του καταστήματος.

**ΕΕ 1.3.2:** Παραλαμβάνει ελαττωματικό εξοπλισμό, από τον πελάτη και τον προωθεί στο service για επισκευή.

**ΕΕ 1.3.3:** Παραδίδει στον πελάτη τον επιδιορθωμένο εξοπλισμό και αντικαθιστά εξοπλισμό, που δεν επιδέχεται επισκευής.

**ΚΕΛ 2:** Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.

**ΕΕΛ 2.1:** Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.

**ΕΕ 2.1.1:** Εκδίδει τα παραστατικά των συναλλαγών με τους πελάτες.

**ΕΕ 2.1.2:** Πραγματοποιεί τις συναλλαγές του καταστήματος.

**ΕΕ 2.1.3:** Τακτοποιεί τα οικονομικά παραστατικά και κλείνει το ταμείο.

**ΕΕΛ 2.2:** Συγκεντρώνει πληροφορίες και βελτιώνει τις γνώσεις του, για θέματα συναφή με τα προϊόντα και το αντικείμενό του.

**ΕΕ 2.2.1:** Διαβάζει και αρχειοθετεί αλληλογραφία και e-mail, που λαμβάνει.

**ΕΕ 2.2.2:** Συμμετέχει σε ενημερωτικές συναντήσεις και σεμινάρια που διοργανώνει η εταιρία του.

**ΕΕ 2.2.3:** Αξιοποιεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνει στην καθημερινή άσκηση των καθηκόντων του.

**ΕΕΛ 2.3:** Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος.

**ΕΕ 2.3.1:** Συντάσσει αναφορές και διεκπεραιώνει τυχόν αλληλογραφία.

**ΕΕ 2.3.2:** Ενημερώνει τον προϊστάμενο και συμμετέχει σε συναντήσεις.

**ΕΕ 2.3.3:** Αρχαιοθετεί έγγραφα σε φακέλους και τακτοποιεί αναλώσιμα.

**ΚΕΛ 3:** Φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος.

**ΕΕΛ 3.1:** Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.

**ΕΕ 3.1.1:** Φροντίζει για την ασφάλεια του χώρου και την αποτροπή κλοπών.

**ΕΕ 3.1.2:** Χειρίζεται τον εξοπλισμό του καταστήματος.

**ΕΕ 3.1.3:** Επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου.

**ΕΕΛ 3.2:** Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος.

**ΕΕ 3.2.1:** Συνεργάζεται με τον προϊστάμενο του καταστήματος, για την αποτελεσματική διάταξη των προϊόντων στις προθήκες του καταστήματος.

**ΕΕ 3.2.2:** Τακτοποιεί τα εμπορεύματα στις προθήκες και τα ράφια του καταστήματος.

**ΕΕ 3.2.3:** Φροντίζει για την επάρκεια προωθητικού υλικού.

**ΕΕΛ 3.3:** Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.

**ΕΕ 3.3.1:** Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων και φροντίζει για την ανανέωση τους.

**ΕΕ 3.3.2:** Παραλαμβάνει νέα εμπορεύματα και τακτοποιεί την αποθήκη.

**ΕΕ 3.3.3:** Διενεργεί απογραφή των προϊόντων

## **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

### **Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος**

#### **ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ Πωλητής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών**

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

#### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

Αρχές Λογιστικής.

Αρχές Οικονομικής Θεωρίας.

Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών.

Βασικές γνώσεις αγγλικών.

Ελληνική Γλώσσα.

Εφαρμογές Υπολογιστών.

Ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Κοινωνιολογία.

Λογική.

Μαθηματικά

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

Αρχές εμπορικού δικαίου.

Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών.

Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης.

Βασικές αρχές επικοινωνίας.

Βασικές Αρχές εργονομίας.

Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.

Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.

Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή.

Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης.

Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων.  
Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ.  
Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή.  
Βασικές αρχές retail merchandising.  
Βασικές αρχές ταξινόμησης προϊόντων.  
Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.  
Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.  
Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).  
Οργάνωση Αποθήκης.  
Υγιεινή και Ασφάλεια.  
Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.

### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού.  
Νομοθεσία Τηλεπικοινωνιών.  
Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού.

### **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

Ανάγνωση.  
Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.  
Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία.  
Διαχείριση χρόνου.  
Ενεργός ακρόαση.  
Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.  
Κοινωνικές ικανότητες.  
Μεταγνωστικές ικανότητες.  
Ομαδική εργασία.  
Ομιλία.  
Οργανωτικές δεξιότητες.  
Τεχνικές παρουσίασης – επίδειξης.  
Υπολογιστική δεξιότητα.  
Ψηφιακή ικανότητα.

### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

Αριθμητική Ικανότητα.  
Λεκτική Ικανότητα.  
Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).  
Τεχνική Ικανότητα.  
Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα.

### **ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ**

1<sup>η</sup> Διαδρομή  
Απόφοιτος ΕΠΑΛ του Τομέα Ηλεκτρονικής ή Πληροφορικής ή Οικονομίας Διοίκησης  
– 1 χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας σε πωλήσεις – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική  
Κατάρτιση για την απόκτηση των γνώσεων που περιλαμβάνονται στις 3 ΚΕΛ



### 2<sup>η</sup> Διαδρομή

Απόφοιτος Γενικού Λυκείου – 1 χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας σε πωλήσεις –  
Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για την απόκτηση των γνώσεων που  
περιλαμβάνονται στις 3 ΚΕΛ

### 3<sup>η</sup> Διαδρομή

Απόφοιτος Γενικού Λυκείου – Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση (IEK) στους Τομείς  
Πληροφορικής - Τηλεπικοινωνιών – Δικτύων ή Χρηματοπιστωτικών & Διοικητικών  
Υπηρεσιών αντίστοιχων ειδικοτήτων

## **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ**

*(Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο Ε παραθέτουμε ενδεικτικούς τρόπους αξιολόγησης  
των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων).*

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ  
ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ  
ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ  
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ  
ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ  
ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΣΕΒ, σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά κέντρα ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ και ΙΟΒΕ, ανέλαβαν από το Υπουργείο Απασχόλησης – ΕΚΕΠΙΣ, στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενης από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο δράσης, να αναπτύξουν 145 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «**Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**» στο οποίο αναφέρεται η παρούσα μελέτη.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Φορέων επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζομένων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «**Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**» έγινε υπό το συντονισμό του ΙΟΒΕ. Από την πλευρά του ΙΟΒΕ, Υπεύθυνος Έργου ήταν ο Γενικός Διευθυντής Π. Πολίτης και Συντονιστής του Έργου ο Α. Τορτοπίδης.

Συντονιστής και επιμελητής του περιγράμματος ήταν ο κ. Ιωάννης Μπράτης . Συντάκτες και συγγραφείς ήταν οι κ. Ιωάννης Μπράτης & κ. Αλέξης Αντωνόπουλος . Την προσέγγιση των εργαζομένων για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κ. Δημήτρης Αρβανιτοζήσης. Την προσέγγιση των εργοδοτών για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κ. Εμμανουήλ Περάκης.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη έχει αναπτυχθεί στον σχετικό «ΟΔΗΓΟ<sup>1</sup> που εξέδωσαν το 2007 οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ. Η ανάπτυξη των περιγραμμάτων γίνεται βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] και το Αναλυτικό Τεύχος της Προκήρυξης για τη διεξαγωγή Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Αριθ.32/2009 με τίτλο «Ανάπτυξη 145 Επαγγελματικών Περιγραμμάτων»,

Βάσει των ανωτέρω, η περιγραφή των επαγγελματικών περιγραμμάτων ακολουθεί τους εξής πέντε άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

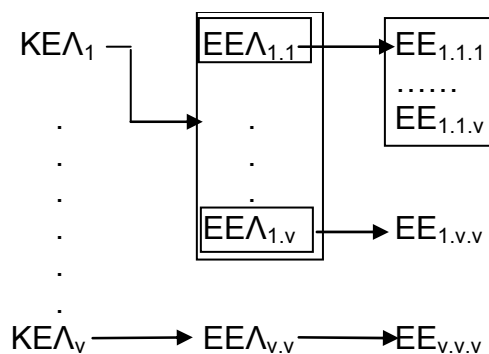
<sup>1</sup> Ο Οδηγός για την ανάπτυξη και τις προδιαγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων συντάχθηκε το 2007 από την παρακάτω ομάδα εργασίας των ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ: Δημούλας Κώστας (Επιμέλεια), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα (Συγγραφείς), Τολίδης Γιάννης (Ανάπτυξη και Συγγραφή Ερωτηματολογίου Περιγραφής Επαγγέλματος), Ασπρος Δημήτρης (Παράδειγμα Επαγγελματικού Περιγράμματος).

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Στην ενότητα Α αναλύονται οι γενικότερες συνθήκες του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές αλλαγές που το επηρεάζουν, οι γενικότερες αλλαγές που παρατηρούνται, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκηση του επαγγέλματος

Στην ενότητα Β το επάγγελμα αναλύεται σε κύριες επαγγελματικές λειτουργίες (ΚΕΛ<sub>1</sub> έως ΚΕΛ<sub>v</sub>), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ) (επόμενο διάγραμμα).

#### Διάγραμμα: Ανάλυση επαγγέλματος σε ΚΕΛ-ΕΕΛ-ΕΕ



Για κάθε δε ΕΕ προσδιορίζονται τα κριτήρια επαγγελματικής ανταπόκρισης και το εύρος εφαρμογής της.

Με βάση αυτή την ανάλυση, στην ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που είναι απαραίτητες για αποτελεσματική εκτέλεση κάθε επαγγελματικής εργασίας.

Στις ενότητες Δ και Ε προτείνονται διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων και ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- Εναλλακτικά της μεθόδου της συνέντευξης χρησιμοποιήθηκε και μέθοδος συμπλήρωσης **εξειδικευμένου ερωτηματολογίου με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα.

- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κ. Ιωάννη Μπράτη υπό την εποπτεία της εσωτερικής Ομάδας Ποιότητας του ΙΟΒΕ (Καλλιγιοσφύρη Αγγελική, οικονομολόγος, Τορτοπίδη Πολύμνια, αρχιτέκτων-μηχανικός, Τορτοπίδης Αντώνης, οικονομολόγος, Τσακανίκας Άγγελος, χημικός μηχανικός).

Την συνολική ευθύνη του έργου των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Ομάδα Πλοήγησης** που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

Φορέας	Όνοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ρένα
ΓΣΕΕ	Καρατράσογλου Ιάκωβος
ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης Παρασκευάς
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου Αναστασία
ΣΕΒ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας Αντώνης

Τον έλεγχο ανταπόκρισης του περιγράμματος στις προδιαγραφές του έργου της ανάπτυξης των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Επιτροπή Ποιότητας** στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

Φορέας	Όνοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Σπηλιώτη Χριστίνα
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ειρήνη
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Αρανίτου Βάλλια
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Βαρδαρός Σταμάτης
ΣΕΒ, ΙΟΒΕ	Τσακανίκας Άγγελος

## ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

### **A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των**

Ο αρχικός τίτλος του επαγγέλματος όπως προτάθηκε από το ΕΚεΠΙς είναι «Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών». Κατά την πορεία της συγγραφής του επαγγελματικού περιγράμματος, μετά από την έρευνα γραφείου, την εξέταση των δεδομένων αγοράς εργασίας, τις συζητήσεις που πραγματοποιήθηκαν με τους παρατηρητές, αποφασίστηκε ότι ο τίτλος καλύπτει πλήρως την περιγραφή του επαγγέλματος.

### **A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας**

#### **A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας**

Ο πωλητής αυτός χρησιμοποιεί τις δεξιότητές του, τις γνώσεις του και διάφορες τεχνικές πωλήσεων ώστε να αυξήσει τις πωλήσεις της επιχείρησης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην οποία εργάζεται.

Ο ρόλος του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» είναι να διεκπεραιώσει, στο πλαίσιο μιας οργανωτικής – ιεραρχικής δομής και μέσω προκαθορισμένων οδηγιών και διαδικασιών, μέρος ή σύνολο πωλήσεων μιας επιχείρησης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Στα πλαίσια των καθηκόντων του περιλαμβάνονται:

- Η υποδοχή των πελατών στο κατάστημα και η επίδειξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ή / και του απαραίτητου εξοπλισμού, η ολοκλήρωση της διαδικασίας πώλησης και γενικότερα η εξυπηρέτηση των πελατών πριν και μετά την πώληση.
- Η διεκπεραίωση των διοικητικών και διαχειριστικών διαδικασιών του καταστήματος, ιδιαίτερα σε θέματα συναλλαγών με τους πελάτες, τακτοποίησης και διαχείρισης των αποθεμάτων και τακτοποίησης διοικητικών θεμάτων.
- Η συνεχής ενημέρωση αναφορικά με τις εξελίξεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (τεχνολογικές βελτιώσεις, εμφάνιση νέων υπηρεσιών ή συναφών προϊόντων, κυρίως τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό) και η ανάπτυξη και βελτίωση των γνώσεων του σχετικά με τον ανταγωνισμό και τις τεχνικές προώθησης,

Ως τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες νοούνται οι υπηρεσίες που αφορούν τη μετάδοση, εκπομπή και λήψη σημάτων, κειμένου, εικόνων και ήχων ή πληροφοριών οιασδήποτε φύσης, με ενσύρματα, ασύρματα, οπτικά ή άλλα ηλεκτρομαγνητικά συστήματα, συμπεριλαμβανομένης της μεταβίβασης ή εκχώρησης του δικαιώματος χρήσεως δυναμικού για τέτοιου είδους μετάδοση, εκπομπή ή λήψη. Στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες επίσης συγκαταλέγεται και η παροχή πρόσβασης σε παγκόσμια δίκτυα πληροφοριών.

Επιγραμματικά το επάγγελμα του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» είναι συνδεδεμένο με τις υπηρεσίες παροχής σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο, συνδυασμένων υπηρεσιών τηλεφωνίας & Internet ή δημιουργίας και εκμίσθωσης κυκλωμάτων IP κλπ.

### **A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση**

#### **A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92**

Σύμφωνα με το ισχύον σύστημα ταξινόμησης επαγγελματών, **δεν υπάρχει σαφής Αντιστοίχιση** του επαγγέλματος του «πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών», με κάποιο από τους τετραψήφιους κωδικούς του ΣΤΕΠ-92, δεδομένου ότι ως επάγγελμα, έχει πολύ μικρό χρόνο ζωής. Έτσι σε επίπεδο τετραψήφιου κωδικού εντάσσεται στον εξής:

**5320 Πωλητές σε καταστήματα**

#### **A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ (2008)**

Ο «πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών», απασχολείται σε επιχειρήσεις κύρια του κλάδου

47 «**Λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσικλετών**» και ειδικότερα σε επίπεδο τριψήφιου κωδικού

47.4 «**Λιανικό εμπόριο εξοπλισμού πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων σε ειδικευμένα καταστήματα**»,

καθώς και σε επιχειρήσεις του κλάδου

61 «**Τηλεπικοινωνίες**».

### **A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας**

#### **A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας**

Το επάγγελμα του πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών είναι ένα επάγγελμα με μικρή σχετικά ιστορία, δημιουργήθηκε και αναπτύχθηκε την τελευταία δεκαπενταετία. Είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την ψηφιοποίηση της πλατφόρμας τηλεφωνίας, την παροχή των σχετικών ψηφιακών υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών internet από τον ΟΤΕ, την εμφάνιση των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας (~1992) και την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών (κινητή, σταθερή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες) στον Ελλαδικό χώρο.

Οι εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, καθώς και οι εμπορικοί τους αντιπρόσωποι και συνεργάτες, κατά την ανάπτυξή τους δημιούργησαν δίκτυα καταστημάτων για να αυξήσουν αριθμητικά την πελατειακή τους βάση και να ενισχύσουν τις πωλήσεις τους με την παροχή επιπρόσθετων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στους συνδρομητές τους. Οι υπηρεσίες αυτές αυξάνονταν με την ωρίμανση των δικτύων και την πρόοδο της τεχνολογίας των επικοινωνιών. Συνεπώς, οι αλυσίδες καταστημάτων αυτών έπρεπε να επανδρωθούν με πωλητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ικανούς να πληροφορήσουν τους πελάτες και να συμβάλουν στην αύξηση του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων που εργάζονται.

Είναι γεγονός ότι οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, η δυναμική των παγκόσμιων αγορών σε συνδυασμό με την αλλαγή στην συμπεριφορά των πελατών έχουν διευρύνει το πεδίο ενασχόλησης του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» και απαιτούν συνεχή ενημέρωση σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες του κλάδου και βελτίωση των μεθόδων επικοινωνίας με το πελάτη και προώθησης των υπηρεσιών.

Ο ρόλος του «Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» είναι αυτός του συμβούλου και επιχειρηματικού εταίρου του πελάτη. Η «πώληση» μετεξελίσσεται σε «συμβουλευτική πώληση» και ο «πιστός» πελάτης είναι ο «ικανοποιημένος» πελάτης. Φυσικά δεν θα πρέπει να παραγνωρίσουμε τον ρόλο και την σημασία του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» στην διατήρηση και αύξηση του μεριδίου πωλήσεων της επιχείρησης, στην οποία εργάζεται

#### **A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο**

**Κλάδος:** Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι η Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, η οποία ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την αγορά παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Μεταξύ άλλων:

- Ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν τον α) καθορισμό σχετικών αγορών, προϊόντων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική Επικράτεια, β) τον ορισμό και τις υποχρεώσεις Παρόχων με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία.
- Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις, τηρεί και διαχειρίζεται το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Συνεργάζεται με τις Ρυθμιστικές Αρχές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή τρίτων κρατών, καθώς και με κοινοτικούς ή διεθνείς φορείς σε θέματα αρμοδιότητάς της.
- Ρυθμίζει θέματα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ρυθμίζει και εποπτεύει την αγορά παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Είναι ο αρμόδιος φορέας για τα θέματα διάθεσης και χρήσης του τερματικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και του ραδιοεξοπλισμού.

#### ***A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας***

##### **A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα**

Τις δύο τελευταίες δεκαετίες συντελείται αλματώδης πρόοδος στην τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την διαθεσιμότητα μιας πληθώρας υπηρεσιών στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία, εκτός της ομιλίας (2G/3G, GPRS, MMS, HSDPA για την κινητή τηλεφωνία και ISDN, ψηφιακές υπηρεσίες για τη σταθερή) καθώς και τις ευρυζωνικές τεχνολογίες νέας γενιάς (ADSL, triple-play, VDSL).

Στην Ελλάδα, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών ξεκινά τη μεγάλη ανάπτυξή του από τις αρχές της δεκαετίας του '50 με την ίδρυση του ΟΤΕ. Στις επόμενες δεκαετίες γνωρίζει σταδιακά αλματώδη εξέλιξη. Από τις αρχές της δεκαετίας του '90, με τη σταδιακή απελευθέρωση της αγοράς του κλάδου αρχίζουν να εμφανίζονται στον χώρο και άλλες εταιρίες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Οι πρώτοι τομείς όπου άρχισαν να δραστηριοποιούνται εταιρίες εκτός του ΟΤΕ ήταν η κινητή τηλεφωνία και

οι διαδικτυακές υπηρεσίες (Internet).

Στη σημερινή ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά, δραστηριοποιούνται (σύμφωνα με στοιχεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων) περί τις 50 επιχειρήσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, παρέχοντας ένα μεγάλο φάσμα υπηρεσιών, σταθερών ή κινητών επικοινωνιών, διαδικτύου, επιχειρησιακών δικτύων, δικτύων δεδομένων και διαδικτύωσης, ευρυζωνικών υπηρεσιών κ.α., ενώ η μελέτη του IOBE «Έκθεση χρηματοοικονομικής ανάλυσης τομέα ΤΠΕ», β' παραδοτέο της «Μελέτης των κλάδων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών για το 2008 & η χρήση των ΤΠΕ σε σημαντικούς κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα: Κατάσταση και προοπτικές» ανεβάζει τον αριθμό των επιχειρήσεων του κλάδου τηλεπικοινωνιών σε 261.

Οι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών παράλληλα με την επέκταση των τηλεπικοινωνιακών τους δικτύων είναι υποχρεωμένοι να επεκτείνουν ολοένα και περισσότερο το δίκτυο πωλήσεων τους (τόσο με την δημιουργία ιδιόκτητων καταστημάτων όσο και την επέκταση των σημείων πώλησης σε συνεργαζόμενα δίκτυα συνεργατών) με αποτέλεσμα να δημιουργούνται ολοένα και περισσότερες θέσεις εργασίας για πωλητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Είναι χαρακτηριστικό ότι την τελευταία τριετία έχει συντελεστεί μεγάλη ανάπτυξη ιδιόκτητων δικτύων καταστημάτων, κύρια στις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, αλλά και τελευταία στον χώρο του broadband.

Οι τρέχουσες εξελίξεις στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες καθώς και αυτές που σχεδιάζονται για το κοντινό μέλλον θα δημιουργούν συνεχώς ανάγκες για τη σωστή πληροφόρηση και διάθεση/πώληση τους στο συνδρομητικό κοινό, ανάγκες οι οποίες θα μπορούν να ικανοποιηθούν μόνο από τους πωλητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

#### **A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.**

Τα είδη επιχειρήσεων στις οποίες εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα είναι:

1. Δίκτυα καταστημάτων πώλησης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών των παρόχων.
2. Αλυσίδες πολυκαταστημάτων ηλεκτρονικών, ηλεκτρονικών υπολογιστών και πολυμέσων, τα οποία διαθέτουν και τμήμα πώλησης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και εξοπλισμού.
3. Μεμονωμένα καταστήματα που δρουν ως αντιπρόσωποι/συνεργάτες των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

#### **A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές**

##### **A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης**

Οι προοπτικές ανάπτυξης του επαγγέλματος του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών» είναι συνυφασμένες με τις προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής. Οι τηλεπικοινωνίες και οι συναφείς με αυτές δραστηριότητες του Διαδικτύου και της Πληροφορικής, αποτέλεσαν παγκοσμίως κατά τα τελευταία έτη τον κυριότερο παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης στις περισσότερες χώρες με προηγμένη οικονομία.



Στην συνέχεια παρατίθενται στοιχεία από την ΕΣΥΕ, αναφορικά με την απασχόληση στους συγκεκριμένους κλάδους ΣΤΕΠ και ΣΤΑΚΟΔ. Αν και δεν προκύπτουν σαφή δεδομένα, μιας και υπάρχει έλλειψη στοιχείων για το συγκεκριμένο επάγγελμα, αναφορικά με τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών<sup>2</sup>, όπου κατέχει δεσπόμενη θέση ο ΟΤΕ, εντούτοις η απασχόληση στους πλησιέστερους κωδικούς «Πωλητές σε καταστήματα σε άλλο λιανικό εμπόριο καινούργιων ειδών» (ΣΤΕΠ 532) σε «Λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσικλετών» (ΣΤΑΚΟΔ 47) κυμαίνεται γύρω στις 20.000 άτομα. Είναι ενδεικτικό ότι στον ευρύτερο κωδικό των «Πωλητών σε καταστήματα λιανικής» παρατηρείται αυξητική τάση απασχόλησης.

<sup>2</sup> Αναφέρεται ενδεικτικά ότι στην κατηγορία «Πωλητές σε καταστήματα στις τηλεπικοινωνίες» δεν υπάρχουν στοιχεία για το έτος 2008, ενώ για τα έτη 2006 και 2007 καταγράφονται 442 και 316 εργαζόμενοι αντίστοιχα. Είναι προφανές ότι ο αριθμός αυτός δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα αν λάβει κανείς υπόψη του αφενός των αριθμό των καταστημάτων που διαθέτουν μόνο οι πάροχοι αλλά και αφετέρου το γεγονός ότι σε κάθε κατάσταση απασχολούνται γύρω στα 3-4 άτομα σε κάθε βάρδια.

														Μέση Ετήσια Μεταβολή	
		Περιγραφή	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2006-08	1998-2008
ΣΤΕΠ	532	Πωλητές σε καταστήματα	206.211	222.952	224.617	245.806	237.040	276.284	249.710	266.825	270.704	275.900	281.780	2%	3%
	61	Τηλεπικοινωνίες									31.457	30.204	29.675	-3%	
	47	Λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο αυτοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών, επισκευή ειδών ατομικής και οικιακής χρήσης	426.394	441.018	454.952	470.548	470.888	485.550	527.920	510.866	506.204	512.269	533.722	3%	2%
ΣΤΕΠ/ ΣΤΑΚΟΔ	532+ 61	Πωλητές σε καταστήματα στις τηλεπικοινωνίες									442	316			
	532+ 47	Πωλητές σε καταστήματα στο λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο αυτοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών, επισκευή ειδών ατομικής και οικιακής χρήσης	158.533	169.541	175.085	190.861	180.751	208.885	200.628	212.027	206.792	210.284	223.323	4%	3%

### **A.6.2 Τάσεις**

Στην Ελλάδα, η πλήρης απελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, η οποία κατέστησε εφικτή την είσοδο νέων εταιρειών παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην αγορά, η πλήρης ψηφιοποίηση των δικτύων σταθερής τηλεφωνίας και η ανάπτυξη δικτύων κινητής τηλεφωνίας και δικτύων νέας γενιάς (δίκτυα οπτικών ινών και Wimax) και κατ' επέκταση η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε συνδυασμό με τους πόρους του Γ' ΚΠΣ και του ΕΣΠΑ δημιουργούν σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης του κλάδου, οι οποίες αποτυπώνονται στο σύνολο των μελετών.

Στα επόμενα χρόνια ο κυριότερος παράγοντας ανάπτυξης αναμένεται να είναι η ταχεία υιοθέτηση από το καταναλωτικό και επαγγελματικό κοινό των κινητών υπηρεσιών τρίτης γενεάς και η δυνατότητα εύκολης και με χαμηλό κόστος απόκτησης από τους καταναλωτές και τους επαγγελματίες σταθερών συνδέσεων ευρέως φάσματος (broadband) και η εισαγωγή των τεχνολογιών ευρυζωνικής πρόσβασης στην καθημερινή τηλεπικοινωνιακή πρακτική.

Σημαντικό, δε, ρόλο θα παίξει η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών τόσο από πλευράς δημοσίου τομέα, όσο και των επιχειρήσεων, καθότι ολοένα και περισσότεροι επαγγελματίες και καταναλωτές θα προσφεύγουν στο Διαδίκτυο για την αξιοποίηση νέων επιχειρηματικών ευκαιριών ή τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

Τέλος θα πρέπει να αναφερθεί ότι η απελευθέρωση του ανταγωνισμού έχει οδηγήσει τις εταιρίες τηλεπικοινωνιών στην ανάπτυξη ιδιόκτητων δικτύων λιανικής πώλησης, ενώ σημαντικό μερίδιο έχουν και οι εταιρίες και οι αλυσίδες καταστημάτων πληροφορικής.

Είναι χαρακτηριστικό ότι σύμφωνα με τα στοιχεία του Παρατηρητηρίου της κοινωνίας της Πληροφορίας για το έτος 2008 σε «ότι αφορά τη χρήση του Διαδικτύου από πολίτες, αισιόδοξα είναι τα μηνύματα που προκύπτουν από τη νέα γενιά, όμως η ηλικιακή ομάδα 35-54 εξακολουθεί να υστερεί στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Παράλληλα, οι Έλληνες χρήστες φαίνεται να αξιοποιούν όλο και περισσότερο τις νέες δυνατότητες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας που προσφέρει το Διαδίκτυο. Επιπλέον, σημαντικά έχει συμβάλει η πρόοδος της ευρυζωνικότητας στη συνολική επιτάχυνση της χώρας. Κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο βρίσκεται το ψηφιακό προφίλ των ελληνικών επιχειρήσεων, με πάνω από 10 εργαζομένους, ενώ ταυτόχρονα οι μικρές επιχειρήσεις με 1-9 απασχολούμενους καλύπτουν έδαφος, όπως διαπιστώθηκε από τα αποτελέσματα της ετήσιας μέτρησης των δεικτών i2010 που ανακοίνωσε το Παρατηρητήριο, στη διάρκεια σχετικής Συνέντευξης Τύπου.»

Οι εξελίξεις αυτές αναμένεται να δημιουργήσουν αυξητική τάση στην απασχόληση του «Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών», αλλά και διεύρυνση του αντικειμένου του, μιας και σε αυτό θα ενταχθούν πιο εξελιγμένες υπηρεσίες νέας γενιάς.

### **A.6.3 Προοπτικές**

Οι προοπτικές για το επάγγελμα είναι θετικές αφού οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τους πωλητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών είναι ολοένα ιδιαίτερα απαραίτητες στους εργοδότες τους. Ακόμα, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών δεν έχει σταματήσει την τελευταία 30ετία να αναπτύσσεται συνεχώς και με ραγδαίο ρυθμό, καθιστώντας τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής ζωής για επικοινωνία στη σημερινή κοινωνία.

## **A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης**

### **A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας**

Δεν υπάρχουν ειδικεύσεις στο επάγγελμα, αλλά υπάρχουν διαφορετικά αντικείμενα ανάλογα με το είδος των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (σταθερή τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες) με το οποίο μπορεί να ασχολείται ο κάθε πωλητής.

### **A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων.**

Όπως προαναφέρθηκε δεν υπάρχουν σαφείς ειδικεύσεις, μιας και το αντικείμενο από μόνο του δεν συνιστά ειδίκευση και εκτός αυτού είναι σαφές ότι η μεσο-μακροπρόθεσμη τάση είναι η ενοποίηση των επικοινωνιών.

## **A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.**

Απολυτήριο Γυμνασίου	
Απολυτήριο Γενικού Λυκείου	<b>X</b>
ΤΕΕ Α΄ Κύκλου (παλιά ΤΕΣ- Τεχνικές Επαγγελματικές Σχολές)	
· ΤΕΕ Β΄ Κύκλου (ΤΕΛ- Τεχνικό επαγγελματικό λύκειο) · ΕΠΑΛ επαγγελματικό λύκειο(επαγγελματικές και γενικές γνώσεις) · ΕΠΑΣ επαγγελματική σχολή (επαγγελματικές γνώσεις)	<b>X</b>
ΙΕΚ	<b>X</b>
Σεμινάρια και εκπαιδεύσεις των εταιρειών παραγωγής ραδιοτηλεοπτικών και ηλεκτροακουστικών συσκευών και εγκαταστάσεων.	<b>X</b>

## **A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές**

### **A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα**

Οι κυριότερες συνδικαλιστικές οργανώσεις είναι οι:

- Η Ομοσπονδία προσωπικού του ΟΤΕ (ΟΜΕ-ΟΤΕ)
- Ο Σύλλογος Εργαζομένων COSMOTE
- Ο Σύλλογος Εργαζομένων ΟΤΕNET
- Ο Σύλλογος Εργαζομένων στην WIND
- Ο Σύλλογος Εργαζομένων στην Vodafone

### **A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης**

Κινητή τηλεφωνία και τηλεπικοινωνίες  
T3

### **A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης**

Εταιρικά Intranets (των επιχειρήσεων που εργάζονται)  
Ιστοσελίδες εταιρειών που κατασκευάζουν τον εξοπλισμό που υλοποιεί τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

[www.samsung.com](http://www.samsung.com)  
[www.thomson.com](http://www.thomson.com)  
[www.sagem.com](http://www.sagem.com)  
[www.ericsson.com](http://www.ericsson.com)  
[www.sony-ericsson.com](http://www.sony-ericsson.com)  
[www.nokia.com](http://www.nokia.com)  
[www.alcatel.com](http://www.alcatel.com)  
[www.motorola.com](http://www.motorola.com)

[www.eett.gr](http://www.eett.gr)  
[www.smartpress.gr](http://www.smartpress.gr)  
[www.phonemag.com](http://www.phonemag.com)  
[www.mobilemag.com](http://www.mobilemag.com)  
[www.mobiletoday.co.uk](http://www.mobiletoday.co.uk)  
<http://www.itu.int>

### ***A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας***

#### **A.10.1 Άδειες λειτουργίας**

Δεν απαιτείται κάποια ειδική άδεια για την άσκηση του επαγγέλματος.

#### **A.10.2 Άδειες εργασίας**

Δεν απαιτούνται ειδικές άδειες εργασίας για την άσκηση του επαγγέλματος πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

#### **A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας**

Δεν απαιτούνται άλλες προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

### ***A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία***

#### **A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας**

Δεν υπάρχει σαφής διαβάθμιση σε επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας. Οι πωλητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υπάγονται στον Υπεύθυνο του Καταστήματος.

**A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)**

<b>Συνθήκες</b>	<b>Σπάνια</b>	<b>Τακτικά</b>	<b>Πολύ συχνά</b>	<b>Συνεχώς</b>
Θόρυβος	X			
Συνθήκες έντασης και πίεσης		X		
Κίνδυνοι ατυχήματος	X			
Ρύποι, οσμές σκόνη κ.λπ.	X			
Χρήση επικίνδυνων ουσιών, υλικών	X			
Ορθοστασία				X
Καθιστική εργασία	X			
Χρήση βαριών μηχανημάτων	X			
Έντονη μυσική προσπάθεια	X			
Έντονη διανοητική προσπάθεια				X
Μεταφορά ελαφρού φορτίου		X		
Μεταφορά βαρέως φορτίου	X			
Κίνδυνος ηλεκτροπληξίας	X			

**A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες**

Σε γενικές γραμμές το επάγγελμα του Πωλητή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αποκλείει από την εξάσκησή του άτομα με σοβαρές κινητικές δυσκολίες, κωφάλαλους ή τυφλούς καθότι απαιτεί στοιχειώδη κινητικότητα, σωματική ολομέλεια και ικανότητα οπτικοακουστικής επικοινωνίας και ομιλίας με τον πελάτη. Άτομα με μικρές κινητικές δυσκολίες στα κάτω άκρα μπορούν ενδεχομένως να εργαστούν ως πωλητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ειδικά αν υπάρχουν και άλλοι εργαζόμενοι που μπορούν να βοηθήσουν καθώς επίσης και διαβητικοί (οι οποίοι έχουν με τον νόμο αναπηρία 67% και άνω), ειδικά όσοι πάσχουν από διαβήτη τύπου 1 – ινσουλινοεξαρτώμενοι.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»**
**Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες..	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1:
	ΚΕΛ 2: Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.	ΚΕΛ 2:	ΚΕΛ 2:
	ΚΕΛ 3: Φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος.	ΚΕΛ 3:	

**Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):**

**ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:**

Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)  
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

**ΚΕΛ 1 (Β):** Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.

**ΚΕΛ 2 (Β):** Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.

**ΚΕΛ 3 (Β):** Φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος.



<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:</b> Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών		
	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</b>
<b>ΚΕΛ 1:</b> Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.	<b>ΕΕΛ 1.1:</b> Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.	<b>ΕΕ 1.1.1:</b> Υποδέχεται τους πελάτες, καταγράφει τις ανάγκες τους και φροντίζει για την εξυπηρέτησή τους.
		<b>ΕΕ 1.1.2:</b> Ενημερώνει τους πελάτες για τις δυνατότητες των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον απαιτούμενο εξοπλισμό.
		<b>ΕΕ 1.1.3:</b> Προτείνει στους πελάτες, υπηρεσίες και εξοπλισμό, που καλύπτουν τις ανάγκες τους.
	<b>ΕΕΛ 1.2:</b> Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.	<b>ΕΕ 1.2.1:</b> Συμπληρώνει τυποποιημένα έγγραφα για την καταγραφή της παραγγελίας (υπηρεσία/εξοπλισμός) και συγκεντρώνει τα απαραίτητα έγγραφα από τους πελάτες.
		<b>ΕΕ 1.2.2:</b> Καταχωρεί τις παραγγελίες των πελατών στο μηχανογραφημένο σύστημα διαχείρισης παραγγελιών και τιμολόγησης.
		<b>ΕΕ 1.2.3:</b> Ολοκληρώνει την διαδικασία πώλησης και επιβεβαιώνει στον πελάτη το ύψος της συνολικής παραγγελίας και τον ενημερώνει, για τον ακριβή χρόνο παράδοσης.
	<b>ΕΕΛ 1.3:</b> Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.	<b>ΕΕ 1.3.1:</b> Καταχωρεί τα αιτήματα αλλαγών - ανανεώσεων, εκ μέρους του πελάτη, στο μηχανογραφημένο σύστημα του καταστήματος.
		<b>ΕΕ 1.3.2:</b> Παραλαμβάνει ελαττωματικό εξοπλισμό, από τον πελάτη και τον προωθεί στο service για επισκευή.
		<b>ΕΕ 1.3.3:</b> Παραδίδει στον πελάτη τον επιδιορθωμένο εξοπλισμό και αντικαθιστά εξοπλισμό, που δεν επιδέχεται επισκευής.

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</b>
<b>ΚΕΛ 2:</b> Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.	<b>ΕΕΛ 2.1:</b> Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.	<b>ΕΕ 2.1.1:</b> Εκδίδει τα παραστατικά των συναλλαγών με τους πελάτες.
		<b>ΕΕ 2.1.2:</b> Πραγματοποιεί τις συναλλαγές του καταστήματος.
		<b>ΕΕ 2.1.3:</b> Τακτοποιεί τα οικονομικά παραστατικά και κλείνει το ταμείο.
	<b>ΕΕΛ 2.2:</b> Συγκεντρώνει πληροφορίες και βελτιώνει τις γνώσεις του, για θέματα συναφή με τα προϊόντα και το αντικείμενό του.	<b>ΕΕ 2.2.1:</b> Διαβάζει και αρχειοθετεί αλληλογραφία και email, που λαμβάνει.
		<b>ΕΕ 2.2.2:</b> Συμμετέχει σε ενημερωτικές συναντήσεις και σεμινάρια που διοργανώνει η εταιρία του.
		<b>ΕΕ 2.2.3:</b> Αξιοποιεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνει στην καθημερινή άσκηση των καθηκόντων του .
	<b>ΕΕΛ 2.3:</b> Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος	<b>ΕΕ 2.3.1:</b> Συντάσσει αναφορές και διεκπεραιώνει τυχόν αλληλογραφία.
		<b>ΕΕ 2.3.2:</b> Ενημερώνει τον προϊστάμενο και συμμετέχει σε συναντήσεις.
		<b>ΕΕ 2.3.3:</b> Αρχειοθετεί έγγραφα σε φακέλους και τακτοποιεί αναλώσιμα.

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</b>
<b>ΚΕΛ 3:</b> Φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος.	<b>ΕΕΛ 3.1:</b> Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.	<b>ΕΕ 3.1.1:</b> Φροντίζει για την ασφάλεια του χώρου και την αποτροπή κλοπών.
		<b>ΕΕ 3.1.2:</b> Χειρίζεται τον εξοπλισμό του καταστήματος.
		<b>ΕΕ 3.1.3:</b> Επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου.
	<b>ΕΕΛ 3.2:</b> Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος.	<b>ΕΕ 3.2.1:</b> Συνεργάζεται με τον προϊστάμενο του καταστήματος, για την αποτελεσματική διάταξη των προϊόντων στις προθήκες του καταστήματος.
		<b>ΕΕ 3.2.2:</b> Τακτοποιεί τα εμπορεύματα στις προθήκες και τα ράφια του καταστήματος.
		<b>ΕΕ 3.2.3:</b> Φροντίζει για την επάρκεια προωθητικού υλικού.
	<b>ΕΕΛ 3.3:</b> Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων και φροντίζει για την ανανέωση τους.
		<b>ΕΕ 3.3.2:</b> Παραλαμβάνει νέα εμπορεύματα και τακτοποιεί την αποθήκη.
		<b>ΕΕ 3.3.3:</b> Διενεργεί απογραφή των προϊόντων.

**B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**
**ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<b>ΚΕΛ 1:</b> Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.	<b>ΕΕΛ 1.1:</b> Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.	<b>ΕΕ 1.1.1:</b> Υποδέχεται τους πελάτες, καταγράφει τις ανάγκες τους και φροντίζει για την εξυπηρέτησή τους.	Υποδέχεται ευγενικά τους πελάτες, κατά την είσοδό τους στο κατάστημα. Απαντά ευγενικά στο τηλέφωνο. Απευθύνει στους πελάτες τις κατάλληλες ερωτήσεις, ώστε να κατανοήσει τις ανάγκες τους. Ακούει προσεκτικά και καταγράφει λεπτομερώς τις ανάγκες των πελατών. Απαντά εμπειριστατωμένα στις ερωτήσεις των πελατών και τους υποδεικνύει υπηρεσίες και προϊόντα, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών, υποψήφιοι χρήστες. <b>Υπηρεσίες - Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Χώρος εργασίας:</b> Κατάστημα πώλησης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών των παρόχων. Τμήμα πώλησης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και εξοπλισμού εταιριών πώλησης Η/Υ και εξοπλισμού. Συναφή καταστήματα λιανικής. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά:</b> Προφορική επικοινωνία Τηλεφωνική επικοινωνία Δομημένο ή άτυπο ερωτηματολόγιο Γραπτές ή προφορικές οδηγίες του καταστήματος Λογισμικό ανάλυσης αναγκών χρηστών υπηρεσιών

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
				Εσωτερικό δίκτυο (Intranet) Ενημερωτικά φυλλάδια
		<b>ΕΕ 1.1.2:</b> Ενημερώνει τους πελάτες για τις δυνατότητες των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον απαιτούμενο εξοπλισμό.	Γνωρίζει σε βάθος τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και προϊόντων, τις βασικές τους λειτουργίες και τρόπους επίδειξης αυτών. Ενημερώνει αναλυτικά τους πελάτες για τεχνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και του απαιτούμενου εξοπλισμού. Επιδεικνύει και περιγράφει τις βασικές τους λειτουργίες. Απαντά με σαφήνεια στις ερωτήσεις των πελατών.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών, υποψήφιοι χρήστες. <b>Υπηρεσίες - Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Επίδειξη συσκευών Χρήση Η/Υ Ειδικό λογισμικό παρουσίασης Εσωτερικό δίκτυο (Intranet) Ενημερωτικά φυλλάδια Φυλλάδια προδιαγραφών Τιμοκατάλογοι
		<b>ΕΕ 1.1.3:</b> Προτείνει στους πελάτες, υπηρεσίες και εξοπλισμό, που καλύπτουν τις ανάγκες τους.	Επιβεβαιώνει ότι έχει κατανοήσει πλήρως τις ανάγκες των πελατών και έχει απαντήσει στις απορίες τους. Σχεδιάζει επικοινωνιακές λύσεις επιλέγοντας τις υπηρεσίες, που ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών και τα χαρακτηριστικά των πελατών. Προτείνει στους πελάτες την λύση αυτή και τον εξοπλισμό, που είναι απαραίτητος για την λειτουργία τους.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών, υποψήφιοι χρήστες. <b>Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
	<p><b>ΕΕΛ 1.2:</b> Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.</p>	<p><b>ΕΕ 1.2.1:</b> Συμπληρώνει τυποποιημένα έγγραφα για την καταγραφή της παραγγελίας (υπηρεσία/εξοπλισμός) και συγκεντρώνει τα απαραίτητα έγγραφα από τους πελάτες.</p>	<p>Επιβεβαιώνει την επιθυμία των πελατών, για λήψη των υπηρεσιών. Ζητά ευγενικά, από τους πελάτες τα απαραίτητα έγγραφα για την συμπλήρωση των απαιτούμενων εντύπων. Συμπληρώνει τα στοιχεία των πελατών στα αντίστοιχα έγγραφα (αιτήσεις) Εξηγεί στους πελάτες τους όρους και συμφωνίες που διέπουν την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Ζητά από τους πελάτες να υπογράψουν τα απαραίτητα έντυπα Κρατά αντίγραφα των εγγράφων των πελατών, για το αρχείο του παρόχου και του καταστήματος. Παραδίδει στους πελάτες τα έγγραφα και το αντίγραφο των υπογεγραμμένων εντύπων.</p>	<p>Προφορική επικοινωνία Επίδειξη συσκευών Χρήση Η/Υ Ειδικό λογισμικό παρουσίασης Εσωτερικό δίκτυο (Intranet) Ενημερωτικά φυλλάδια Φυλλάδια προδιαγραφών Τιμοκατάλογοι</p> <p><b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών, υποψήφιοι χρήστες. <b>Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Κανονισμός και όροι παροχής υπηρεσιών του παρόχου, γραπτές και προφορικές οδηγίες συμπλήρωσης των εντύπων Οδηγίες πληροφοριακού συστήματος. Οδηγίες χρήσης λοιπών συσκευών γραφείου. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα αιτήσεων και παραγγελίας</p>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
				Ειδικό λογισμικό διαχείρισης παραγγελιών και τιμολόγησης Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 1.2.2:</b> Καταχωρεί τις παραγγελίες των πελατών στο μηχανογραφημένο σύστημα διαχείρισης παραγγελιών και τιμολόγησης.	Καταχωρεί τα στοιχεία των πελατών στο πληροφοριακό σύστημα. Καταχωρεί τα στοιχεία της αίτησης, για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στο πληροφοριακό σύστημα. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα του εξοπλισμού, στην αποθήκη, μέσω του πληροφοριακού συστήματος. Καταχωρεί και παραγγελία, για τον εξοπλισμό.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών, υποψήφιοι χρήστες. <b>Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Κανονισμός και όροι παροχής υπηρεσιών του παρόχου, γραπτές και προφορικές οδηγίες χρήσης του πληροφοριακού συστήματος. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Χρήση Η/Υ Ειδικό λογισμικό διαχείριση παραγγελιών και τιμολόγησης Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 1.2.3:</b> Ολοκληρώνει την διαδικασία πώλησης και επιβεβαιώνει στον πελάτη το ύψος της συνολικής παραγγελίας και τον ενημερώνει, για τον ακριβή χρόνο	Παραδίδει στους πελάτες αντίγραφα των παραστατικών. Ζητά από τους πελάτες να υπογράψουν τα απαραίτητα έντυπα. Ενημερώνει τους πελάτες, για τον ακριβή χρόνο παράδοσης, καθώς και για τις διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών, υποψήφιοι χρήστες. <b>Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		παράδοσης.	Παραδίδει στους πελάτες τον εξοπλισμό. Επιδεικνύει τις βασικές λειτουργίες των υπηρεσιών και του εξοπλισμού και επιλύει απορίες του πελάτη.	τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες συμπλήρωσης του παρόχου και του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα αιτήσεων και παραγγελίας Ειδικό λογισμικό διαχείριση παραγγελιών και τιμολόγησης Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
	<b>ΕΕΛ 1.3:</b> Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.	<b>ΕΕ 1.3.1:</b> Καταχωρεί τα αιτήματα αλλαγών - ανανεώσεων, εκ μέρους του πελάτη, στο μηχανογραφημένο σύστημα του καταστήματος	Επιβεβαιώνει την επιθυμία των πελατών, για αλλαγή – ανανέωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ζητά ευγενικά, από τους πελάτες τα απαραίτητα έγγραφα για την συμπλήρωση των απαιτούμενων εντύπων. Συμπληρώνει τα στοιχεία των πελατών στα αντίστοιχα έγγραφα (αιτήσεις) Επιβεβαιώνει τα στοιχεία των πελατών στο πληροφοριακό σύστημα. Καταχωρεί τα στοιχεία της αίτησης, για την αλλαγή - ανανέωση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στο πληροφοριακό σύστημα. Ζητά από τους πελάτες να υπογράψουν τα απαραίτητα έντυπα Κρατά αντίγραφα των εγγράφων των	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών. <b>Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες συμπλήρωσης του παρόχου και του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα αιτήσεων και παραγγελίας



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
			πελατών, για το αρχείο του παρόχου και του καταστήματος. Παραδίδει στους πελάτες τα έγγραφα και το αντίγραφο των υπογεγραμμένων εντύπων.	Ειδικό λογισμικό διαχείριση παραγγελιών και τιμολόγησης Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 1.3.2:</b> Παραλαμβάνει ελαττωματικό εξοπλισμό, από τον πελάτη και τον προωθεί στο service για επισκευή	Ακούει με προσοχή τον πελάτη, ο οποίος του περιγράφει την ελαττωματική λειτουργία του εξοπλισμού. Επιβεβαιώνει ότι ο εξοπλισμός εμφανίζει τα προβλήματα, που του περιέγραψε ο πελάτης. Ελέγχει την ισχύ της εγγύησης, που συνοδεύει τον εξοπλισμό. Καταγράφει τις παρατηρήσεις του πελάτη και την δική του αρχική εκτίμηση σε έντυπο και στο λογισμικό του καταστήματος Εκδίδει παραστατικό παραλαβής του εξοπλισμού. Παραλαμβάνει τον εξοπλισμό και παραδίδει στον πελάτη, το αποδεικτικό παραλαβής. Προωθεί τον εξοπλισμό στο service για την επισκευή. Ενημερώνει το πελάτη για τον χρόνο επιστροφής του εξοπλισμού.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών. <b>Προϊόντα:</b> Δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες εγγύησης του κατασκευαστή και του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα παραλαβής Ειδικό λογισμικό διαχείριση αποθήκης και service Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 1.3.3:</b> Παραδίδει στον πελάτη τον επιδιορθωμένο εξοπλισμό και αντικαθιστά εξοπλισμό,	Ελέγχει το έντυπο παρατηρήσεων - επισκευής, από το service. Ενημερώνει τον πελάτη για τις παρατηρήσεις του service. Ελέγχει την ισχύ της εγγύησης, που	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες, χρήστες υπηρεσιών. <b>Προϊόντα:</b> Δικτυακές συσκευές, κινητά

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		που δεν επιδέχεται επισκευής.	<p>συνοδεύει τον εξοπλισμό. Ενημερώνει τον πελάτη, για τυχόν χρεώσεις, που τον επιβαρύνουν, στην περίπτωση που το κόστος δεν καλύπτεται από την εγγύηση. Εκδίδει το απαραίτητο παραστατικό παράδοσης του εξοπλισμού στον πελάτη. Παραδίδει στον πελάτη τον επιδιορθωμένο εξοπλισμό, στην περίπτωση. Παραδίδει στον πελάτη νέο εξοπλισμό, στην περίπτωση που ο προηγούμενος δεν επιδέχεται επισκευής και καλύπτεται από την εγγύηση.</p>	<p>τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός  <b>Οδηγίες:</b>            γραπτές και προφορικές οδηγίες εγγύησης του κατασκευαστή και του καταστήματος  <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b>            Προφορική επικοινωνία            Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου            Έντυπα παραλαβής            Ειδικό λογισμικό διαχείριση αποθήκης και service            Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)</p>
<b>ΚΕΛ 2:</b> Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.	<b>ΕΕΛ 2.1:</b> Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.	<b>ΕΕ 2.1.1:</b> Εκδίδει τα παραστατικά των συναλλαγών με τους πελάτες.	Επαληθεύει το ποσό της συναλλαγής. Ενημερώνει τον πελάτη για τους τρόπους πληρωμής, που αποδέχεται το κατάστημα. Ρωτά ευγενικά τον πελάτη για τον τρόπο που θα πληρώσει. Καταχωρεί τα στοιχεία στο μηχανογραφικό σύστημα. Εκδίδει το παραστατικό της συναλλαγής	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες. <b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες του Λογιστηρίου. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα και λογαριασμοί Ειδικό λογισμικό οικονομικής διαχείρισης
		<b>ΕΕ 2.1.2:</b> Πραγματοποιεί τις συναλλαγές του καταστήματος.	Επιβεβαιώνει στον πελάτη, το τελικό ποσό της οφειλής του. Παραλαμβάνει τα χρήματα από τον πελάτη. επιστρέφει στον πελάτη τα ρέστα.	<b>Πελάτες:</b> Φυσικά πρόσωπα, εταιρίες. <b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες του Λογιστηρίου.

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
			<p>Αν ο πελάτης επιθυμεί να εξοφλήσει με πιστωτική κάρτα ζητά από τον πελάτη την πιστωτική του κάρτα και την αστυνομική του ταυτότητα. Επαληθεύει τα στοιχεία του πελάτη και την ταυτοπροσωπία. Χρεώνει σε ειδικό μηχάνημα την κάρτα του πελάτη. Ζητά από τον πελάτη να υπογράψει το σχετικό αποδεικτικό. Παραδίδει στο πελάτη, την πιστωτική του κάρτα, την αστυνομική ταυτότητα και τα αποδεικτικά της συναλλαγής.</p>	<p><b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b>            Προφορική επικοινωνία            Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου            Έντυπα και λογαριασμοί            Ειδικό λογισμικό οικονομικής διαχείρισης</p>
		<p><b>ΕΕ 2.1.3:</b>            Τακτοποιεί τα οικονομικά παραστατικά και κλείνει το ταμείο.</p>	<p>Ταξινομεί τα παραστατικά σύμφωνα με το σύστημα αρχειοθέτησης του καταστήματος. Συμπληρώνει προσεκτικά τις λογιστικές καταστάσεις. Εκδίδει το συγκεντρωτικό παραστατικό του ταμείου. Επαληθεύει την ορθότητα των επιμέρους αθροισμάτων. Παραδίδει το ταμείο στον υπεύθυνο του καταστήματος.</p>	<p><b>Οδηγίες:</b>            γραπτές και προφορικές οδηγίες του Λογιστηρίου.  <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b>            Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου            Έντυπα και λογαριασμοί            Ειδικό λογισμικό οικονομικής διαχείρισης</p>
	<p><b>ΕΕΛ 2.2:</b>            Συγκεντρώνει πληροφορίες και βελτιώνει τις γνώσεις του, για θέματα συναφή με τα προϊόντα και το αντικείμενό του.</p>	<p><b>ΕΕ 2.2.1</b>            Διαβάζει και αρχειοθετεί αλληλογραφία και email, που λαμβάνει.</p>	<p>Διαβάζει αλληλογραφία που περιέχει πληροφοριακό υλικό για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του. Διαβάζει email που περιέχουν πληροφοριακό υλικό για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του. Αποθηκεύει, ταξινομεί και επεξεργάζεται πληροφορίες, που τον</p>	<p><b>Υπηρεσίες - Προϊόντα:</b>            Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός  <b>Πηγές πληροφόρησης:</b>            Internet.</p>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
			ενδιαφέρουν. Αποστέλλει αιτήματα για πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν.	Newsletter. Rss feed. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά:</b> Ηλεκτρονικός υπολογιστής. Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 2.2.2:</b> Συμμετέχει σε ενημερωτικές συναντήσεις και σεμινάρια που διοργανώνει η εταιρία του.	Ενημερώνεται για τις λεπτομέρειες των σεμιναρίων, που τον ενδιαφέρουν. Υποβάλει αίτημα στον προϊστάμενό του και την αρμόδια υπηρεσία, για την έγκριση της συμμετοχής του. Φροντίζει για τα διαδικαστικά θέματα, που σχετίζονται με την εγγραφή του σεμινάριο. Μεταβαίνει έγκαιρα στον χώρο του σεμιναρίου. Παραλαμβάνει το συνοδευτικό υλικό. Παρακολουθεί τις εισηγήσεις και συμμετέχει σε τυχόν ασκήσεις. Κρατά σημειώσεις για θέματα που θεωρεί χρήσιμα.	<b>Υπηρεσίες - Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Πηγές πληροφόρησης:</b> Internet. Newsletter. Rss feed. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά:</b> Ηλεκτρονικός υπολογιστής. Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 2.2.3:</b> Αξιοποιεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνει στην καθημερινή άσκηση των καθηκόντων του .	Κρατά σημειώσεις για θέματα που συνδέονται με το αντικείμενο και το επάγγελμά του. Χρησιμοποιεί τις πληροφορίες στις παρουσιάσεις του, προς τους πελάτες του καταστήματος.	<b>Υπηρεσίες - Προϊόντα:</b> Ευρυζωνικές υπηρεσίες, κινητή τηλεφωνία, σταθερή τηλεφωνία, δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Πηγές πληροφόρησης:</b> Internet. Newsletter. Rss feed. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά:</b> Ηλεκτρονικός υπολογιστής.

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
				Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
	<b>ΕΕΛ 2.3:</b> Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος	<b>ΕΕ 2.3.1:</b> Συντάσσει αναφορές και διεκπεραιώνει τυχόν αλληλογραφία.	Συμπληρώνει τυποποιημένες φόρμες αναφορών. Αποστέλλει τις αναφορές στον υπεύθυνο του καταστήματος και τους ενδοεταιρικούς αποδέκτες.	<b>Συχνότητα</b> Ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική/γραπτή επικοινωνία Φόρμες αναφορών Αλληλογραφία
		<b>ΕΕ 2.3.2:</b> Ενημερώνει τον προϊστάμενο και συμμετέχει σε συναντήσεις.	Ενημερώνει τον προϊστάμενο για θέματα της αρμοδιότητάς του. Ζήτα από τον προϊστάμενο οδηγίες για θέματα που δεν προβλέπονται στις γραπτές ή προφορικές οδηγίες του καταστήματος. Συμμετέχει στις καθορισμένες συναντήσεις του προσωπικού. Παρουσιάζει θέματα της αρμοδιότητάς του.	<b>Συχνότητα</b> Ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική/γραπτή επικοινωνία Φόρμες αναφορών Αλληλογραφία
		<b>ΕΕ 2.3.3:</b> Αρχαιοθετεί έγγραφα σε φακέλους και τακτοποιεί αναλώσιμα.	Ταξινομεί τα έγγραφα σε φακέλους βάσει του συστήματος και των διαδικασιών αρχειοθέτησης. Παραλαμβάνει την αλληλογραφία του καταστήματος. Τακτοποιεί το προωθητικό υλικό. Τακτοποιεί τα αναλώσιμα και φροντίζει για την αντικατάστασή τους.	<b>Συχνότητα</b> Ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική/γραπτή επικοινωνία Φόρμες αναφορών Αλληλογραφία
<b>ΚΕΛ 3:</b> Φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος.	<b>ΕΕΛ 3.1:</b> Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.	<b>ΕΕ 3.1.1:</b> Φροντίζει για την ασφάλεια του χώρου και την αποτροπή κλοπών.	Ανοίγει το κατάστημα. Χειρίζεται τον συναγερμό. Επιλαμβάνεται σε περίπτωση ενεργοποίησης του συναγερμού. Επιτηρεί τον χώρο. Κλείνει το κατάστημα.	<b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Συναγερμός,

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
				Αντικλεπτικό σύστημα εμπορευμάτων.
		<b>ΕΕ 3.1.2:</b> Χειρίζεται τον εξοπλισμό του καταστήματος.	Λειτουργεί τον εξοπλισμό του καταστήματος. Αναγνωρίζει απλές βλάβες του εξοπλισμού. Αντικαθιστά αναλώσιμα. Επικοινωνεί με τεχνικούς για άρση βλαβών του εξοπλισμού.	<b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος. Εγχειρίδια χρήσης των κατασκευαστών. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. <b>Είδη εξοπλισμού:</b> Φωτοτυπικό μηχάνημα, Κλιματιστικό μηχάνημα. Τερματικά μηχανήματα χρέωσης πιστωτικών καρτών. Υπολογιστές. Εκτυπωτές. κ.λ.π.
		<b>ΕΕ 3.1.3:</b> Επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου.	Επιβλέπει την τήρηση των προδιαγραφών καθαριότητας του χώρου. Επιβλέπει την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.	<b>Οδηγίες:</b> γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. <b>Χώρος:</b> Κατάστημα. Αποθηκευτικοί χώροι.
	<b>ΕΕΛ 3.2:</b> Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος.	<b>ΕΕ 3.2.1:</b> Συνεργάζεται με τον προϊστάμενο του καταστήματος, για την αποτελεσματική διάταξη των προϊόντων στις προθήκες του καταστήματος.	Ζητά από τον προϊστάμενο του καταστήματος, οδηγίες για την διάταξη των προϊόντων στις προθήκες. Επιβεβαιώνει ότι κατανοεί πλήρως τις οδηγίες του προϊσταμένου. Προετοιμάζει το απαραίτητο υλικό για την σήμανση των προϊόντων.	
		<b>ΕΕ 3.2.2:</b>	Ακολουθεί τις οδηγίες του	<b>Προϊόντα:</b>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		Τακτοποιεί τα εμπορεύματα στις προθήκες και τα ράφια του καταστήματος.	προϊστάμενου του καταστήματος και του διακοσμητή. Μεταφέρει από την αποθήκη τα απαραίτητα εμπορεύματα. Τοποθετεί τα νέα προϊόντα, στα ράφια, τις προθήκες και τις βιτρίνες του καταστήματος. Φροντίζει για την σήμανση των προϊόντων. Ενεργοποιεί το αντικλεπτικό σύστημα.	Δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος
		<b>ΕΕ 3.2.3:</b> Φροντίζει για την επάρκεια προωθητικού υλικού.	Καταμετρά το προωθητικό υλικό. διανέμει το προωθητικό υλικό στις κατάλληλες προθήκες. Φροντίζει για την επάρκεια και την ανανέωση του προωθητικού υλικού	<b>Προϊόντα:</b> Δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Κατάλογοι καταστήματος. Διαφημιστικά φυλλάδια προϊόντων. Έντυπα προσφορών.
	<b>ΕΕΛ 3.3:</b> Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων και φροντίζει για την ανανέωση τους..	Ελέγχει μέσω του πληροφοριακού συστήματος την επάρκεια των προϊόντων. Ενημερώνει τον προϊστάμενο του καταστήματος για τις τυχόν ελλείψεις. Πραγματοποιεί παραγγελίες προϊόντων.	<b>Προϊόντα:</b> Δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
				Έντυπα καταγραφής αποθεμάτων Ειδικό λογισμικό διαχείριση αποθήκης και service Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 3.3.2:</b> Παραλαμβάνει νέα εμπορεύματα και τακτοποιεί την αποθήκη.	Παραλαμβάνει τα προϊόντα και τα συνοδευτικά έγγραφα. Ελέγχει ποσοτικά και ποιοτικά τα προϊόντα που παραλαμβάνει. Σε περίπτωση διαπίστωσης διαφορών και ελαττωματικών συσκευασιών , ενημερώνει τον προϊστάμενο του καταστήματος. Τοποθετεί και ταξινομεί τα νέα εμπορεύματα στην αποθήκη, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του χώρου.	<b>Προϊόντα:</b> Δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα παραλαβής νέων προϊόντων. Ειδικό λογισμικό διαχείριση αποθήκης και service Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)
		<b>ΕΕ 3.3.3:</b> Διενεργεί απογραφή των προϊόντων.	Καταμετρά τα προϊόντα που βρίσκονται στο κατάστημα. Καταγράφει τα αποτελέσματα της καταμέτρησης σε προβλεπόμενες φόρμες. Αποστέλλει τις αναφορές στο Λογιστήριο.	<b>Προϊόντα:</b> Δικτυακές συσκευές, κινητά τηλέφωνα και αξεσουάρ, τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός <b>Οδηγίες:</b> Γραπτές και προφορικές οδηγίες του καταστήματος <b>Μέσα/Εργαλεία/Υλικά</b> Προφορική επικοινωνία Χρήση Η/Υ και συσκευών γραφείου Έντυπα απογραφής προϊόντων.



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
				Ειδικό λογισμικό διαχείριση αποθήκης. Εσωτερικό δίκτυο (Intranet).

**ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»**
**Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ**
**ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED<sup>3</sup> ΚΑΙ EQF<sup>4</sup>**

	<b>ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών</b>	<b>ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:</b>	<b>ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:</b>
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED</b>	Επίπεδο 3 (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση. (Λύκειο). Επίπεδο 4 Μετά-δευτεροβάθμια εκπαίδευση μη τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ).		
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>			
<b>ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF</b>	Επίπεδο 4		
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>			

<sup>3</sup> International Standard Classification of Education

<sup>4</sup> European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

**ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ**
**ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<b>ΚΕΛ 1:</b> <b>Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.</b>	Ελληνική Γλώσσα Βασικές γνώσεις αγγλικών Εφαρμογές Υπολογιστών Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Κοινωνιολογία Λογική Μαθηματικά	Αρχές εμπορικού δικαίου. Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή. Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	Νομοθεσία Τηλεπικοινωνιών. Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού. Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού

<b>ΕΕΛ 1.1:</b> <b>Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Κοινωνιολογία Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή. Αρχές εμπορικού δικαίου. Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	Νομοθεσία Τηλεπικοινωνιών. Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού. Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού
<b>ΕΕΛ 1.2:</b> <b>Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού
<b>ΕΕΛ 1.3:</b> <b>Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Λογική Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού.

<b>ΚΕΛ 2:</b> <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.</b>	Αρχές Λογιστικής Αρχές Οικονομικής Θεωρίας Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών Βασικές γνώσεις αγγλικών Ελληνική Γλώσσα Εφαρμογές Υπολογιστών Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Λογική Μαθηματικά	Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM). Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	
<b>ΕΕΛ 2.1:</b> <b>Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Αρχές Λογιστικής Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	
<b>ΕΕΛ 2.2:</b> <b>Συγκεντρώνει και ταξινομεί πληροφορίες για θέματα συναφή με το αντικείμενό του και το επάγγελμά του.</b>	Ελληνική Γλώσσα Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές των πωλήσεων Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	

<b>ΕΕΛ 2.3:</b> <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών Αρχές Οικονομικής Θεωρίας Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	
<b>ΚΕΛ 3:</b> <b>Βελτιώνει τις γνώσεις του και ενημερώνεται συνεχώς για τις υπηρεσίες και εξοπλισμό που παρέχει το κατάστημα, τις εξελίξεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον ανταγωνισμό.</b>	Ελληνική Γλώσσα Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	
<b>ΕΕΛ 3.1:</b> <b>Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές εργονομίας. Υγιεινή και ασφάλεια.	
<b>ΕΕΛ 3.2:</b> <b>Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Λογική Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές retail merchandising Βασικές αρχές ταξινόμησης προϊόντων.	
<b>ΕΕΛ 3.3:</b> <b>Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Οργάνωση Αποθήκης. Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	

**ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ**
**ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b>  <b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΕ)</b>	<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>	<b>ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>	<b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>
<b>ΚΕΛ 1:</b> <b>Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.</b>	<b>ΕΕΛ 1.1:</b> <b>Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Κοινωνιολογία Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή. Αρχές εμπορικού δικαίου. Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	Νομοθεσία Τηλεπικοινωνιών. Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού. Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού

	<b>ΕΕ 1.1.1:</b> <b>Υποδέχεται τους πελάτες, καταγράφει τις ανάγκες τους και φροντίζει για την εξυπηρέτησή τους.</b>	Ελληνική Γλώσσα Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Κοινωνιολογία	Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ	
	<b>ΕΕ 1.1.2:</b> <b>Ενημερώνει τους πελάτες για τις δυνατότητες των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον απαιτούμενο εξοπλισμό.</b>	Ελληνική Γλώσσα Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή. Αρχές εμπορικού δικαίου. Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	Νομοθεσία Τηλεπικοινωνιών Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού



	<p><b>ΕΕ 1.1.3:</b>  <b>Προτείνει στους πελάτες, υπηρεσίες και εξοπλισμό, που καλύπτουν τις ανάγκες τους.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Κοινωνιολογία          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ          Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.</p>	<p>Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού</p>
	<p><b>ΕΕΛ 1.2:</b>  <b>Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων.          Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης          Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	<p>Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού</p>
	<p><b>ΕΕ 1.2.1:</b>  <b>Συμπληρώνει τυποποιημένα έγγραφα για την καταγραφή της παραγγελίας (υπηρεσία/εξοπλισμός) και συγκεντρώνει τα απαραίτητα έγγραφα από τους πελάτες.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων.          Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης          Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	<p>Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού</p>

	<b>ΕΕ 1.2.2:</b> <b>Καταχωρεί τις παραγγελίες των πελατών στο μηχανογραφημένο σύστημα διαχείρισης παραγγελιών και τιμολόγησης.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού
	<b>ΕΕ 1.2.3:</b> <b>Ολοκληρώνει την διαδικασία πώλησης και επιβεβαιώνει στον πελάτη το ύψος της συνολικής παραγγελίας και τον ενημερώνει, για τον ακριβή χρόνο παράδοσης.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Βασικές γνώσεις αγγλικών Λογική Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού

	<p><b>ΕΕΛ 1.3:</b> Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Λογική Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	<p>Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού.</p>
--	---	---	--	--

	<p><b>ΕΕ 1.3.1:</b>  <b>Καταχωρεί τα αιτήματα αλλαγών - ανανεώσεων, εκ μέρους του πελάτη, στο μηχανογραφημένο σύστημα του καταστήματος</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Λογική          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών          Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	<p>Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού</p>
--	--	---	---	---

	<p><b>ΕΕ 1.3.2:</b>  <b>Παραλαμβάνει ελαττωματικό εξοπλισμό, από τον πελάτη και τον προωθεί στο service για επισκευή</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Λογική          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών          Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	<p>Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού</p>
--	--	---	--	---

	<p><b>ΕΕ 1.3.3:</b>  <b>Παραδίδει στον πελάτη τον επιδιορθωμένο εξοπλισμό και αντικαθιστά εξοπλισμό, που δεν επιδέχεται επισκευής.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Λογική          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών          Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	<p>Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού</p>
<p><b>ΚΕΛ 2:</b>  <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.</b></p>	<p><b>ΕΕΛ 2.1:</b>  <b>Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Μαθηματικά          Αρχές Λογιστικής          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης          Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης.          Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).</p>	

	<b>ΕΕ 2.1.1:</b> <b>Εκδίδει τα παραστατικά των συναλλαγών με τους πελάτες.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Αρχές Λογιστικής Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	
	<b>ΕΕ 2.1.2:</b> <b>Πραγματοποιεί τις συναλλαγές του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Αρχές Λογιστικής Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	
	<b>ΕΕ 2.1.3:</b> <b>Τακτοποιεί τα οικονομικά παραστατικά και κλείνει το ταμείο.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Αρχές Λογιστικής Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	

	<p><b>ΕΕΛ 2.2:</b>  <b>Συγκεντρώνει πληροφορίες και βελτιώνει τις γνώσεις του, για θέματα συναφή με τα προϊόντα και το αντικείμενό του.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Μαθηματικά          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.</p>	
	<p><b>ΕΕ 2.2.1</b>  <b>Διαβάζει και αρχειοθετεί αλληλογραφία και email, που λαμβάνει.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Μαθηματικά          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.</p>	



	<p><b>ΕΕ 2.2.2:</b>  <b>Συμμετέχει σε ενημερωτικές συναντήσεις και σεμινάρια που διοργανώνει η εταιρία του.</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Μαθηματικά          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.</p>	
	<p><b>ΕΕ 2.2.3:</b>  <b>Αξιοποιεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνει στην καθημερινή άσκηση των καθηκόντων του .</b></p>	<p>Ελληνική Γλώσσα          Βασικές γνώσεις αγγλικών          Λογική          Μαθηματικά          Ηλεκτρονικοί υπολογιστές          Εφαρμογές Υπολογιστών</p>	<p>Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ          Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.          Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.          Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.          Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.</p>	

	<b>ΕΕΛ 2.3:</b> <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών Αρχές Οικονομικής Θεωρίας Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	
	<b>ΕΕ 2.3.1:</b> <b>Συντάσσει αναφορές και διεκπεραιώνει τυχόν αλληλογραφία.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών Αρχές Οικονομικής Θεωρίας Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	
	<b>ΕΕ 2.3.2:</b> <b>Ενημερώνει τον προϊστάμενο και συμμετέχει σε συναντήσεις.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών Αρχές Οικονομικής Θεωρίας Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	

	<b>ΕΕ 2.3.3:</b> <b>Αρχειοθετεί έγγραφα σε φακέλους και τακτοποιεί αναλώσιμα.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών Αρχές Οικονομικής Θεωρίας Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων. Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	
<b>ΚΕΛ 3:</b> Βελτιώνει τις γνώσεις του και ενημερώνεται συνεχώς για τις υπηρεσίες και εξοπλισμό που παρέχει το κατάστημα, τις εξελίξεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον ανταγωνισμό.	<b>ΕΕΛ 3.1:</b> <b>Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές εργονομίας. Υγιεινή και ασφάλεια.	
	<b>ΕΕ 3.1.1:</b> <b>Φροντίζει για την ασφάλεια του χώρου και την αποτροπή κλοπών.</b>	Ελληνική Γλώσσα Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές εργονομίας. Υγιεινή και ασφάλεια.	
	<b>ΕΕ 3.1.2:</b> <b>Χειρίζεται τον εξοπλισμό του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές εργονομίας. Υγιεινή και ασφάλεια.	
	<b>ΕΕ 3.1.3:</b> <b>Επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου.</b>	Ελληνική Γλώσσα Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Βασικές αρχές εργονομίας. Υγιεινή και ασφάλεια.	

	<b>ΕΕΛ 3.2:</b> <b>Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος</b>	Ελληνική Γλώσσα Λογική Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές retail merchandising Βασικές αρχές ταξινόμησης προϊόντων.	
	<b>ΕΕ 3.2.1:</b> <b>Συνεργάζεται με τον προϊστάμενο του καταστήματος, για την αποτελεσματική διάταξη των προϊόντων στις προθήκες του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Λογική Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές retail merchandising Βασικές αρχές ταξινόμησης προϊόντων.	
	<b>ΕΕ 3.2.2:</b> <b>Τακτοποιεί τα εμπορεύματα στις προθήκες και τα ράφια του καταστήματος.</b>	Ελληνική Γλώσσα Λογική Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ Βασικές αρχές retail merchandising Βασικές αρχές ταξινόμησης προϊόντων.	
	<b>ΕΕ 3.2.3:</b> <b>Φροντίζει για την επάρκεια προωθητικού υλικού</b>	Ελληνική Γλώσσα Λογική Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ.	

	<b>ΕΕΛ 3.3:</b> <b>Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Οργάνωση Αποθήκης. Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	
	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> <b>Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων και φροντίζει για την ανανέωση τους..</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Οργάνωση Αποθήκης. Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	
	<b>ΕΕ 3.3.2:</b> <b>Παραλαμβάνει νέα εμπορεύματα και τακτοποιεί την αποθήκη.</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Οργάνωση Αποθήκης. Αρχές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης. Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	
	<b>ΕΕ 3.3.3:</b> <b>Διενεργεί απογραφή των προϊόντων</b>	Ελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Εφαρμογές Υπολογιστών	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης Οργάνωση Αποθήκης.	

**Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**
**ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ EQF**

	<b>ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ</b> ΤΙΤΛΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	<b>ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</b> ΤΙΤΛΟΣ:	<b>ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ</b> ΤΙΤΛΟΣ:
<b>ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF</b>	Επίπεδο 4		
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>			

**ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**
**ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΚΕΛ 1:</b> <b>Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία. Ενεργός ακρόαση. Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Κοινωνικές ικανότητες. Ομιλία. Τεχνικές παρουσίασης – επίδειξης. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα). Τεχνική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα.
<b>ΕΕΛ 1.1:</b> <b>Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ενεργός ακρόαση. Ομιλία. Κοινωνικές ικανότητες. Τεχνικές παρουσίασης – επίδειξης. Ψηφιακή ικανότητα.	Λεκτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΕΕΛ 1.2:</b> <b>Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).

<b>ΕΕΛ 1.3:</b> <b>Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία.	Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΚΕΛ 2:</b> <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Μεταγνωστικές ικανότητες. Οργανωτικές δεξιότητες. Υπολογιστική δεξιότητα. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα). Τεχνική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα.
<b>ΕΕΛ 2.1:</b> <b>Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Υπολογιστική δεξιότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΕΕΛ 2.2:</b> <b>Συγκεντρώνει πληροφορίες και βελτιώνει τις γνώσεις του, για θέματα συναφή με τα προϊόντα και το αντικείμενό του.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ανάγνωση. Μεταγνωστικές ικανότητες. Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.
<b>ΕΕΛ 2.3:</b> <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΚΕΛ 3:</b> <b>Φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).



<b>ΕΕΛ 3.1:</b> <b>Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΕΕΛ 3.2:</b> <b>Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΕΕΛ 3.3:</b> <b>Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).

**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ**
**ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**

	<b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)</b> <b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΕ)</b>	<b>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>
<b>ΚΕΛ 1:</b> <b>Επικοινωνεί, ενημερώνει και συναλλάσσεται με τους πελάτες.</b>	<b>ΕΕΛ 1.1:</b> <b>Υποδέχεται, εξυπηρετεί και ενημερώνει τους πελάτες.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ενεργός ακρόαση. Ομιλία. Κοινωνικές ικανότητες. Τεχνικές παρουσίασης – επίδειξης. Ψηφιακή ικανότητα.	Λεκτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.1.1:</b> <b>Υποδέχεται τους πελάτες, καταγράφει τις ανάγκες τους και φροντίζει για την εξυπηρέτησή τους.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ενεργός ακρόαση. Κοινωνικές ικανότητες	Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.1.2:</b> <b>Ενημερώνει τους πελάτες για τις δυνατότητες των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον απαιτούμενο εξοπλισμό.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ενεργός ακρόαση. Ομιλία. Κοινωνικές ικανότητες. Ψηφιακή ικανότητα.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.

	<b>ΕΕ 1.1.3:</b> <b>Προτείνει στους πελάτες, υπηρεσίες και εξοπλισμό, που καλύπτουν τις ανάγκες τους.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Τεχνικές παρουσίασης – επίδειξης. Κοινωνικές ικανότητες. Πρωτοβουλία.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.
	<b>ΕΕΛ 1.2:</b> <b>Καταγράφει την παραγγελία της απαιτούμενης από τον πελάτη τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας και του απαιτούμενο εξοπλισμού.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.2.1:</b> <b>Συμπληρώνει τυποποιημένα έγγραφα για την καταγραφή της παραγγελίας (υπηρεσία/εξοπλισμός) και συγκεντρώνει τα απαραίτητα έγγραφα από τους πελάτες.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.2.2:</b> <b>Καταχωρεί τις παραγγελίες των πελατών στο μηχανογραφημένο σύστημα διαχείρισης παραγγελιών και τιμολόγησης.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.2.3:</b> <b>Ολοκληρώνει την διαδικασία πώλησης και επιβεβαιώνει στον πελάτη το ύψος της συνολικής παραγγελίας και τον ενημερώνει, για τον ακριβή χρόνο παράδοσης.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕΛ 1.3:</b> <b>Εξυπηρετεί τους πελάτες μετά την πώληση.</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία.	Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.3.1:</b> <b>Καταχωρεί τα αιτήματα αλλαγών - ανανεώσεων, εκ μέρους του πελάτη, στο μηχανογραφημένο σύστημα του καταστήματος</b>	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).

	<b>ΕΕ 1.3.2:</b> Παραλαμβάνει ελαττωματικό εξοπλισμό, από τον πελάτη και τον προωθεί στο service για επισκευή	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία.	Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 1.3.3:</b> Παραδίδει στον πελάτη τον επιδιορθωμένο εξοπλισμό και αντικαθιστά εξοπλισμό, που δεν επιδέχεται επισκευής.	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία.	Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΚΕΛ 2:</b> Διεκπεραιώνει τις διοικητικές και διαχειριστικές λειτουργίες του καταστήματος.	<b>ΕΕΛ 2.1:</b> Διαχειρίζεται τις εισπράξεις και πληρωμές.	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Υπολογιστική δεξιότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 2.1.1:</b> Εκδίδει τα παραστατικά των συναλλαγών με τους πελάτες.	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 2.1.2:</b> Πραγματοποιεί τις συναλλαγές του καταστήματος.	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Ψηφιακή ικανότητα. Υπολογιστική δεξιότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 2.1.3:</b> Τακτοποιεί τα οικονομικά παραστατικά και κλείνει το ταμείο.	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ. Υπολογιστική δεξιότητα.	Αριθμητική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕΛ 2.2:</b> Συγκεντρώνει πληροφορίες και βελτιώνει τις γνώσεις του, για θέματα συναφή με τα προϊόντα και το αντικείμενό του.	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ανάγνωση. Οργανωτικές δεξιότητες. Μεταγνωστικές ικανότητες. Διαχείριση χρόνου. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.

	<b>ΕΕ 2.2.1</b> <b>Διαβάζει και αρχειοθετεί αλληλογραφία και email, που λαμβάνει.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ανάγνωση. Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.
	<b>ΕΕ 2.2.2:</b> <b>Συμμετέχει σε ενημερωτικές συναντήσεις και σεμινάρια που διοργανώνει η εταιρία του.</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ανάγνωση. Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.
	<b>ΕΕ 2.2.3:</b> <b>Αξιοποιεί τις πληροφορίες που συγκεντρώνει στην καθημερινή άσκηση των καθηκόντων του .</b>	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.. Ανάγνωση. Μεταγνωστικές ικανότητες. Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ψηφιακή ικανότητα. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα.
	<b>ΕΕΛ 2.3:</b> <b>Διεκπεραιώνει τις διοικητικές διαδικασίες του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 2.3.1:</b> <b>Συντάσσει αναφορές και διεκπεραιώνει τυχόν αλληλογραφία.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).

	<b>ΕΕ 2.3.2:</b> <b>Ενημερώνει τον προϊστάμενο και συμμετέχει σε συναντήσεις.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 2.3.3:</b> <b>Αρχειοθετεί έγγραφα σε φακέλους και τακτοποιεί αναλώσιμα.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Λεκτική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
<b>ΚΕΛ 3:</b> <b>Βελτιώνει τις γνώσεις του και ενημερώνεται συνεχώς για τις υπηρεσίες και εξοπλισμό που παρέχει το κατάστημα, τις εξελίξεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τον ανταγωνισμό.</b>	<b>ΕΕΛ 3.1:</b> <b>Φροντίζει για την τάξη και την ασφάλεια του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.1.1:</b> <b>Φροντίζει για την ασφάλεια του χώρου και την αποτροπή κλοπών.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.1.2:</b> <b>Χειρίζεται τον εξοπλισμό του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.1.3:</b> <b>Επιβλέπει την καθαριότητα του χώρου.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).

	<b>ΕΕΛ 3.2:</b> <b>Επιμελείται την εικόνα του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.2.1:</b> <b>Συνεργάζεται με τον προϊστάμενο του καταστήματος, για την αποτελεσματική διάταξη των προϊόντων στις προθήκες του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.2.2:</b> <b>Τακτοποιεί τα εμπορεύματα στις προθήκες και τα ράφια του καταστήματος.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.2.3:</b> <b>Φροντίζει για την επάρκεια προωθητικού υλικού.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕΛ 3.3:</b> <b>Διαχειρίζεται την αποθήκη και τακτοποιεί τα εμπορεύματα.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.3.1:</b> <b>Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων και φροντίζει για την ανανέωση τους.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία. Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).

	<b>ΕΕ 3.3.2:</b> <b>Παραλαμβάνει νέα εμπορεύματα και τακτοποιεί την αποθήκη.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).
	<b>ΕΕ 3.3.3:</b> <b>Διενεργεί απογραφή των προϊόντων.</b>	Οργανωτικές δεξιότητες. Διαχείριση χρόνου. Ομαδική εργασία.	Χωρο-αντιληπτική Ικανότητα. Τεχνική Ικανότητα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης (ή Υπαλληλική Ικανότητα).



**ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»**

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α</b>		
	1 <sup>η</sup> Διαδρομή	Απόφοιτος ΕΠΑΛ του Τομέα Ηλεκτρονικής ή Πληροφορικής ή Οικονομίας Διοίκησης – 1 χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας σε πωλήσεις – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για την απόκτηση των γνώσεων που περιλαμβάνονται στις 3 ΚΕΛ
	2 <sup>η</sup> Διαδρομή	Απόφοιτος Γενικού Λυκείου – 1 χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας σε πωλήσεις – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για την απόκτηση των γνώσεων που περιλαμβάνονται στις 3 ΚΕΛ
	3 <sup>η</sup> Διαδρομή	Απόφοιτος Γενικού Λυκείου – Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση (ΙΕΚ) στους Τομείς Πληροφορικής - Τηλεπικοινωνιών – Δικτύων ή Χρηματοπιστωτικών & Διοικητικών Υπηρεσιών αντίστοιχων ειδικοτήτων

**ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»**

Στους πίνακες που ακολουθούν καταγράφονται οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών. Ειδικότερα, οι ικανότητες μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

**Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ**

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Βασικές αρχές επικοινωνίας	√		√					
		Βασικές αρχές ψυχολογίας καταναλωτή	√		√					
		Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή.	√		√					
		Αρχές εμπορικού δικαίου.	√		√					
		Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ	√		√					
		Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών	√		√					

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		δικτύων.								
		Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.	√		√					√
		Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	√		√					√
		Νομοθεσία Τηλεπικοινωνιών.	√		√					
		Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού.	√		√					
		Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού	√		√					√
	ΕΕΛ 1.2	Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων.	√		√					
		Βασικές αρχές	√		√					

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		οργάνωσης και διαχείρισης								
		Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	√		√					√
		Γνώσεις τιμολογιακής πολιτικής των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξοπλισμού	√		√					
ΕΕΛ 1.3		Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατών	√		√					
		Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης	√		√					
		Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.	√		√					√
		Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών	√		√					√

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		συστημάτων.								
		Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	√		√					√
		Γνώσεις αναγνώρισης βλαβών τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	√		√					√
		Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	√		√					√
		Τεχνικά χαρακτηριστικά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τερματικού εξοπλισμού	√		√					√
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης	√		√					
		Αρχές λογιστικής και εμπορικής	√		√					

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		διαχείρισης.								
		Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	√		√					√
	ΕΕΛ 2.2	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ	√		√					
		Βασικές αρχές λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων.	√		√					
		Βασικές αρχές ηλεκτρονικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.	√		√					√
		Βασικές γνώσεις τηλεπικοινωνιακών τερματικών συσκευών.	√		√					√
		Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	√		√					√
	ΕΕΛ 2.3	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης	√		√					

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 3		Βασικές αρχές οργάνωσης των πωλήσεων.	√		√					
		Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ.	√		√				√	
	ΕΕΛ 3.1	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης	√		√					
		Βασικές αρχές εργονομίας.	√		√					
		Υγιεινή και ασφάλεια.	√		√					
	ΕΕΛ 3.3	Βασικές αρχές των πωλήσεων και του μάρκετινγκ	√		√					
		Βασικές αρχές retail merchandising	√		√					
		Βασικές αρχές ταξινόμησης προϊόντων.	√		√					
	ΕΕΛ 3.3	Βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης	√		√					
		Οργάνωση Αποθήκης.	√		√					
		Αρχές λογιστικής και	√		√					

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		εμπορικής διαχείρισης.								
		Γνώση χειρισμού σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών (π.χ. ERP, CRM).	√		√					√



**Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ**

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.		√	√					
		Ενεργός ακρόαση.			√			√		
		Ομιλία.		√				√		
		Κοινωνικές ικανότητες.						√		
		Τεχνικές παρουσίασης – επίδειξης.						√	√	
		Ψηφιακή ικανότητα.			√					√
	ΕΕΛ 1.2	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√					√
		Ψηφιακή ικανότητα.			√					√
	ΕΕΛ 1.3	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√					√
		Ψηφιακή ικανότητα.			√					√
Βασικές ικανότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία.				√	√					
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√					√
		Ψηφιακή ικανότητα.			√					√
		Υπολογιστική δεξιότητα.	√		√					

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
	ΕΕΛ 2.2	Επικοινωνία στην μητρική γλώσσα.		√	√					
		Μεταγνωστικές ικανότητες.	√			√	√	√		
		Ανάγνωση.		√						
		Ομιλία.		√					√	
		Διαχείριση χρόνου.				√		√		
		Ψηφιακή ικανότητα.			√				√	
	Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√				√		
	ΕΕΛ 2.3	Οργανωτικές δεξιότητες.				√		√		
		Διαχείριση χρόνου.				√		√		
		Ομαδική εργασία.				√		√		
Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.				√				√		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Οργανωτικές δεξιότητες.				√		√		
		Διαχείριση χρόνου.				√		√		
		Ομαδική εργασία.				√		√		
		Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√				√	
	ΕΕΛ 3.2	Οργανωτικές δεξιότητες.				√		√		
		Διαχείριση χρόνου.				√		√		
		Ομαδική εργασία.				√		√		
		Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√				√	

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Πωλητής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών									
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ						
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ
	ΕΕΛ 3.3	Οργανωτικές δεξιότητες.				√		√	
		Διαχείριση χρόνου.				√		√	
		Ομαδική εργασία.				√		√	
		Βασικές δεξιότητες ΤΠΕ.			√				√

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Οδηγός για την ανάπτυξη και τις προδιαγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων συντάχθηκε το 2007 από ομάδα εργασίας των ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ
- Μελέτη των κλάδων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών για το 2008 & η χρήση των ΤΠΕ σε σημαντικούς κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα: Κατάσταση και προοπτικές, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Μέτρηση των δεικτών i2010, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Ηλεκτρονική Ενσωμάτωση & Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός στην Ελλάδα, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Μάρκετινγκ Λιανικού και Χονδρικού Εμπορίου, Νίκος Παπαβασιλείου & Γεώργιος Μπάλτας Εκδόσεις Rosili.
- Συμπεριφορά Καταναλωτή: Αρχές - Στρατηγικές – Εφαρμογές, Γεώργιος Μπάλτας & Πολίνα Παπασταθοπούλου, Εκδόσεις Rosili.
- Το ημερολόγιο του κορυφαίου πωλητή, Χουβαρδάς, Νίκος, Εκδόσεις Diexodos
- Εθνική Στατιστική Υπηρεσία – Στατιστικά στοιχεία απασχόλησης.