

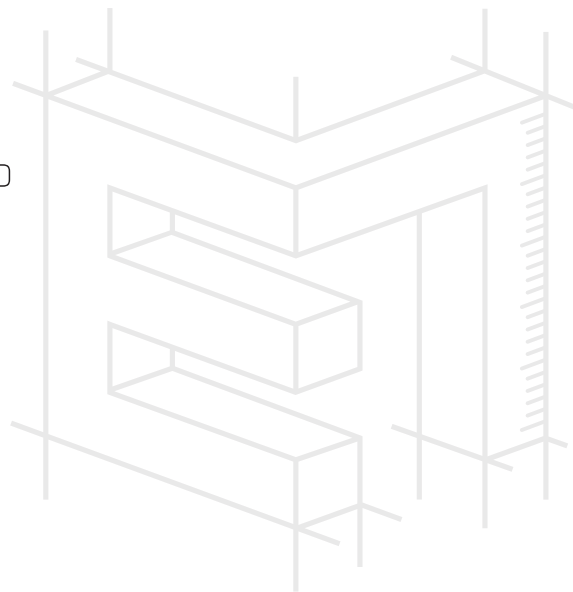
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

Εμποροϋπάλληλος





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ



Εμποροϋπάλληλος

Εκδόσεις				
Περιγραφή	Έτος	Φορέας συντονισμού ομάδας εκπόνησης	Συνεργαζόμενος/οι φορέας/εις	Ομάδα εκπόνησης ΕΠ
Πρώτη έκδοση	2008	ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ	ΚΕΚ ΙΝΕ ΓΣΕΕ	• Αντώνης Κόνσολας • Βάλια Αρανίτου • Ελένη Λαμπριτζή • Γεράσιμος Σούρμπης • Δημήτρης Βελαώρας
Πρώτη αναθεωρημένη έκδοση	2023	ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ	ΙΝΕ ΓΣΕΕ	• Ελευθερία Αθανασίου • Σπυρίδων Κόττωρης • Σταυρούλα – Παναγιώτα Παναγοπούλου • Βασιλική Τρυφωνοπούλου • Ευθαλία Τσεγγελίδου

**Το παρόν Επαγγελματικό Περίγραμμα πιστοποιήθηκε
με την υπ' αριθ. πρωτ.: 53242/28.11.2024 Απόφαση
της 605^{ης}/28.11.2024 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.**

Συγγραφέας

Ελευθερία Αθανασίου

Εμπειρογνώμονας/ες επαγγέλματος

Σπυρίδων Κόττωρης

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων (ΓΣΕΕ)

Σταυρούλα – Παναγιώτα Παναγοπούλου

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργοδοτών

Βασιλική Τρυφωνοπούλου

Σύμβουλος

Ευθαλία Τσεγγελίδου

Το περιεχόμενο της παρούσας μελέτης διαμορφώθηκε από ομάδα εκπόνησης υπό την εποπτεία του **ΚΑΕΛΕ** με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που αναπτύχθηκαν από τα Ινστιτούτα ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ και εγκρίθηκαν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., στο πλαίσιο της Πράξης «Ανάπτυξη, Επικαιροποίηση και Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων» με κωδικό **ΟΠΣ (MIS) 5075008** στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Η Πράξη υλοποιήθηκε με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.).

Οι συμπράττοντες φορείς που σχεδίασαν και υλοποίησαν την Πράξη είναι:

(α) Τα επιστημονικά Ινστιτούτα των κοινωνικών εταίρων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ, ΣΕΤΕ:

- Ινστιτούτο Εργασίας Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Ανώνυμη Εταιρεία Αναπτυξιακών Δράσεων Στέγη της Ελληνικής Βιομηχανίας,
- Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ)
- Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και

(β) ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

Συντονιστής φορέας της σύμπραξης ήταν το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ομάδα διοίκησης και διαχείρισης του έργου αποτέλεσαν οι:

- Παρασκευάς Λιντζέρης (Υπεύθυνος Πράξης), Γεωργία Μιχαλοπούλου, Κωνσταντίνα Λουλούδη (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ - συντονιστής σύμπραξης),
- Δήμητρα Δέδε, Μαρίνα Κατσιμάνη (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.),
- Χρήστος Γούλας, Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Παναγιώτης Νάτσης (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Τέσσα Μίχου, Χριστίνα Παππά, Ελευθερία Ρώμα (ΣΤΕΓΗ της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ),
- Δημήτρης Πρίφτης, Χρήστος Συρομάχος, Μαρία Περγιουδάκη, Δέσποινα Ρέππα, Πηνελόπη Γιαννακοπούλου (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Μιχάλης Κυριακίδης, Γιώργος Δαλκίδης, Αναστασία Αντωνοπούλου (ΙΝΣΕΤΕ).

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΣΥΝΟΨΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος».....	15
A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος	15
A.2 Ορισμός του επαγγέλματος.....	15
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.....	15
A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος.....	16
A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον.....	18
A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης.....	22
A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρηση.....	27
A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος.....	28
A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.	28
A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	29
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές»	31
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»	31
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»	45
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»	47
Κατάλογος συντομογραφιών	49
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	50
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης.....	52

Η παρούσα μελέτη αφορά στο επαγγελματικό περίγραμμα του/της Εμποροϋπάλληλου.

Ως Εμποροϋπάλληλος ορίζεται ο/η απασχολούμενος/η σε εμπορική επιχείρηση που υποδέχεται και εξυπηρετεί υφιστάμενους ή δυνητικούς πελάτες λιανικής πώλησης, επιδεικνύοντας τα προϊόντα, καθώς και τις υπηρεσίες που μπορεί να τα συνοδεύουν. Πληροφορεί για τις προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, καθώς και για ενδεχόμενες προσφορές και ευκαιρίες.

Διεκπεραιώνει τη χρηματική συναλλαγή, συσκευάζει τα προϊόντα και συντονίζει την αποστολή, παράδοσή τους, σε περίπτωση που δεν παραλειφθούν από τον πελάτη.

Διεκπεραιώνει αλλαγές, επιστροφές, φροντίζει για επισκευές, είναι αποδέκτης των παραπόνων πελατών και υπεύθυνος για τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί προκειμένου να αντιμετωπιστούν.

Συμβάλλει στη διασύνδεση του φυσικού καταστήματος με το ηλεκτρονικό, υποστηρίζοντας τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος. Επίσης συμβάλλει στη διακίνηση υλικού προώθησης και επικοινωνεί με τους πελάτες, ενημερώνοντας για νέα προϊόντα και προσφορές.

Επικοινωνεί με τους προμηθευτές προκειμένου να διασφαλίσει την επάρκεια των προϊόντων, συμβάλλοντας στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Επιβλέπει την καθαριότητα και την εικόνα του χώρου της επιχείρησης, καθώς και την καλή λειτουργία του εξοπλισμού. Υποστηρίζει τις διοικητικές λειτουργίες της εμπορικής επιχείρησης και συμβάλλει στις επικοινωνιακές σχέσεις της επιχείρησης.

Το εμπόριο, στο οποίο εντάσσεται το επάγγελμα του/της Εμποροϋπάλληλου, είναι ο κλάδος στον οποίο εργάζεται η μεγάλη πλειοψηφία των απασχολούμενων στο εμπόριο. Το λιανικό εμπόριο είναι ένας δυναμικός κλάδος που εξελίσσεται διαρκώς παράλληλα με τις νέες καταναλωτικές τάσεις και την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών.

ABSTRACT

The present study concerns the occupational profile of the trade clerk. They are classified as a trade clerk when they welcome and help existing or future retail and wholesale customers, presenting products and services that may accompany them (such as mobile phone equipment and mobile subscriptions). They present product details and characteristics, as well as prospective offers and opportunities.

They handle financial transactions, package things, and manage shipment and delivery if the customer does not pick them up. They manage exchanges and returns, fix items, and are in charge of dealing with client complaints.

They aid with the integration of the physical and online stores, as well as the operation of the online store.

They also assist with the distribution of promotional materials and connect with customers, advising them about newly released products and special deals.

They communicate with suppliers in order to ensure product availability, contributing to supply chain management.

They are in charge of ensuring the cleanliness and look of the business premises, as well as the proper operation of equipment. They assist the commercial enterprise's administrative activities and add to its communication links.

The majority of persons employed in commerce work in the commerce industry, which includes the profession of a sales clerk. Retail is a dynamic industry that is always changing in response to new consumer trends and technological advancements.

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει το επαγγελματικό περίγραμμα και το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του/της «Εμποροϋπαλλήλου».

Το επαγγελματικό περίγραμμα συνιστά μια κωδικοποιημένη αποτύπωση του περιεχομένου του επαγγέλματος, καθώς και των απαιτούμενων για την άσκησή του προσόντων, όπως ορίζονται στην υπ' αριθμ. 110988 ΚΥΑ (ΦΕΚ 566/8.5.06) με περιεχόμενο «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αντίστοιχα, το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αξιοποιεί στο ακέραιο την «πρώτη ύλη» του επαγγελματικού περιγράμματος και διατυπώνει τις ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

Η δομή, το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασης της μελέτης, δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησής της από πολλαπλές ομάδες απεύθυνσης, εξυπηρετώντας διαφορετικούς κάθε φορά σκοπούς.

Ειδικότερα, μπορεί να αξιοποιηθεί από:

- εργαζόμενους ή ανέργους, ως εργαλείο πληροφόρησης για το επάγγελμα ή περιγραφής και τεκμηρίωσης των γνώσεων/δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους,
- υπηρεσίες απασχόλησης και συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, κατά τη παροχή των υπηρεσιών τους,
- φορείς εκπαίδευσης/κατάρτισης, για να προσαρμόσουν τα προγράμματά τους,
- επιχειρήσεις, για να περιγράψουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες και τα προσόντα των εργαζομένων στις σχετικές θέσεις εργασίας.

Η μελέτη ακολουθεί ένα δομημένο πρότυπο με συγκεκριμένες μεθοδολογικές προδιαγραφές που ορίζονται στις *Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων*², οι οποίες εγκρίθηκαν με την υπ' αριθμ. ΓΔ/12832/15-04-21 Απόφαση της υπ' αριθμ. 443ης/14-04-21 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Συγκεκριμένα, η μελέτη εμπεριέχει: i) την εισαγωγή, ii) τη σύνοψη του επαγγελματικού περιγράμματος, iii) την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος, iv) τη βιβλιογραφία και v) το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων.

i) Η **εισαγωγή** προσδιορίζει αδρά το περιεχόμενο της μελέτης και τον τρόπο αξιοποίησής της.

ii) Η **σύνοψη** του επαγγελματικού περιγράμματος, παρουσιάζει περιληπτικά τις βασικές πληροφορίες της ανάλυσης του επαγγέλματος.

iii) Η **ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος** περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

¹ «Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)»

²Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσος, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

- Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές».
- Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.
- Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Στην Ενότητα Α καταγράφονται οι γενικότερες συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές και άλλες αλλαγές που το επηρεάζουν, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκησή του.

Στην Ενότητα Β αποτυπώνεται το περιεχόμενο του επαγγέλματος. Αναλύεται σε Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛι έως ΚΕΛω), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε Επαγγελματικές Εργασίες (ΕΕ). Για κάθε ΕΕΛ προσδιορίζονται τα Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης (ΚΕΑ) και το Εύρος Εφαρμογής (ΕυΕ) της.

Στην Ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε ΕΕΛ.

Στην Ενότητα Δ καταγράφονται οι διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Στην Ενότητα Ε οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων.

iv) Στη βιβλιογραφία παρατίθενται βιβλία, άρθρα κ.λπ. πάνω στα οποία στηρίζεται η συγγραφή των ενοτήτων του επαγγελματικού περιγράμματος ενώ, παράλληλα, συνιστούν προτάσεις για περαιτέρω μελέτη και εμβάθυνση στο αντικείμενο ή στο επάγγελμα.

Για την ανάπτυξη της παρούσας μελέτης συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν οι κ.κ. Ελευθερία Αθανασίου (συγγραφέας), η κα Σταυρούλα – Παναγιώτα Παναγοπούλου (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων, εν προκειμένω της ΓΣΕΕ), η κα Βασιλική Τρυφωνοπούλου (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής εργοδοτικής οργάνωσης, εν προκειμένω της ΕΣΕΕ), ο κος Σπυρίδων Κοττώρης (εμπειρογνώμονας επαγγέλματος) και ο/η κος/κα Ευθαλίας Τσεγγελίδου (σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος).

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από τον συγγραφέα, με την υποστήριξη των επιστημονικών στελεχών του ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ, κ.κ. Χρήστου Συρομάχου και Μαρίας Περγιουδάκη, υπό την επιστημονική εποπτεία του Διευθυντή του ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ κ. Δημήτρη Πρίφτη

Εμποροϋπάλληλος³

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ο εμποροϋπάλληλος είναι ο εργαζόμενος εμπορικής επιχείρησης που υποδέχεται και εξυπηρετεί υφιστάμενους ή δυνητικούς πελάτες λιανικής πώλησης, επιδεικνύοντας τα προϊόντα, καθώς και τις υπηρεσίες που μπορεί να τα συνοδεύουν. Πληροφορεί για τις προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, καθώς και για ενδεχόμενες προσφορές και ευκαιρίες.

Διεκπεραιώνει τη χρηματική συναλλαγή, χειρίζεται την ταμειακή μηχανή, εισπράττει χρήματα και δίνει ρέστα ή κάνει τη συναλλαγή με πιστωτικές κάρτες, κουπόνια ή ό,τι άλλο έχει συμφωνηθεί. Επίσης συσκευάζει τα προϊόντα και συντονίζει την αποστολή, παράδοσή τους, σε περίπτωση που δεν παραλειφθούν από τον πελάτη.

Διεκπεραιώνει αλλαγές, επιστροφές, φροντίζει για επισκευές, είναι αποδέκτης των παραπόνων πελατών και υπεύθυνος για τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί προκειμένου να αντιμετωπιστούν.

Συμβάλλει στη διασύνδεση του φυσικού καταστήματος με το ηλεκτρονικό, υποστηρίζοντας τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος. Επίσης συμβάλλει στη διακίνηση υλικού προώθησης και επικοινωνεί με τους πελάτες για να τους ενημερώνει για νέα προϊόντα και προσφορές.

Επικοινωνεί με τους προμηθευτές προκειμένου να διασφαλίσει την επάρκεια των προϊόντων, φροντίζοντας να αποσυρθούν προϊόντα ακατάλληλα προς πώληση. Συγχρόνως συμβάλλει στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και συμμετέχει στην απογραφή.

Επιβλέπει την καθαριότητα και την εικόνα του χώρου της επιχείρησης, φροντίζοντας για την τοποθέτηση των προϊόντων στους χώρους επίδειξης και πώλησης. Στην ευθύνη του συχνά είναι η παρακολούθηση και εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού της επιχείρησης, όπως κλιματισμός, μηχανισμοί ασφάλειας και άλλα.

Υποστηρίζει διοικητικές λειτουργίες της εμπορικής επιχείρησης, δημιουργώντας και τηρώντας αρχεία πελατών/προμηθευτών, καθώς και εισπράξεων/πληρωμών, ενώ συναλλάσσεται με τρίτους και εξοφλεί υποχρεώσεις της επιχείρησης.

Συμβάλλει στις επικοινωνιακές σχέσεις της επιχείρησης ανταποκρινόμενος σε τηλεφωνικές κλήσεις και χειρίζεται την αλληλογραφία έντυπη και ηλεκτρονική.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, ηλεκτρονικά καταστήματα.

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Δεν απαιτούνται ειδικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος του εμποροϋπαλλήλου.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

- Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, επιπέδου 2 του Ε.Π.Π - 2 έτη συναφούς επαγγελματική εμπειρία - Συνεχιζόμενη

³ Στην παρούσα μελέτη η φράση [«αναγράψτε τον τίτλο του επαγγέλματος στο αρσενικό γένος»] αναφέρεται και στα δύο φύλα. Το αρσενικό γραμματικό γένος χρησιμοποιείται για καθαρά πρακτικούς λόγους.

επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος

- Απόφοιτοι ΕΠΑΛ, επιπέδου 4 του Ε.Π.Π στον τομέα Διοίκησης και Οικονομίας, σε ειδικότητες Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών, Εμπορίας και Διαφήμισης, Αποθήκης και Συστημάτων Εφοδιασμού - 1 έτος επαγγελματική εμπειρία
- Απόφοιτοι Γενικού Λυκείου, επιπέδου 4 του Ε.Π.Π - 1 έτος επαγγελματική εμπειρία - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος
- Δίπλωμα Μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΕΚ), επιπέδου 5 του Ε.Π.Π της ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΜΠΟΡΙΑΣ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΩΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (MARKETING)» ή σχετικής ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)
- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ)
- Ευρωπαϊκής της Περιφερειακής Οργάνωσης UNI – Europa.
- Διεθνή Ομοσπονδία «UNION NETWORK INTERNATIONAL (U.N.I.)
- Σε κάθε περιοχή εδρεύουν τοπικοί φορείς που ασχολούνται με τις συνθήκες του εμπορίου στην περιοχή, όπως για παράδειγμα Σύλλογος Εμποροϋπαλλήλων Αθήνας, Σύνδεσμος Υπαλλήλων Εμπορικών Καταστημάτων Ιδιωτικών Επιχειρήσεων Πειραιά, Ένωση Επαγγελματιών Βιοτεχνών και Εμπόρων Καλλιθέας, Σύνδεσμος Υπαλλήλων και Ιδιωτικών Υπαλλήλων Χίου αλλά και Σωματεία Εργαζομένων σε μεγάλες επιχειρήσεις.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Εξυπηρετεί τους πελάτες λιανικής στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης
- Διεκπεραιώνει τις παραγγελίες της εμπορικής επιχείρησης
- Χειρίζεται αιτήματα και παράπονα πελατών
- Επιμελείται την εικόνα της εμπορικής επιχείρησης
- Φροντίζει για την επάρκεια των προϊόντων της εμπορικής επιχείρησης
- Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της εμπορικής επιχείρησης

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Βασικές αρχές Μάρκετινγκ
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Βασικές αρχές εξυπηρέτησης και πληροφόρησης πελατών
- Συμπεριφορά καταναλωτή
- Τεχνικές πωλήσεων
- Στοιχειώδεις γνώσεις δημοσίων σχέσεων
- Τυπικές διαδικασίες προσδιορισμού αναγκών πελατών
- Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή
- Τεχνικές διαπραγματεύσεων
- Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων
- Κανόνες συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Αρχές ομαδικής εργασίας
- Αγγλική ορολογία πωλήσεων
- Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας

- Διεκπεραίωση εισπράξεων
- Βασικές γνώσεις φορολογικού νόμου
- Μέθοδοι συσκευασίας προϊόντων
- Παραγγελιοληψία
- Λειτουργία ηλεκτρονικού καταστήματος
- Συστήματα CRM
- Τυπικές διαδικασίες αποστολής/ παράδοσης προϊόντων
- Βασικές αρχές Logistics
- Κανόνες υγείας και ασφάλειας στους εργασιακούς χώρους
- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Βασικοί κανόνες εξυπηρέτησης πελατών μετά την πώληση προϊόντων
- Διαδικασίες καταγραφής service προϊόντων
- Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή
- Βασικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Βασικές αρχές εργονομίας
- Βασικές αρχές merchandising
- Βασικές αρχές και κανόνες ταξινόμησης προϊόντων
- Βασικές αρχές διακόσμησης βιτρίνας εμπορικού καταστήματος
- Είδη εξοπλισμού εμπορικών καταστημάτων και τρόπος λειτουργίας τους
- Τυπικές διαδικασίες παρακολούθησης/καταγραφής/ ελέγχου αποθεμάτων
- Τυπικές διαδικασίες κατηγοριοποίησης και ομαδοποίησης προϊόντων εμπορικών καταστημάτων
- Βασικοί κανόνες και διαδικασίες απογραφής
- Αρχές αρχειοθέτησης
- Αρχές προστασίας περιβάλλοντος
- Πράσινη ανάπτυξη
- Κοινωνική εταιρική ευθύνη

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Εξυπηρέτηση πελατών
- Χειρισμός αντιρρήσεων και παραπόνων των πελατών
- Επίδειξη και παρουσίαση προϊόντων
- Παροχή συμβουλών σε πελάτες σχετικά με την επιλογή προϊόντων
- Συσκευασία προϊόντων
- Χειρισμός ταμειακής μηχανής
- Έκδοση φορολογικού στοιχείου
- Υπολογισμός αντιτίμου και ενσωμάτωση εκπτώσεων
- Είσπραξη με πιστωτικές κάρτες
- Είσπραξη με μετρητά
- Διενέργεια ενεργητικών πωλήσεων

- Εντοπισμός αναγκών πελάτη
- Τήρηση αρχείου παράδοσης εμπορευμάτων
- Οργάνωση παραγγελιών προϊόντων για πελάτες
- Παρακολούθηση παραγγελιών πελατών
- Χρήση συστημάτων CRM
- Διεκπεραίωση διαδικασιών επιστροφής προϊόντων
- Πληροφόρηση για service προϊόντων
- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης των προϊόντων με τις νομικές απαιτήσεις
- Ανεφοδιασμός ραφιών
- Στήσιμο βιτρίνας
- Δημιουργία συνδυαστικής έκθεσης προϊόντων
- Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης / ταξινόμησης προϊόντων
- Χειρισμός εξοπλισμού εμπορικής επιχείρησης (μηχανισμός ασφαλείας, κλιματισμό, συσκευές επικοινωνίας κλπ.)
- Ασφαλής αποθήκευση εμπορευμάτων
- Τηλεφωνική και ηλεκτρονική ενημέρωση πελατών και συναλλασσόμενων με την επιχείρηση
- Χρήση συστημάτων πληρωμών
- Εφαρμογή πράσινων προτύπων λειτουργίας της επιχείρησης



ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ



ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος»

A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος

Εμποροϋπάλληλος

A.2 Ορισμός του επαγγέλματος

Ο εμποροϋπάλληλος είναι ο εργαζόμενος εμπορικής επιχείρησης που υποδέχεται και εξυπηρετεί υφιστάμενους ή δυνητικούς πελάτες λιανικής πώλησης, επιδεικνύοντας τα προϊόντα, καθώς και τις υπηρεσίες που μπορεί να τα συνοδεύουν (για παράδειγμα συσκευή κινητού τηλεφώνου και συνδρομή κινητής τηλεφωνίας). Πληροφορεί για τις προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, καθώς και για ενδεχόμενες προσφορές και ευκαιρίες.

Διεκπεραιώνει τη χρηματική συναλλαγή, χειρίζεται την ταμειακή μηχανή, εισπράττει χρήματα και δίνει ρέστα ή κάνει τη συναλλαγή με πιστωτικές κάρτες, κουπόνια ή ό,τι άλλο έχει συμφωνηθεί. Επίσης συσκευάζει τα προϊόντα και συντονίζει την αποστολή, παράδοσή τους, σε περίπτωση που δεν παραλειφθούν από τον πελάτη.

Διεκπεραιώνει αλλαγές, επιστροφές, φροντίζει για επισκευές, είναι αποδέκτης των παραπόνων πελατών και υπεύθυνος για τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί προκειμένου να αντιμετωπιστούν.

Συμβάλλει στη διασύνδεση του φυσικού καταστήματος με το ηλεκτρονικό, υποστηρίζοντας τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος. Επίσης συμβάλλει στη διακίνηση υλικού προώθησης και επικοινωνεί με τους πελάτες για να τους ενημερώνει για νέα προϊόντα και προσφορές.

Επικοινωνεί με τους προμηθευτές προκειμένου να διασφαλίσει την επάρκεια των προϊόντων, φροντίζοντας να αποσυρθούν προϊόντα ακατάλληλα προς πώληση. Συγχρόνως συμβάλλει στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και συμμετέχει στην απογραφή.

Επιβλέπει την καθαριότητα και την εικόνα του χώρου της επιχείρησης, φροντίζοντας για την τοποθέτηση των προϊόντων στους χώρους επίδειξης και πώλησης. Στην ευθύνη του είναι η παρακολούθηση και εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού της επιχείρησης, όπως κλιματισμός, μηχανισμοί ασφάλειας και άλλα.

Υποστηρίζει διοικητικές λειτουργίες της εμπορικής επιχείρησης, δημιουργώντας και τηρώντας αρχεία πελατών/προμηθευτών, καθώς και εισπράξεων/πληρωμών, ενώ συναλλάσσεται με τρίτους και εξοφλεί υποχρεώσεις της επιχείρησης. Συμβάλλει στις ενέργειες που απαιτούνται για τη συμμετοχή της επιχείρησης σε εμπορικές εκθέσεις.

Συμβάλλει στις επικοινωνιακές σχέσεις της επιχείρησης ανταποκρινόμενος σε τηλεφωνικές κλήσεις και χειρίζεται την αλληλογραφία έντυπη και ηλεκτρονική.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.

Ο Εμποροϋπάλληλος στο ISCO 08 ταξινομείται στο επίπεδο 5 στον κωδικό 5223 "Βοηθοί πωλήσεων σε καταστήματα". Σύμφωνα με το ISCO 08 "Οι βοηθοί πωλήσεων σε καταστήματα πωλούν μια σειρά από αγαθά και υπηρεσίες απευθείας στο κοινό ή για λογαριασμό επιχειρήσεων λιανικής και χονδρικής και εξηγούν τις λειτουργίες και τις ιδιότητες αυτών των αγαθών και υπηρεσιών.

Τα καθήκοντα περιλαμβάνουν:

(α) τον προσδιορισμό των απαιτήσεων των πελατών και την παροχή συμβουλών σχετικά με το φάσμα προϊόντων, την τιμή, την παράδοση, τις εγγυήσεις, τη χρήση και φροντίδα του προϊόντος.

(β) την επίδειξη και επεξήγηση στους πελάτες των αγαθών και των υπηρεσιών της επιχείρησης.

(γ) την πώληση αγαθών και υπηρεσιών, την αποδοχή πληρωμής με διάφορους τρόπους πληρωμής, την προετοιμασία τιμολογίων πώλησης και την καταγραφή πωλήσεων με χρήση ταμειακών μηχανών.

(δ) τη βοήθεια με τη συνεχή διαχείριση των αποθεμάτων, όπως τα αποθέματα προϊόντων, και τη συμμετοχή στην απογραφή αποθεμάτων.

(ε) την τοποθέτηση και έκθεση εμπορευμάτων προς πώληση, το περιτύλιγμα και τη συσκευασία των προϊόντων που πωλούνται.

Παραδείγματα επαγγέλματων που ταξινομούνται εδώ είναι:

- Πωλητής (κατάστημα λιανικής)
- Βοηθός καταστήματος

Η άσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος υπάγεται σε επίπεδο διψήφιας ανάλυσης στον κωδικό 52, δηλαδή στους «Πωλητές» και σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης στον κωδικό 522 «Πωλητές σε καταστήματα».

Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ (Στατιστική Ταξινόμηση των Κλάδων Οικονομικής Δραστηριότητας)

Σύμφωνα με τον ΣΤΑΚΟΔ -2008 σε διψήφια ανάλυση το συγκεκριμένο επάγγελμα υπάγεται στον κωδικό κλάδο 47 «Λιανικό Εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών».

Σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης στον κλάδο 47 υπάγεται σε:

- 47.1 Λιανικό Εμπόριο σε μη ειδικευμένα καταστήματα
- 47.2 Λιανικό εμπόριο τροφίμων, ποτών και καπνού σε ειδικευμένα καταστήματα
- 47.3 Λιανικό εμπόριο καυσίμων κίνησης σε ειδικευμένα καταστήματα
- 47.4 Λιανικό εμπόριο εξοπλισμού πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων σε ειδικευμένα μηχανήματα
- 47.5 Λιανικό εμπόριο άλλου οικιακού εξοπλισμού σε ειδικευμένα μηχανήματα
- 47.6 Λιανικό εμπόριο επιμορφωτικών ειδών και ειδών ψυχαγωγίας σε ειδικευμένα καταστήματα
- 47.7 Λιανικό εμπόριο άλλων ειδών σε ειδικευμένα καταστήματα
- 47.8 Λιανικό εμπόριο τροφίμων, ποτών και καπνού σε υπαίθριους πάγκους και αγορές

Επίσης υπάγονται ορισμένα επαγγέλματα τριψήφιας ανάλυσης στον κωδικό διψήφιας ανάλυσης 45 «Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών».

Συγκεκριμένα υπάγονται σε τριψήφια ανάλυση οι κωδικοί:

- 45.1 Πώληση μηχανοκίνητων οχημάτων
- 45.4 Πώληση, συντήρηση και επισκευή μοτοσυκλετών και των μερών και εξαρτημάτων τους

Σε τετραψήφια ανάλυση ο κωδικός:

- 45.32 Λιανικό εμπόριο μερών και εξαρτημάτων μηχανοκίνητων οχημάτων

A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος

Το επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι στενά συνδεδεμένο με το εμπόριο. Αναλαμβάνει εκτός από την πώληση και βοηθητικό ρόλο σε γραμματειακά καθήκοντα της επιχείρησης.

Το εμπόριο αποτελεί από τις αρχαιότερες ασχολίες του ανθρώπου και εξελίσσεται παράλληλα με την ιστορία της ανθρωπότητας. Συνδέεται με την έναρξη της επικοινωνίας ανάμεσα στους λαούς κατά τους προϊστορικούς χρόνους. Οι εμπορικές συναλλαγές αποτελούσαν την κύρια δυνατότητα επικοινωνίας των προϊστορικών ανθρώπων, οι οποίοι αρχικά αντάλλασσαν αγαθά μεταξύ τους πριν από την εισαγωγή του νομίσματος ως ανταλλακτικό μέσο. Οι Φοίνικες, διάσημοι έμποροι θάλασσας, ταξίδευαν πέρα από τη Μεσόγειο, φτάνοντας ως τον μακρινό Βορρά και τη Μεγάλη Βρετανία για την αναζήτηση πηγών κασσίτερου προκειμένου να κατασκευάσουν χαλκό. Από την αρχή του ελληνικού πολιτισμού μέχρι την πτώση της ρωμαϊκής αυτοκρατορίας, ένα οικονομικά προσοδοφόρο εμπόριο ήταν η μεταφορά καρυκευμάτων στην Ευρώπη από την Άπω Ανατολή, συμπεριλαμβανομένης της Κίνας.

Στη συνέχεια, το ρωμαϊκό εμπόριο επέτρεψε στην αυτοκρατορία του να ακμάσει. Η ρωμαϊκή αυτοκρατορία παρήγαγε ένα σταθερό και ασφαλές δίκτυο μεταφορών που επέτρεψε την αποστολή των εμπορικών αγαθών χωρίς τον φόβο της πειρατείας. Από τον 8^ο έως τον 11^ο αιώνα, οι Βίκινγκ ανέπτυξαν εμπορικές συναλλαγές καθώς έπλεαν από τη Σκανδιναβία προς τη Δυτική Ευρώπη. Η Χανσεατική Ένωση ήταν μια συμμαχία των εμπορικών πόλεων που διατήρησαν ένα εμπορικό μονοπώλιο στο μεγαλύτερο μέρος της βόρειας Ευρώπης και της Βαλτικής, μεταξύ του 13^{ου} και του 17^{ου} αιώνα. Στα μέσα του 15^{ου} αιώνα, ο Βάσκο ντε Γκάμα ξεκίνησε και πάλι το ευρωπαϊκό εμπόριο καρυκευμάτων, ιδιαίτερης οικονομικής σπουδαιότητας. Η ανακάλυψη των νέων χωρών κατά τον 16ο αιώνα αποδεικνύεται πολύ σημαντική για την ανάπτυξη του εμπορίου, καθώς νέοι δρόμοι προσφέρονται και νέα αγαθά εισάγονται στην Ευρώπη. Με την εκδήλωση της βιομηχανικής επανάστασης στο τέλος του 18^{ου} αιώνα, αυξάνεται η παραγωγή εμπορευμάτων.

Στο επίπεδο του λιανικού εμπορίου οι πρώτες μορφές που αυτό διεξάγεται συνδέονται με την υπαίθρια αγορά, δηλαδή τις εμποροπανηγύρεις. Με τη δημιουργία των πόλεων εμφανίστηκε το στεγασμένο εμπόριο σε εμπορικά καταστήματα. Οι ιδιοκτήτες εμπορικών καταστημάτων χρειάστηκαν βοηθούς στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, προκύπτοντας έτσι το επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου.

Στα μέσα του 19^{ου} αιώνα άρχισαν να εμφανίζονται ειδικά καταστήματα, όπως εκείνα των σιδηρικών κ.ά. Στο τέλος του 19^{ου} αιώνα τα καταστήματα λιανικού εμπορίου αρχίζουν σταδιακά να αναμορφώνονται και να διαθέτουν ποικιλία εμπορευμάτων που διαιρούνται σε κατηγορίες όπως τρόφιμα, είδη επίπλωσης, οικιακά σκεύη κλπ. Αργότερα εμφανίζονται τα μεγάλα καταστήματα που στηρίζονται στις σύγχρονες μεθόδους εμπορίας προϊόντων. Το πρώτο πολυκατάστημα ιδρύθηκε στη Γαλλία και μετά ακολούθησαν ο Καναδάς, η Μ. Βρετανία και οι Η.Π.Α. Η σύγχρονη αντίληψη για την πώληση στο λιανικό κατάστημα είναι ότι πώληση σημαίνει εξυπηρέτηση του πελάτη. Κάθε πώληση έχει ως τελικό σκοπό όχι την παραχώρηση ενός προϊόντος, αλλά την κάλυψη μιας ανάγκης ή μιας επιθυμίας του καταναλωτή. Ο εμποροϋπάλληλος βρίσκεται στο κατάστημα για να εξυπηρετήσει τον πελάτη και να φροντίσει για την ορθή λειτουργία του εμπορικού καταστήματος.

Το εμπόριο στον ελλαδικό χώρο, έχει μια μακρά ιστορία που ξεκινά την 3^η χιλιετία. Οι Έλληνες από πολύ νωρίς εξοικειώθηκαν με τη θάλασσα και χρησιμοποίησαν τη ναυτιλία για να μεταφέρουν τα προϊόντα τους σε μακρινούς τόπους. Στην αρχαιότητα, το εμπορικό δαιμόνιο οδήγησε τους Έλληνες να ιδρύσουν αποικίες σε όλα τα παράλια της Μεσογείου, με αποτέλεσμα το ελληνικό εμπόριο να κατακτήσει ολόκληρο τον τότε γνωστό κόσμο. Σε όλη τη μακρόχρονη ιστορία τους, οι Έλληνες δεν έπαψαν ποτέ να ασχολούνται με το εμπόριο ακόμα και σε δύσκολες για το έθνος περιόδους (όπως π.χ. στη μακραίωνη τουρκική κατοχή, όπου οι Έλληνες έμποροι πλούτισαν, δημιούργησαν εμπορικό στόλο και χρήματα, τα οποία πολλοί διέθεσαν για την επανάσταση).

Τα εμπορικά καταστήματα εμφανίστηκαν στη Αθήνα στα μέσα του 19^{ου} αιώνα με τη συγκρότηση του αστικού χώρου και τον καταμερισμό λειτουργιών και χρήσεων γης. Τότε δημιουργήθηκαν τα πρώτα εμπορικά καταστήματα στις οδούς Αιόλου και Ερμού. Η ανάγκη για ύπαρξη και απασχόληση βοηθών – εμποροϋπαλλήλων ήταν πλέον εμφανής. Οι περισσότεροι εργάζονταν πολλές ώρες στο πλάι των ιδιοκτητών-εμπόρων.

Οι εμποροϋπάλληλοι προχώρησαν στην ίδρυση συλλόγου το 1891. Σταθερά στη χαμηλότερη βαθμίδα της τάξης των υπαλλήλων, οι απασχολούμενοι στα μαγαζιά ξεκίνησαν να αγωνίζονται για την αργία της Κυριακής. Το ζήτημα επανήλθε τα τελευταία χρόνια, όπου τα μαγαζιά ανοίγουν συγκεκριμένες Κυριακές τον χρόνο, ενώ γίνεται συζήτηση για λειτουργία τους περισσότερες Κυριακές.

Τα μεγάλα μαγαζιά δημιουργήθηκαν στην Ελλάδα μεταπολεμικά, με σχετική καθυστέρηση δηλαδή, σε σύγκριση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες όπου εμφανίστηκαν από τον 19^ο αιώνα. Στην Αθήνα, πρωτοεμφανίζονται μετά το 1945 και, μάλιστα, γύρω από την περιοχή της Ομόνοιας. Τα κυριότερα από αυτά είναι: το «Μινιόν» στα Χαυτεία, ο «Λαμπρόπουλος» στην Αιόλου, ο «Κατράντζος» στην αρχή της Πανεπιστημίου. Ο μεγάλος αριθμός των εργαζομένων, οι πολυώροφες εγκαταστάσεις, η πληθώρα των εμπορευμάτων και, συνεπώς, των απασχολούμενων κεφαλαίων, διαφοροποιούν τα μεγάλα μαγαζιά από τα μικρά. Κυλιόμενες σκάλες, διαφορετικά τμήματα, προσωπικό με ιδιαίτερη ενδυμασία, όλα αυτά συνθέτουν ένα τελείως διαφορετικό περιβάλλον από το γνώριμο του παραδοσιακού μαγαζιού.

Σε πολλές περιπτώσεις, η διοίκηση είναι πολυπρόσωπη και οι εργαζόμενοι έχουν συγκεκριμένους ρόλους. Οι εμποροϋπάλληλοι συνήθως απασχολούνται σε μικρότερα καταστήματα, όπου αναλαμβάνουν πολλούς ρόλους.

Ιστορικά, η επόμενη μορφή λιανικού εμπορίου που εμφανίστηκε στην ελληνική αγορά είναι τα σούπερ μάρκετ. Πρόκειται για καταστήματα στα οποία ισχύει η αρχή της αυτοεξυπηρέτησης, έχουν μεγάλη επιφάνεια και πολλές

κατηγορίες καταναλωτικών προϊόντων. Κατά τη δεκαετία του '80, εμφανίζονται οι πρώτες επώνυμες φίρμες με ταυτόχρονη προσπάθεια των ελληνικών καταστημάτων να επιβάλουν την επωνυμία τους, ενώ τη δεκαετία του '90, εμφανίζονται οι πρώτες πολυεθνικές και οι νέες μορφές εμπορίου.

Μετά το 2000 και τη διείσδυση του διαδικτύου σε όλους τους τομείς της επαγγελματικής ζωής, τα καταστήματα γίνονται και διαδικτυακά. Τα περισσότερα καταστήματα πλέον διαθέτουν εξίσου φυσικό και διαδικτυακό κατάστημα. Ο εμποροϋπάλληλος επομένως συμβάλλει και στην ορθή λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος.

Η πανδημία Covid – 19 που εξαπλώθηκε κατά το 2019 - 2021 έκλεισε για πολλούς μήνες τα καταστήματα αφήνοντας την εξυπηρέτηση μόνο μέσω ηλεκτρονικών καταστημάτων. Στη διάρκεια των μηνών αυτών, πολλά συμβατικά καταστήματα στράφηκαν στη δημιουργία και ηλεκτρονικού καταστήματος, ενώ παρατηρήθηκε και κλείσιμο καταστημάτων. Οι πελάτες «εκπαιδεύτηκαν» σε αγορές με τη χρήση της τεχνολογίας, κάτι που ίσως επιφέρει μόνιμες αλλαγές στον τρόπο που θα διενεργούν τις αγορές τους οι καταναλωτές στο μέλλον, άρα και στην αλλαγή του ρόλου των εργαζομένων στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Ο βασικός διαχωρισμός στο λιανικό εμπόριο συνήθως γίνεται μεταξύ των καταστημάτων που πωλούν είδη διατροφής και όλων των άλλων. Αυτό, διότι ο κλάδος διατροφής παρουσιάζει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και διέπεται από διαφορετική νομοθεσία.

A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον

Το εμπόριο αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους τομείς της οικονομίας και διαφοροποιείται ανάλογα με τις αλλαγές που επέρχονται στις καταναλωτικές συνήθειες. Οι αλλαγές αυτές μπορεί να οφείλονται σε αλλαγή κουλτούρας και συνηθειών, τεχνολογικές αλλαγές, αύξηση ή μείωση τους εισοδήματος των νοικοκυριών.

Οι εμποροϋπάλληλοι εργάζονται στις εμπορικές επιχειρήσεις, κυρίως στον τομέα του λιανικού εμπορίου.

Μεγάλο ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου αποτελούν μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις. Αποτελεί συχνά διέξοδο από την ανεργία όταν υπάρχει ιδιόκτητος χώρος που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως κατάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές απασχολείται μικρός αριθμός εμποροϋπαλλήλων, καθώς οι ανάγκες εργασίας καλύπτονται από τα μέλη της οικογένειας.

Πολλές μικρές επιχειρήσεις δεν κατάφεραν να ανταπεξέλθουν στις συνεχόμενες κρίσεις, οικονομικές, υγειονομικές, ενέργειας, με αποτέλεσμα να κλείσουν, ενώ και μεγάλες αλυσίδες καταστημάτων έκλεισαν τα καταστήματά τους στην Ελλάδα. (Τα 6 πιο ηχηρά «λουκέτα» για μεγάλες ξένες αλυσίδες καταστημάτων στην Ελλάδα, 31/1/2023 https://www.typosthes.gr/oikonomia/305616_ta-6-pio-ihira-loyketa-gia-megales-xenes-alyssides-katastimaton-stin-ellada, ανακτήθηκε 4/2023)

Επίσης πολλές επιχειρήσεις μείωσαν ή έκλεισαν τα καταστήματά τους, μεταφέροντας τη δραστηριότητά τους στο διαδίκτυο, όπως γνωστή αλυσίδα ρούχων που έκλεισε 81 καταστήματα σε Βρετανία και Ιρλανδία. (<https://www.aftodioikisi.gr/diethni/gnosti-alyssida-roychon-kleinei-81-katastimata-logo-pandimias/> ανακτήθηκε 1/4/2021)

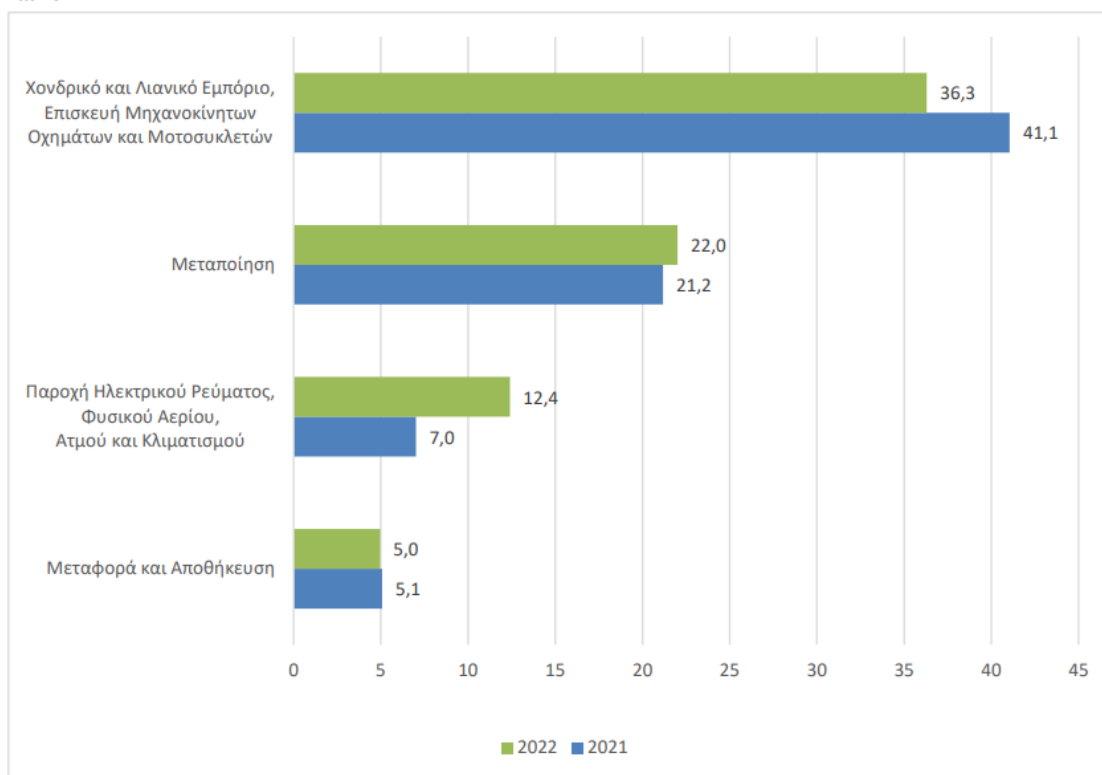
Από την άλλη νέες αλυσίδες ανοίγουν καταστήματα και στην Ελλάδα. Έτσι αλυσίδα μέλος πολωνικού ομίλου αναμένεται να ανοίξει 100 καταστήματα σε Ελλάδα και Ιταλία (Πηγή: https://www.businessdaily.gr/epiheiriseis/77862_anoigei-diktyo-katastimaton-kai-stin-ellada-i-poloniki-alyssida-sinsay ανακτήθηκε 1/4/2023). Ο συγκεκριμένος όμιλος εγκαινίασε 50 νέα καταστήματα της αλυσίδας πανευρωπαϊκά, στο τρίμηνο Μάιος - Ιούλιος 2022.

Άλλη αλυσίδα καταστημάτων κλείνει τα μικρά καταστήματα και ανοίγει μεγαλύτερα που ταιριάζουν στο νέο μοντέλο ανάπτυξης που προωθεί παγκοσμίως (Πηγή: <https://www.aftodioikisi.gr/oikonomia/omilos-zara-ellada-kleinei-mikra-katastimata-anoigei-megala/> ανακτήθηκε, 14/3/2021).

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, Ιανουαρίου 2023, που δημοσιεύτηκαν στις 15 Μαρτίου του 2023 και αφορούν στους τομείς οικονομικής δραστηριότητας με τη μεγαλύτερη συνεισφορά στον συνολικό κύκλο εργασιών του 2022, για επιχειρήσεις με διπλογραφικά βιβλία, ο τομέας «Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο, Επισκευή Μηχανοκίνητων Οχημάτων και Μοτοσυκλετών» ήταν πρώτος με ποσοστό 36,3%.

Δεδομένου ότι πολλά μικρά εμπορικά καταστήματα, στα οποία απασχολούνται εμποροϋπάλληλοι, δεν τηρούν διπλογραφικά βιβλία, είναι πιθανό η συνεισφορά του εμπορίου στον συνολικό κύκλο εργασιών να είναι μεγαλύτερος.

Γράφημα 1. Τομείς οικονομικής δραστηριότητας με τη μεγαλύτερη συνεισφορά στον συνολικό κύκλο εργασιών έτους 2021 και 2022



Γράφημα 2. Κύκλος εργασιών (σε χιλ. €) μόνο των Επιχειρήσεων με υποχρέωση τήρησης Διπλογραφικών Βιβλίων (μηνιαία υποβολή στοιχείων)

Πίνακας 1: Ετήσιος Κύκλος Εργασιών (σε χιλ. ευρώ), από Διοικητικές Πηγές, για το Σύνολο των Επιχειρήσεων της Ελληνικής Οικονομίας (οριστικό Στατιστικό Μητρώο Επιχειρήσεων, έτους 2019), ανά Τομέα Οικονομικής Δραστηριότητας (NACE Αναθ. 2)

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ		ΠΑΘΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΤΟΥΣ 2019)	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (σε χιλ. ευρώ)				ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟΝ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΥΚΛΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ		ΕΤΗΣΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗ (%)		
Κωδικός NACE Αναθ.2	Περιγραφή		2019	2020	2021	2022	2021	2022	2020/2019	2021/2020	2022/2021
A	Γεωργία, Δασοκομία και Αλιεία	536.763	6.866.466	7.150.135	8.263.196	9.668.814	2,4	2,1	4,1	15,6	17,0
B	Ορυχεία και Λατομεία	604	892.677	798.939	845.019	866.213	0,2	0,2	-10,5	5,8	2,5
Γ	Μεταποίηση	57.904	64.147.292	57.338.993	72.192.107	100.438.647	21,2	21,8	-10,6	25,9	39,1
Δ	Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος, Φυσικού Αερίου, Ατμού και Κλιματισμού	8.219	20.977.855	18.311.629	(**)	(**)	(**)	(**)	-12,7	(**)	(**)
Ε	Παροχή Νερού, Επεξεργασία Λυμάτων, Διαχείριση Αποβλήτων και Δραστηριότητες Εξυγίανσης	1.963	1.954.649	1.926.825	2.190.151	2.495.791	0,6	0,5	-1,4	13,7	14,0
ΣΤ	Κατασκευές	61.913	10.345.342	10.004.416	10.957.772	13.544.210	3,2	2,9	-3,3	9,5	23,6
Z	Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο, Επισκευή Μηχανοκίνητων Οχημάτων και Μοτοσυκλετών	230.782	131.099.522	121.886.667	139.126.983	167.088.934	40,9	36,2	-7,0	14,1	20,1
H	Μεταφορά και Αποθήκευση	61.145	17.468.096	13.052.523	16.872.848	22.132.553	5,0	4,8	-25,3	29,3	31,2
Θ	Δραστηριότητες Υπηρεσιών Παροχής Καταλύματος και Υπηρεσιών Εστίασης	110.330	13.995.752	6.825.992	10.843.492	16.456.255	3,2	3,6	-51,2	58,9	51,8
I	Ενημέρωση και Επικοινωνία	17.097	12.549.097	11.687.156	12.242.075	13.608.557	3,6	3,0	-6,9	4,7	11,2
K	Χρηματοπιστωτικές και Ασφαλιστικές Δραστηριότητες	17.032	13.085.131	10.369.770	(**)	(**)	(**)	(**)	-20,8	(**)	(**)
Λ	Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας	10.773	(**)	1.856.405	1.932.822	(**)	0,6	(**)	(**)	4,1	(**)
M	Επαγγελματικές, Επιστημονικές και Τεχνικές Δραστηριότητες	138.661	10.384.547	10.118.509	11.853.690	13.963.088	3,5	3,0	-2,6	17,1	17,8
N	Διοικητικές και Υποστηρικτικές Δραστηριότητες	21.779	7.584.219	4.979.737	6.279.566	8.439.450	1,8	1,8	-34,3	26,1	34,4
Ξ	Δημόσια Διοίκηση και Άμυνα, Υποχρεωτική Κοινωνική Ασφάλιση	1.088	494.326	463.765	528.681	(**)	0,2	(**)	-6,2	14,0	(**)
O	Εκπαίδευση	21.695	416.075	384.499	444.051	566.433	0,1	0,1	-7,6	15,5	27,6
Π	Δραστηριότητες Σχετικές με την Ανθρώπινη Υγεία και την Κοινωνική Μέριμνα	58.515	2.053.617	2.100.246	2.545.243	2.600.861	0,7	0,6	2,3	21,2	2,2
P	Τέχνες, Διασκέδαση και Ψυχαγωγία	21.343	5.540.260	3.875.118	4.465.477	6.395.397	1,3	1,4	-30,1	15,2	43,2
Σ	Άλλες Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών	40.411	1.362.639	1.163.541	1.353.499	1.607.224	0,4	0,3	-14,6	16,3	18,7
Ω	Άγνωστη Δραστηριότητα	9.108	59.168	26.402	6.097	10.772	0,0	0,0	-55,4	-76,9	76,7
Γενικό Σύνολο		1.427.125	324.812.874	284.321.267	340.283.110	461.242.602			-12,5	19,7	35,5

(**) Στα στοιχεία περιλαμβάνονται μη τυπικές συναλλαγές, ως εκ τούτου δε δημοσιεύονται γιατί δεν είναι συγκρίσιμα.

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ που δημοσιεύτηκαν τον Δεκέμβριο του 2022, σχετικά με το Σύνολο των επιχειρήσεων της Ελληνικής Οικονομίας, παρουσιάζεται μια αυξητική τάση στον κύκλο εργασιών του κλάδου του Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου. Η συμμετοχή στον συνολικό κύκλο εργασιών το 2022 του κλάδου του Εμπορίου ήταν στο 36,2% όταν η πλειοψηφία των κλάδων έχει συμμετοχή μικρότερη από 5%.

Οι πέντε κλάδοι λιανικού εμπορίου με τη μεγαλύτερη συμμετοχή στον ετήσιο κύκλο εργασιών του 2022 ήταν:

- Λιανικό εμπόριο σε μη ειδικευμένα καταστήματα που πωλούν κυρίως τρόφιμα, ποτά ή καπνό (26,9%)
- Λιανικό εμπόριο καυσίμων κίνησης σε ειδικευμένα καταστήματα (13,9%).
- Πώληση αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων (9,8%)
- Φαρμακευτικά είδη σε ειδικευμένα καταστήματα (6,9%)
- Λιανικό εμπόριο ενδυμάτων σε ειδικευμένα καταστήματα (5,0%)

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται από το Στατιστικό Μητρώο Επιχειρήσεων του 2020, της ΕΛΣΤΑΤ, ο αριθμός νομικών μονάδων, ο Κύκλος Εργασιών και ο αριθμός των απασχολούμενων στον κλάδο του Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου ανά Περιφέρεια. Όπως είναι αναμενόμενο στην Αττική είναι οι περισσότερες μονάδες, ακολουθεί η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, Κρήτης, Πελοποννήσου και Θεσσαλίας.

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΕΤΟΣ 2020					
Πίνακας 5: Αριθμός νομικών μονάδων, κύκλος εργασιών (σε χιλ. ευρώ) και απασχολούμενοι ανά μονοψήφιο κλάδο οικονομικής δραστηριότητας (NACE Αναθ. 2) και Περιφέρεια					
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (σε χιλιάδες ευρώ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ
	Κωδικός NACE Αναθ.2	Περιγραφή			
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΙΑΣ			83.376	6.677.179	172.933
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΙΑΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	11.319	2.926.236	26.209
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ			228.224	32.279.829	634.743
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	42.290	16.318.479	128.072
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ			36.777	2.358.477	73.150
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	5.152	1.074.866	10.217
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ			44.622	4.555.315	104.013
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	6.025	1.784.518	14.805
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ			108.679	9.436.758	220.679
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	14.732	3.592.856	31.468
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ			72.968	6.911.108	146.101
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	10.453	2.537.024	22.330
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ			36.787	2.280.348	83.301
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	5.676	1.210.745	13.775
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ			96.151	7.082.352	193.148
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	13.115	3.426.762	30.169
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ			109.494	7.522.954	188.561
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	11.697	3.434.166	27.964
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ			354.849	185.620.512	2.013.620
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	76.156	72.130.734	373.669
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ			33.066	1.789.237	57.865
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	4.304	970.059	9.324
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ			48.727	4.193.927	137.587
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	9.462	2.101.382	23.116
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ			139.894	9.728.764	262.340
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ	Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	14.348	4.533.205	40.817
Γενικό Σύνολο			1.393.614	280.436.761	4.288.041

Σύμφωνα με έρευνα διάρθρωσης επιχειρήσεων της ΕΛΣΤΑΤ για το 2020, που δημοσιεύτηκε στις 23 Σεπτεμβρίου 2023, ο αριθμός των μισθωτών στο τομέα «Χονδρικό και Λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών» ήταν 521.190, δηλαδή το 28,7%, σε σύνολο 1.813.300 μισθωτών, οι οποίοι απασχολούνταν σε 221.926 επιχειρήσεις.

Με βάση τις τάξεις μεγέθους των επιχειρήσεων, προκύπτει ότι, για το έτος 2020, οι κλάδοι με τις περισσότερες μικρές επιχειρήσεις (από 0 έως 9 απασχολούμενα άτομα προσωπικό) ήταν το χονδρικό και λιανικό εμπόριο με 213.319 επιχειρήσεις και κύκλο εργασιών 40,8 δισεκατομμύρια ευρώ. Στην τάξη των επιχειρήσεων που αριθμούν από 10 έως 19 απασχολούμενους το χονδρικό και λιανικό εμπόριο έρχεται δεύτερο με 5.553 επιχειρήσεις και κύκλο εργασιών 11,9 δισεκατομμύρια ευρώ. Δεύτερο έρχεται και στον κλάδο των επιχειρήσεων που απασχολούν 20 έως 49 άτομα, με 2.205 επιχειρήσεις και κύκλο εργασιών, 15,4 δισεκατομμύρια ευρώ.

Στην τάξη των επιχειρήσεων που απασχολούν από 50 έως 249 άτομα, το μεγαλύτερο πλήθος καταγράφει ο κλάδος του χονδρικού και λιανικού εμπορίου με 766 επιχειρήσεις και κύκλο εργασιών 22,4 δισεκατομμύρια ευρώ.

Σύμφωνα με στοιχεία που δημοσίευσε η ΕΛΣΤΑΤ, στις 23 Μαρτίου 2023, σχετικά με την εξέλιξη εργασιών επιχειρήσεων του Λιανικού Εμπορίου με στοιχεία που είχε τον Ιανουάριο του 2023, που αφορούσαν σε επιχειρήσεις με διπλογραφικά βιβλία, οι δραστηριότητες που παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση στον κύκλο εργασιών τον Ιανουάριο του 2023 σε σχέση με τον Ιανουάριο του 2022 ήταν η Πώληση άλλων μηχανοκίνητων οχημάτων 76,1% και το Λιανικό εμπόριο εγγράφων μουσικής και εικόνας σε ειδικευμένα καταστήματα, με αύξηση 67,6%.

Οι δραστηριότητες που παρουσίασαν μείωση στον κύκλο εργασιών σε σχέση με τον Ιανουάριο του 2022 ήταν το Λιανικό εμπόριο χαλιών, κιλιμιών και επενδύσεων δαπέδου και τοίχου σε ειδικευμένα καταστήματα, με μείωση 8,2% και ο κλάδος άλλο λιανικό εμπόριο καινούργιων ειδών σε ειδικευμένα καταστήματα, μείωση 4,1%.

Οι Περιφέρειες που παρουσίασαν μεγαλύτερη αύξηση στον κύκλο εργασιών τον Ιανουάριο του 2023 σε σχέση με τον Ιανουάριο του 2022 είναι η Περιφέρεια της Δυτικής Μακεδονίας, με αύξηση 50,5% και η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου με την ίδια αύξηση.

Η οικονομική δραστηριότητα που παρουσιάζει τον μεγαλύτερο κύκλο εργασιών τον Ιανουάριο του 2023 είναι το Λιανικό Εμπόριο σε μη ειδικευμένα καταστήματα που πωλούν κυρίως τρόφιμα, ποτά ή καπνό, παρουσιάζοντας αύξηση από τον Ιανουάριο του 2022 κατά 13,7%.

Το επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι διαχρονικό και συνυφασμένο με το εμπόριο, που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της οικονομίας κάθε χώρας. Έτσι, παρότι μπορεί να διαφοροποιείται ο τρόπος εκτέλεσης των καθηκόντων ανάλογα και με την εξέλιξη της τεχνολογίας, τα βασικά καθήκοντα παραμένουν ίδια.

Η εξέλιξη της ψηφιακής τεχνολογίας και του ηλεκτρονικού εμπορίου, επηρεάζει το επάγγελμα απαιτώντας ψηφιακές δεξιότητες από τους εργαζόμενους που το ασκούν. Όλο και περισσότερο τα εμπορικά καταστήματα αποκτούν παράλληλη ηλεκτρονική δραστηριότητα, ενώ παραδοσιακά καταστήματα μετατρέπονται σε e-shop. Έτσι οι εμποροϋπάλληλοι συμβάλλουν στην καλή λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, είναι δυνατόν να εξυπηρετούν πελάτες που μπορεί να έχουν ξεκινήσει την επαφή τους με το κατάστημα ηλεκτρονικά. Επίσης η τεχνολογία χρησιμοποιείται και κατά την εξυπηρέτηση στο παραδοσιακό κατάστημα, αφού πλέον η αποθήκη, η διαθεσιμότητα των εμπορευμάτων, η επικοινωνία με τους πελάτες πραγματοποιείται κυρίως ψηφιακά.

Πολλές επιχειρήσεις του λιανικού εμπορίου λειτουργούν με franchising ή ως αλυσίδες καταστημάτων. Ο Σύλλογος Εμποροϋπαλλήλων Αθήνας διέβλεπε με ανακοίνωσή του τον Ιούλιο του 2019 ότι οι συνεργασίες και οι εξαγορές, θα οδηγήσουν συγκέντρωση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς σε λιγότερες επιχειρήσεις, κάτι που με τη σειρά του οδηγεί σε μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα των εργαζομένων στο εμπόριο.

A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης

Οι Εμποροϋπάλληλοι απασχολούνται στον τομέα του Λιανικού Εμπορίου, με ευρεία γκάμα καθηκόντων και εργασιών, φροντίζοντας για την εξυπηρέτηση πελατών και εξασφαλίζοντας την καλή λειτουργία του καταστήματος.

Πολλά είδη που διακινούνται στο Λιανικό Εμπόριο έχουν εποχικότητα, έτσι παρατηρείται αύξηση ζήτησης για προσωπικό κοντά στις γιορτές των Χριστουγέννων και του Πάσχα αλλά και σε τουριστικά μέρη κατά την τουριστική περίοδο.

Σύμφωνα με έρευνα του ΣΕΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφοριών και Επικοινωνιών Ελλάδας) συνολικά, το λιανεμπόριο τροφίμων τόσο την περίοδο της έντονης οικονομικής ύφεσης, όσο και την περίοδο της πανδημίας, αποτελούσε έναν από τους πιο δυναμικούς κλάδους της οικονομίας σε σχέση με τη διατήρηση και την αύξηση της απασχόλησης. Την περίοδο 2000-2021 το λιανεμπόριο τροφίμων παρουσίασε αύξηση της απασχόλησης κατά 55%, σε αντίθεση με το υπόλοιπο λιανικό εμπόριο, το οποίο παρουσίασε μείωση κατά 15%.

Πρακτικά, το λιανεμπόριο τροφίμων το 2021 απασχολούσε σχεδόν 75.000 περισσότερους εργαζόμενους σε σχέση με το 2000 ξεπερνώντας τις 215.000 άμεσα απασχολούμενους. Για το 2020, το λιανεμπόριο τροφίμων αύξησε την απασχόληση του κατά 3,1% σε σχέση με το 2019.

Εξαιτίας της αύξησης που παρουσιάζει την τελευταία εξαετία το λιανεμπόριο τροφίμων και της ταυτόχρονης μείωσης των άλλων εμπορικών κλάδων, πλέον η απασχόληση του λιανεμπορίου τροφίμων αντιπροσωπεύει πάνω από το 30% συνολικά του λιανικού και χονδρικού εμπορίου, έχοντας σημαντικά μεγαλύτερες πωλήσεις μάλιστα από το λοιπό λιανεμπόριο.

(<http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/18316091/i-pandimia-efere-proslipseis-sto-psifiako-kanali-ton-soupermarket-/>)

Τα διαθέσιμα στοιχεία σχετικά με την απασχόληση στο τομέα του Εμπορίου, αφορούν γενικά τους απασχολούμενους σε αυτό, χωρίς να υπάρχει διαχωρισμός σε ειδικότητες. Η πλειοψηφία των ανθρώπων που ασχολούνται στο Εμπόριο, απασχολείται στον τομέα των πωλήσεων.

Σύμφωνα με έρευνα διάρθρωσης επιχειρήσεων της ΕΛΣΤΑΤ για το 2020, που δημοσιεύτηκε στις 23 Σεπτεμβρίου 2023, ο αριθμός των μισθωτών στο τομέα «Χονδρικό και Λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών» ήταν 521.190, δηλαδή το 28,7%, σε σύνολο 1.813.300 μισθωτών, οι οποίοι απασχολούνταν σε 221. 926 επιχειρήσεις.

Π Ι Ν Α Κ Α Σ 5: Κόστος εργασίας των επιχειρήσεων εμπορίου, κατά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας (NaceRev. 2) - Σύνολο Ελλάδος					
Ποσά: χιλιάδες ευρώ					Έτος: 2020
Κωδικοί κλάδων οικονομικής δραστηριότητας	Κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας	Σύνολο επιχειρήσεων	Κόστος εργασίας		
			Σύνολο	Αμοιβές απασχολούμενων	Δαπάνες κοινωνικής ασφάλισης
		B=11110	C=13310	D=13320	E=13330
	Σύνολο	221926	8492286	6803114	1688351
45	Χονδρικό και λιανικό εμπόριο και επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών	26525	584023	468132	115891
46	Χονδρικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών	56220	4270737	3426377	843539
47	Λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών	139181	3637526	2908605	728922
471	Λιανικό εμπόριο σε μη ειδικευμένα καταστήματα	21582	1865307	1482805	382501
472	Λιανικό εμπόριο τροφίμων, ποτών και καπνού σε ειδικευμένα καταστήματα	20776	286805	229815	56990
473	Λιανικό εμπόριο καυσίμων κίνησης σε ειδικευμένα καταστήματα	4569	121533	97167	24366
474	Λιανικό εμπόριο εξοπλισμού πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων σε ειδικευμένα καταστήματα	2740	82201	64505	17697
475	Λιανικό εμπόριο άλλου οικιακού εξοπλισμού σε ειδικευμένα καταστήματα	19374	291848	235446	56402
476	Λιανικό εμπόριο επιμορφωτικών ειδών και ειδών ψυχαγωγίας σε ειδικευμένα καταστήματα	6199	170148	136429	33719
477	Λιανικό εμπόριο άλλων ειδών σε ειδικευμένα καταστήματα	49658	776178	627635	148543
478	Λιανικό εμπόριο σε υπαίθριους πάγκους και αγορές	8381	7287	5856	1431
479	Λιανικό εμπόριο εκτός καταστημάτων, υπαίθριων πάγκων ή αγορών	5902	36218	28947	7271

Σύμφωνα με μελέτη του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας που δημοσιεύτηκε στις 4 Απριλίου 2023 διαπιστώνεται ότι παρατηρείται γενικά μια αναντιστοιχία μεταξύ αναγκών και προσφοράς στον τομέα των δεξιοτήτων, σε μια μία χρονική στιγμή κατά την οποία το 82% των επικεφαλής των επιχειρήσεων θεωρεί τις δεξιότητες τον πιο σημαντικό παράγοντα κατά την αξιολόγηση των υποψηφίων. Μόνο το 18% δίνει προτεραιότητα στους τίτλους σπουδών.

Η παραμονή των εργαζομένων ως επιχειρηματικό όφελος των προσλήψεων βάσει δεξιοτήτων (56%), η αυξημένη ποικιλομορφία του εργατικού δυναμικού (48%) και η ανταλλαγή γνώσεων (46%) αναφέρονται ως τα κορυφαία οφέλη της πρόσληψης βάσει δεξιοτήτων.

Τα διευθυντικά στελέχη πιστεύουν, επίσης, ότι η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη παραγωγικότητα (47%), καλύτερη ομαδική απόδοση (43%) και βελτιωμένες ικανότητες επίλυσης προβλημάτων (40%).

Ως τα σημαντικότερα soft skills (μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες), θεωρούνται οι δεξιότητες πελατειακών σχέσεων (53%), οι ηγετικές (51%) και οι δημιουργικές δεξιότητες (56%). (Πηγή: <http://www.sepe.gr/gr/research->

Τα τελευταία χρόνια διεξάγονται ευρωπαϊκά επιδοτούμενα προγράμματα κατάρτισης για άτομα που επιθυμούν να απασχοληθούν στο λιανικό εμπόριο. Το εμπόριο γίνεται όλο και πιο απαιτητικό, είναι επιθυμητές ειδικές δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνολογίας. Οι συμμετέχοντες, εκτός από τη θεωρητική κατάρτιση, αποχτούν και εργασιακή εμπειρία και με την ολοκλήρωση των σεμιναρίων διεξάγονται εξετάσεις που πιστοποιούν την ικανότητα των εκπαιδευομένων να απασχοληθούν στον τομέα της λιανικής πώλησης.

Ο τομέας του εμπορίου και των δημοσίων σχέσεων, διατηρεί μέτρια απορροφητικότητα. Βέβαια, οι καλοί και έμπειροι πωλητές βρίσκουν επαγγελματικές διεξόδους. Το ισοζύγιο για εκπαιδευμένα και έμπειρα στελέχη δημοσίων σχέσεων συνεχίζει να είναι μακροπρόθεσμα ικανοποιητικό (Έρευνα, 2012, υπό τον συντονισμό του καθ. Θ. Κατσανέβα).

Η σαφώς μεγαλύτερη ομάδα επαγγελματιών στην ΕΕ των 28 το 2016 είναι οι προσωπικές υπηρεσίες και οι εργαζόμενοι στις πωλήσεις, που αντιστοιχούν στο 9,5 % του εργατικού δυναμικού, ή 21,4 εκατομμύρια άτομα. Η ομάδα αυτή υπερβαίνει τις οκτώ μικρότερες ομάδες επαγγελματιών λαμβανόμενες από κοινού, όπου, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται όλοι οι εργαζόμενοι σε γεωργικά επαγγέλματα, οι εργαζόμενοι στη βιομηχανία επεξεργασίας τροφίμων, και τα μέλη των ενόπλων δυνάμεων. Μετά την ομάδα υπηρεσιών και πωλήσεων, υπάρχουν υπάλληλοι, ακολουθούμενοι από επιχειρηματικά και διοικητικά στελέχη ενδιάμεσης βαθμίδας. (Πηγή: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Employment_statistics/el&oldid=359278 ανακτήθηκε 7/4/2023)

Μετά το 2019, η πανδημία Covid- 19 ανέδειξε την ανάγκη για αυξημένη τήρηση υγειονομικών πρωτοκόλλων κατά την άσκηση της εργασίας του εμποροϋπαλλήλου.

Τα τελευταία χρόνια αναδεικνύεται έντονα και το θέμα της ισότητας στην εργασία. Η ισότητα των φύλων αναφέρεται στην ισότητα μεταξύ γυναικών και ανδρών όσον αφορά στα δικαιώματα, στη μεταχείριση, στις ευθύνες, στις ευκαιρίες και στα οικονομικά και κοινωνικά τους επιτεύγματα. Η ισότητα των φύλων επιτυγχάνεται όταν άνδρες και γυναίκες έχουν τα ίδια δικαιώματα, υποχρεώσεις και ευκαιρίες σε όλους τους τομείς της κοινωνίας και όταν τα διαφορετικά συμφέροντα, ανάγκες και προτεραιότητες ανδρών και γυναικών χαίρουν ίσης εκτίμησης. (Πηγή: <https://www.eurofound.europa.eu/el/topic/gender-equality>, ανακτήθηκε 10/4/2023).

Οι διακρίσεις φύλου που αναφέρονται στο συγκεκριμένο επάγγελμα σχετίζονται κυρίως με το είδος των πωλούμενων εμπορευμάτων και τα στερεότυπα που συχνά έχουν οι καταναλωτές, όπου για παράδειγμα σε αυτά που χαρακτηρίζονται ως γυναικεία είδη προτιμώνται συνήθως γυναίκες υπάλληλοι και αντίστοιχα σε κάποια άλλα είδη απασχολούνται περισσότερο άντρες. Σύμφωνα όμως με την Αρχή της μη διάκρισης, δεν μπορεί να αποκλειστεί υπάλληλος λόγω φύλου, ηλικίας, φυλής, σεξουαλικού προσανατολισμού ή γενικότερα ιδιαίτερων προσωπικών χαρακτηριστικών.

Παρά τη συνεχιζόμενη μείωση του χάσματος στην απασχόληση, το ποσοστό απασχόλησης εξακολουθούσε να είναι υψηλότερο για τους άνδρες από ό, τι για τις γυναίκες το 2018 σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Το 30,8 % των απασχολούμενων γυναικών ηλικίας 20-64 ετών στην ΕΕ εργάζονταν με καθεστώς μερικής απασχόλησης το 2018, έναντι 8,0 % για τους άνδρες. (Πηγή: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/el&oldid=455240 ανακτήθηκε 10/4/2023).

Η μερική και όχι οχτάωρη απασχόληση είναι συνηθισμένη τακτική. Ο Σύλλογος Εμποροϋπαλλήλων Αθήνας είχε καταγγείλει με ανακοίνωσή του (23/7/2019) τη χρήση από τους εργοδότες της 4ωρης και 6ωρης εργασίας.

Παρότι το νομοθετικό πλαίσιο διαφέρει από το ένα κράτος μέλος στο άλλο, οι εκδοθείσες Οδηγίες του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου παρέχουν κοινή νομική βάση για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Το άρθρο 5 της Οδηγίας Πλαίσιο ορίζει ότι: «Ο εργοδότης υποχρεούται να εξασφαλίζει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας». Σύμφωνα με το άρθρο 6 της Οδηγίας Πλαίσιο, ο εργοδότης «προβαίνει σε εκτίμηση των κινδύνων που δεν μπορούν να αποφευχθούν» και, σύμφωνα με το άρθρο 9, «ο εργοδότης οφείλει να έχει στη διάθεσή του μια εκτίμηση των υφισταμένων κατά την εργασία κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν ομάδες εργαζομένων που εκτίθενται σε ιδιαίτερους κινδύνους». Τα μέτρα πρόληψης και οι μέθοδοι εργασίας και παραγωγής πρέπει να

ενσωματώνονται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης και σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας (άρθρο 6.3 της Οδηγίας).

Σύμφωνα με ευρωπαϊκές έρευνες για τις συνθήκες εργασίας και την επιστημονική βιβλιογραφία, σε κάποια επαγγέλματα υπάρχει ιδιαίτερος κίνδυνος από διάφορες μορφές βίας. Το 2005, απειλές σωματικής βίας αναφέρθηκαν από εργαζόμενους σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς. Από τα επαγγέλματα με υψηλό ποσοστό, 9,2%, είναι των υπηρεσιών σε καταστήματα και πωλήσεις. Εκδήλωση σωματικής βίας από άτομα εκτός της επιχείρησης αναφέρεται ότι έχει υποστεί το 6,8% των εργαζομένων στην παροχή υπηρεσιών, σε καταστήματα και πωλήσεις (Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (Σ.ΕΠ.Ε.), Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στην εργασία Γενική Επισκόπηση).

Η ελεγκτική δράση της Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία (Α.Υ.Ε.), σύμφωνα με την έκθεση του Σώματος Επιθεωρητών Εργασίας ΣΕΠΕ του 2017, αναφέρει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ελέγχων (28,92%) πραγματοποιήθηκε στον κλάδο του Λιανικού εμπορίου εκτός οχημάτων. Δεύτερος ανάμεσα σε όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με τη μεγαλύτερη παραβατικότητα σε σχέση με το σύνολο των κυρώσεων που επιβλήθηκαν ήταν ο κλάδος του λιανικού εμπορίου με 16,97%.

Ο κλάδος του Λιανικού Εμπορίου ήταν και ο δεύτερος σε μηνύσεις (361) για το 2017, με ποσοστό μηνυτήριων αναφορών 34,93%. Το 2017 για θέματα που αφορούσαν την Ασφάλεια και Υγεία των εργαζομένων πραγματοποιήθηκαν 124 έλεγχοι από το ΣΕΠΕ στον κλάδο του Λιανικού Εμπορίου δηλαδή το 31% των ελέγχων.

Ιδιαίτερα το λιανικό εμπόριο – εμπίπτει στις επιχειρήσεις που παρουσιάζουν τις συχνότερες παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας, κυρίως σε θέματα παράνομης και ανασφάλιστης απασχόλησης, μη τήρησης ωραρίων εργασίας και εβδομαδιαίας ανάπαυσης, μη καταβολής υπερωριών κ.λπ.. Εξαιτίας της επισφαλούς θέσης των εργαζομένων, οι καταγγελίες από μέρους τους είναι σχετικά σπάνιες και έτσι οι επιθεωρητές ελέγχουν προληπτικά τέτοιες επιχειρήσεις και επιβάλλουν όλες τις προβλεπόμενες κυρώσεις όταν διαπιστώνουν παραβάσεις. Προτεραιότητα δίνεται στα μεγάλα πολυκαταστήματα και εμπορικά κέντρα, τα οποία έχουν επεκταθεί τα τελευταία χρόνια και απασχολούν μεγάλο αριθμό εργαζομένων.

Στο Λιανικό εμπόριο το 2017 εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών πραγματοποιήθηκαν 2.992 έλεγχοι υπηρεσιών ασφάλειας και υγείας στην εργασία, 1.183 επανέλεγχοι, 564 έλεγχοι μετά από ατύχημα, 51 έλεγχοι μετά από καταγγελία.

Δεν υπάρχει ορισμένος μισθός για το επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου και εντάσσεται σε ό,τι ισχύει γενικότερα για τους μισθούς, όπου με τον πιο πρόσφατη αναθεώρηση από 1/4/2023, ο κατώτερος μικτός μισθός έχει ορισθεί στα 780,00 ευρώ.

Οι ειδικεύσεις του επαγγέλματος συνήθως αφορούν στο είδος των πωλούμενων προϊόντων. Έτσι μπορούν να χωριστούν σε φαρμακευτικά/ καλλυντικά προϊόντα, οικιακές συσκευές, έπιπλα, ένδυση/υπόδηση, είδη διατροφής/super market.

Ο εμποροϋπάλληλος μπορεί να απασχολείται κυρίως είτε με την εξυπηρέτηση πελατών, είτε με την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας της επιχείρησης.

Είναι δυνατόν αν και όχι ιδιαίτερα συνηθισμένο οι απασχολούμενοι στο επάγγελμα αυτό εργάζονται με τον θεσμό του «ενοικιαζόμενου» υπαλλήλου, μέσω Εταιριών Προσωρινής Απασχόλησης (ΕΠΑ). Οι ΕΠΑ ιδρύθηκαν με βάση τον νόμο 2956/2001 και έχουν ως αντικείμενο δραστηριότητας την παροχή εργασίας σε άλλον εργοδότη (έμμεσο) με τη μορφή της προσωρινής απασχόλησης. Ως προσωρινή εργασία νοείται η εργασία που παρέχεται σε άλλον εργοδότη (έμμεσος) για περιορισμένο χρονικό διάστημα από μισθωτό, ο οποίος συνδέεται με τον εργοδότη του με σχέση εξαρτημένης εργασίας ή αορίστου χρόνου.

Συχνά υλοποιούνται προγράμματα χρηματοδοτούμενα κυρίως από την Ευρωπαϊκή Ένωση για απόκτηση εμπειρίας εργαζομένων. Με αυτό τον τρόπο διευκολύνονται οι επιχειρηματίες να απασχολήσουν άτομα που δεν διαθέτουν εμπειρία, αφού δεν επιβαρύνονται το κόστος της μισθοδοσίας, διευκολύνει και τους εργαζόμενους να αποκτήσουν την εμπειρία για να διατηρήσουν μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος τη θέση τους ή να αναζητήσουν αντίστοιχη εργασία.

Το ευχάριστο παρουσιαστικό και η άνεση στην επικοινωνία είναι επιθυμητά προσόντα για όποιον ασχολείται με τις λιανικές πωλήσεις.

Από τα χαρακτηριστικά που θα βοηθήσουν έναν εμποροϋπάλληλο να ξεχωρίσει είναι η ψυχραιμία, η επιμονή, η δυνατότητα εργασίας σε ομάδα, η ενσυναίσθηση, το ήθος, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης κρίσεων, η ικανότητα λήψης αποφάσεων, ικανότητες επικοινωνίας, διαχείρισης χρόνου, διαπραγματεύσεως, καλή μνήμη, κοινωνικές δεξιότητες.

Σε αγγελίες εργασιών τα επιθυμητά χαρακτηριστικά που ζητούνται από τους εργοδότες είναι «δυναμική και ευχάριστη προσωπικότητα, άριστη επικοινωνιακή ικανότητα, προσεγμένη εμφάνιση, οργανωτικές ικανότητες, ικανότητα διαμόρφωσης του χώρου, αποτελεσματικότητα, διαπραγματευτική ικανότητα, πάθος, ακεραιότητα, ομαδικό πνεύμα».

Επίσης ορισμένες επιχειρήσεις, ανάλογα με το προϊόν, ζητάνε από όσους ασχολούνται με τις πωλήσεις να κάνουν προσωπική χρήση των προϊόντων της επιχείρησης, επιδεικνύοντάς τα έμμεσα στον πελάτη και γνωρίζοντας σε βάθος τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους

Παρατηρείται όλο και μεγαλύτερη ανάγκη για εξειδικευμένες γνώσεις. Η γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών και ξένων γλωσσών, ιδιαίτερα αγγλικών, θεωρούνται πλέον σχεδόν απαραίτητα προσόντα για την άσκηση του επαγγέλματος του εμποροϋπαλλήλου στις περισσότερες επιχειρήσεις. Σε τουριστικά μέρη ζητείται η γνώση περισσότερων ξένων γλωσσών, με προτίμηση στη γλώσσα που μιλάει η πλειοψηφία των τουριστών που επισκέπτεται την περιοχή. Επίσης απαιτούνται ειδικές γνώσεις σε σχέση με τα αντικείμενα πώλησης. Σχεδόν όλοι οι εμποροϋπάλληλοι είναι απόφοιτοι τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Στο εμπόριο, η μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα είναι 30 έως 44 ετών με 308.600 εργαζόμενους, ακολουθούν όσοι είναι 45 έως 64 ετών με 258.800 εργαζόμενους. Η μικρότερη ηλικιακή ομάδα είναι οι 15 έως 19 ετών με 3.600 εργαζόμενους, 71.500 είναι οι 25-29 ετών, 23.300 οι 20 – 24 ετών και 10.500 οι πάνω από 65 ετών (Ελ. Στατ. Α' τρίμηνο του 2019).

Οι εμποροϋπάλληλοι εργάζονται ώρες καταστημάτων και ουσιαστικά λίγο πριν το άνοιγμα και λίγο μετά το κλείσιμο αυτών. Σε μικρά καταστήματα το ωράριο είναι διακεκομμένο με μεσημεριανή διακοπή, κάποιες ημέρες της εβδομάδας. Σε καταστήματα με συνεχόμενο ωράριο από το πρωί μέχρι το βράδυ, διαμορφώνονται βάρδιες. Τα καταστήματα είναι ανοιχτά καθημερινές και Σάββατο. Σύμφωνα με τις τελευταίες τροπολογίες, τα καταστήματα παραμένουν ανοιχτά πολλές Κυριακές τον χρόνο, ενώ σύμφωνα με πιο πρόσφατες τροπολογίες, Απρίλιος 2023, του Υπουργείου Ανάπτυξης, θεσμοθετήθηκε το δικαίωμα της Δημοτικής Αρχής, του εκάστοτε Δήμου να αποφασίζει για τη δυνατότητα λειτουργίας των καταστημάτων ακόμα και σε ολονύχτια βάση, με στόχο και την εξυπηρέτηση τουριστικών αναγκών.

Το συγκεκριμένο νομοσχέδιο, που οδηγεί στην απελευθέρωση του ωραρίου των καταστημάτων, καταγγέλθηκε από τα Σωματεία των Εργαζομένων.

Οι εργαζόμενοι στον κλάδο του Λιανεμπορίου εντάχθηκαν στο μέτρο της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας από την 1η Ιανουαρίου 2024 ενώ από την 1η Ιουλίου του 2024 το μέτρο τίθεται σε πλήρη εφαρμογή για τους συγκεκριμένους κλάδους.

Η Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας, σύμφωνα με το Υπουργείο Εργασίας, είναι εγγύηση για την τήρηση του ωραρίου του εργαζομένου, για τις υπερωρίες, για την ορθή εφαρμογή της διευθέτησης του χρόνου εργασίας.

Είναι ένα εργαλείο που επιτρέπει να καταγράφονται με απόλυτη ακρίβεια και σε πραγματικό χρόνο οι ώρες εργασίας όλων των μισθωτών.

Μέσω της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας, το αναβαθμισμένο σύστημα ΕΡΓΑΝΗ II, ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για το ωράριο εργασίας των εργαζομένων και χαρακτηρίζει αυτόματα κάθε ώρα εργασίας ως κανονικό ωράριο – υπερεργασία, υπερωρία ή διευθέτηση, όπως επίσης τα διαλείμματα, τα ρεπό, τις άδειες, μεταξύ άλλων.

(Πηγή: Ανακτήθηκε από <https://ypergasias.gov.gr/apascholisi/psifiaki-karta-ergasias/> 6/7/2024)

Σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 6 του αναθεωρημένου συντάγματος της χώρας, τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρα που εξασφαλίζουν την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας. Έχουν ήδη γίνει αρκετές ενέργειες για να εξασφαλιστεί η πρόσβαση, η κατάρτιση και η ένταξη των ΑμεΑ στην απασχόληση.

Ένας μικρός αριθμός επιχειρήσεων έχει αρχίσει να εντάσσει στο ανθρώπινο δυναμικό του άτομα με αναπηρία σε διάφορες ειδικότητες όπως π.χ. διαχείριση αποθήκης, ταμίες, συσκευασίες, τηλεφωνικά κέντρα, κτλ. Υπάρχουν αναπηρίες που δεν επηρεάζουν την εκτέλεση μέρος των εργασιών των εμποροϋπαλλήλων. Με την αύξηση των ηλεκτρονικών καταστημάτων και τη δυνατότητα εργασίας από το σπίτι γίνεται πιο εύκολο να απασχοληθούν άτομα με αναπηρία.

Στα περισσότερα καταστήματα, προστίθεται ο απαραίτητος εξοπλισμός, ώστε να δίνεται πλέον η δυνατότητα να πραγματοποιούν τις αγορές τους και άτομα με κινητικά ή άλλα προβλήματα. Οι προσθήκες αυτές, μπάρες, ασανσέρ, τουαλέτες ΑμεΑ, τεχνολογικός εξοπλισμός, κάνει πιο εύκολη και την πρόσληψη ατόμων με αναπηρίες.

Η αυξανόμενη ευαισθησία των καταναλωτών, μέσα από διάφορες καμπάνιες οδηγεί και τις επιχειρήσεις να επιδεικνύουν κοινωνική ευαισθησία προσλαμβάνοντας άτομα με αναπηρίες.

A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρησης

Σε δευτεροβάθμιο συνδικαλιστικό επίπεδο, οι εμποροϋπάλληλοι οργανώνονται και εκπροσωπούνται παραδοσιακά από την Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ), η οποία ιδρύθηκε το 1922. Η ΟΙΥΕ συγκροτείται από πρωτοβάθμια σωματεία εργαζόμενων μισθωτών που παρέχουν εξαρτημένη εργασία και αμείβονται ως υπάλληλοι ιδιωτικών βιομηχανικών, εμπορικών επιχειρήσεων καθώς και επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών.

Η ΟΙΥΕ σήμερα, οργανώνει και εκπροσωπεί τους υπαλλήλους κύρια στους κλάδους του εμπορίου, της παροχής υπηρεσιών, των ναυτιλιακών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων, της καθαριότητας, των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών φύλαξης και ασφαλείας, των επιχειρήσεων πληροφορικής. Επίσης η ΟΙΥΕ εκπροσωπεί και τους εργαζομένους σε Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, οι οποίοι έχουν σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Έχει στη δύναμή της 171 σωματεία-μέλη σε όλη τη χώρα στα οποία είναι εγγεγραμμένοι 55.000 εργαζόμενοι.

Η ΟΙΥΕ, είναι μέλος της Γ.Σ.Ε.Ε. (Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος), συμμετέχει σε θεσμούς κοινωνικού διαλόγου και συνεργάζεται συστηματικά με τις εργοδοτικές οργανώσεις που σχετίζονται με επαγγελματίες του εμπορίου, όπως η Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ), η Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών, Βιοτεχνών και Εμπόρων Ελλάδος (ΓΣΕΒΕΕ) και ο Σύνδεσμος Εταιρειών Λιανικής Πώλησης Ελλάδος (ΣΕΛΠΕ).

Η Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.), αποτελεί τρίτοβάθμια οργάνωση, η οποία εκπροσωπεί τον εμπορικό κόσμο και ιδιαίτερα τη μικρομεσαία επιχειρηματικότητα και αριθμεί ως μέλη 17 ομοσπονδίες, 325 εμπορικούς συλλόγους και Συνδέσμους Εμπορικών Αντιπροσώπων από όλη τη χώρα.

Σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, οι εργαζόμενοι στο εμπόριο εκπροσωπούνται από τη διεθνή Ομοσπονδία «UNION NETWORK INTERNATIONAL (U.N.I.)», η οποία δραστηριοποιείται κατά κύριο λόγο σε 15 κλάδους του ευρύτερου τομέα της Παροχής Υπηρεσιών και είναι μέλος της Διεθνούς Συνομοσπονδίας Ελεύθερων Συνδικάτων. Το κλαδικό τμήμα της UNI, είναι το «UNICOMMERCE CLOBALCOMMERCE». Η ευρωπαϊκή περιφερειακή οργάνωση του εμπορίου, είναι η UNI Europa Commerce, μέλος της οποίας είναι και η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος.

Σε κάθε περιοχή εδρεύουν τοπικοί φορείς που ασχολούνται με τις συνθήκες του εμπορίου στην περιοχή, όπως για παράδειγμα Σύλλογος Εμποροϋπαλλήλων Αθήνας, Σύνδεσμος Υπαλλήλων Εμπορικών Καταστημάτων Ιδιωτικών Επιχειρήσεων Πειραιά, Ένωση Επαγγελματιών Βιοτεχνών και Εμπόρων Καλλιθέας, Σύνδεσμος Υπαλλήλων και Ιδιωτικών Υπαλλήλων Χίου αλλά και Σωματεία Εργαζομένων σε μεγάλες επιχειρήσεις.

Η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (Ο.Ι.Υ.Ε.) διατηρεί ιστοσελίδα στο διαδίκτυο και στη διεύθυνση www.oie.gr στην οποία περιέχονται πληροφορίες σχετικά με τις ανακοινώσεις της Ομοσπονδίας σε θέματα εργασιακών σχέσεων και συνδικαλιστικών ζητημάτων, ενώ εμπεριέχονται και όλες οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας που συνομολογεί η οργάνωση. Η ΓΣΕΕ διατηρεί τη δική της ηλεκτρονική σελίδα www.gsee.gr.

Τα διάφορα σωματεία και Ενώσεις διατηρούν ηλεκτρονικές σελίδες αλλά και σελίδες σε κοινωνικά δίκτυα παρέχοντας πληροφόρηση για διάφορα εργασιακά ή συνδικαλιστικά ζητήματα που τα αφορούν.

Πληροφορίες σχετικά με τις συνθήκες εργασίας παρέχονταν από το Σ.ΕΠ.Ε., Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας www.sepenet.gr.

Πληροφόρηση επίσης παρέχουν μέσα από τις ηλεκτρονικές τους σελίδες τα Εμπορικά Επιμελητήρια, όπως το Εμπορικό Επιμελητήριο Αθηνών, που έχει ιδρυθεί από το 1841.

Υπάρχουν επίσης οικονομικά site και εκδόσεις οικονομικών κυρίως εντύπων όπου μπορεί κανείς να αναζητήσει πληροφορίες. Η Ελληνική Ακαδημία Μάρκετινγκ διατηρεί site όπου παρέχονται πληροφορίες και για το επάγγελμα <http://www.elam.gr>

Ως άλλες πηγές πληροφόρησης μπορούν να θεωρηθούν οι αγγελίες αναζήτησης προσωπικού από εμπορικές επιχειρήσεις, οι οποίες αναφέρονται και συνοπτικά στα προσόντα και τα καθήκοντα για κάθε συγκεκριμένη θέση εργασίας. Επίσης, στη χώρα μας λειτουργούν και μια σειρά από web site, που προσφέρουν υπηρεσίες ενημέρωσης ή μεσολάβησης για εύρεση εργασίας και στα οποία μπορεί κανείς να αντλήσει πληροφορίες για ζητούμενες θέσεις εργασίας εμποροϋπαλλήλων.

Υπάρχουν επίσης ηλεκτρονικές πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης για επαγγελματίες, οι οποίες χρησιμοποιούνται όλο και πιο πολύ από επιχειρήσεις που αναζητούν προσωπικό για να καλύψουν διάφορες θέσεις, όπως και αυτή των εμποροϋπαλλήλων.

Για πολλά χρόνια εκδίδονταν περιοδικά που αφορούσαν στο Μάρκετινγκ ή κλαδικά εμπορικά έντυπα, πλέον τα έντυπα έχουν μειωθεί ή έχουν κάνει πιο αραιές τις εκδόσεις τους και η ενημέρωση γίνεται κυρίως μέσα από το διαδίκτυο.

A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος

Η σύσταση των εμπορικών επιχειρήσεων με εμπορική δραστηριότητα στις οποίες απασχολούνται οι εμποροϋπάλληλοι ακολουθεί τη νομοθεσία βάσει της νομικής μορφής των επιχειρήσεων ΑΕ, ΟΕ, ΕΕ, ΕΠΕ, ΙΚΕ, Ατομικές. Ανάλογα με το αντικείμενο της εμπορίας μπορεί να απαιτούνται ειδικές άδειες, όπως για παράδειγμα για νωπά προϊόντα, για προϊόντα καπνού, κυνηγετικά όπλα και άλλα.

Δεν απαιτούνται ειδικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος του εμποροϋπαλλήλου. Τα τελευταία χρόνια πραγματοποιούνται πολλά σεμινάρια επαγγελματικής εκπαίδευσης ανέργων με την πρακτική των voucher σε Κέντρα Διά Βίου Μάθησης, όπου με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου και της πρακτικής σε επιχείρηση οι συμμετέχοντες δίνουν εξετάσεις πιστοποίησης προσόντων σε διάφορες ειδικότητες. Μέχρι στιγμής η πιστοποίηση δεν θεωρείται απαραίτητο, απλώς επιθυμητό προσόν.

A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Όπως τα περισσότερα επαγγέλματα και το επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου έχει επηρεαστεί από την τεχνολογική εξέλιξη. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναπτύσσεται με αποτέλεσμα όλο και περισσότερες εμπορικές επιχειρήσεις να δημιουργούν και ηλεκτρονικά καταστήματα παράλληλα με τα φυσικά καταστήματα ή και αποκλειστικά ηλεκτρονικά καταστήματα. Με τη δημιουργία e-shop, ο εμποροϋπάλληλος πλέον ασχολείται και με τη διαπίστωση της καλής λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος, καθώς και με τη διεκπεραίωση πωλήσεων μέσα από αυτό, καθώς και με τη διασύνδεση φυσικού με ηλεκτρονικού καταστήματος.

Η επέκταση και αύξηση των ηλεκτρονικών καταστημάτων και των πωλήσεων μέσω διαδικτύου έχει δημιουργήσει φόβους για μελλοντικά μειωμένη ανάγκη απασχόλησης εργαζομένων στα φυσικά καταστήματα, είναι όμως πιθανόν απλώς να αλλάξει τον τρόπο εργασίας, αυξάνοντας την απασχόληση στα ηλεκτρονικά καταστήματα.

Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν και τον τρόπο που ασκείται η εργασία, δεδομένου ότι όλο και περισσότερες διοικητικές εργασίες διεκπεραιώνονται ψηφιακά, αρχεία διατηρούνται ψηφιακά, η επικοινωνία γίνεται μέσω διαδικτύου, όπως και η επαφή με δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς. Συγχρόνως μειώνεται η ανάγκη για εργαζόμενους στην εξυπηρέτηση πελατών σε μεγάλα καταστήματα, όπου οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες μέσω συσκευών ηλεκτρονικής ανάγνωσης και να πληρώσουν σε ταμεία, σκανάροντας οι ίδιοι τα προϊόντα και πληρώνοντας με πιστωτική κάρτα.

Συγχρόνως αυξάνονται οι ανάγκες για εμποροϋπαλλήλους χρήστες διαδικτύου αφού αυτοί τροφοδοτούν το σύστημα με πληροφορίες. Απαιτείται ανθρώπινη εργασία για να δημιουργηθούν οι φόρμες που θα συμπληρώσουν οι καταναλωτές, για να θα εισαχθούν οι απαραίτητες πληροφορίες στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες, για να διεκπεραιωθεί η παραγγελία.

A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Η ανάγκη προστασίας του περιβάλλοντος έχει οδηγήσει σε δημιουργία προϊόντων που ανταποκρίνονται σε οικολογικές ευαισθησίες. Προϊόντα που αναζητούν οι καταναλωτές και θα πρέπει να γνωρίζουν τα ειδικά χαρακτηριστικά τους όσοι απασχολούνται στην εξυπηρέτηση πελατών. Επίσης η αυξανόμενη ανάγκη για περιβαλλοντική προστασία έχει οδηγήσει σε πιο ορθολογική διαχείριση των απορριμμάτων, σε μειωμένη χρήση του πλαστικού, σε διάθεση οικολογικών συσκευασιών ενώ συχνά οι πελάτες βάζουν οι ίδιοι σε δικές τους σακούλες τα προϊόντα που έχουν αγοράσει.

Ο κίνδυνος απώλειας μεριδίου αγοράς μπορεί να αφορά είτε βασικά προϊόντα που γίνονται μη δημοφιλή/μη εμπορεύσιμα, καθώς τα νέα βελτιωμένα προϊόντα εκτοπίζουν τα παλαιότερα που ενδεχομένως να μην είναι φιλικά προς το περιβάλλον ή ακόμα και περιπτώσεις που η ζήτηση για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες μηδενίζεται εξαιτίας κλιματικών αλλαγών.

Από την κλιματική αλλαγή επηρεάζεται και η αγροτική παραγωγή, επομένως αφορά σημαντικά τους εμποροϋπαλλήλους που ασχολούνται με την πώληση φρέσκων λαχανικών και φρούτων.

Το προωθητικό υλικό επίσης που χρησιμοποιείται θα πρέπει να επιβαρύνει όσο το δυνατόν λιγότερο το περιβάλλον. Συγχρόνως προβάλλονται μηνύματα που ευαισθητοποιούν τον καταναλωτή σε σχέση με το περιβάλλον και τις επιδράσεις των ενεργειών του στην κλιματική αλλαγή, επομένως και στην επιλογή των προϊόντων που αγοράζει. Οι καταναλωτές στρέφονται προς συγκεκριμένα προϊόντα που αναδεικνύονται ως πιο φιλικά προς το περιβάλλον, ενώ φαίνεται να είναι πρόθυμοι να πληρώσουν περισσότερο για προϊόντα χαμηλότερου ανθρακικού αποτυπώματος. Τα βιώσιμα καταναλωτικά είδη αναπτύσσονται ταχύτατα, κυρίως στις ανεπτυγμένες αγορές, με τον τομέα βιολογικών τροφίμων να παρουσιάζει αύξηση.

Οι εμποροϋπάλληλοι είναι δυνατόν να προβάλλουν στους πελάτες ενέργειες της επιχείρησης που δείχνουν κοινωνική ευαισθητοποίηση, καθώς και ενέργειες που συμβάλλουν στην αποφυγή της κλιματικής κρίσης.

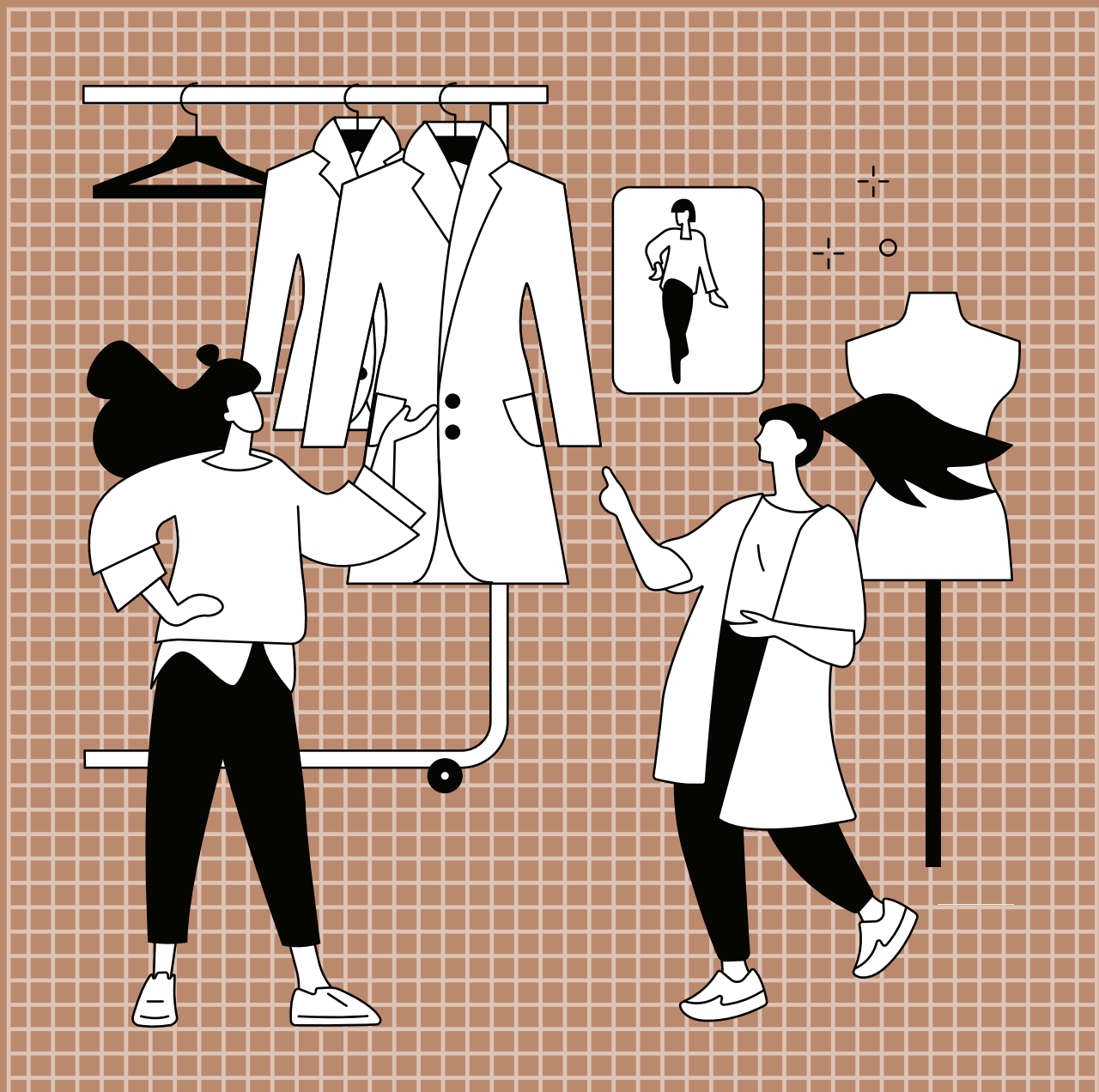
Σε πολλά καταστήματα πραγματοποιείται ανακύκλωση συσκευασιών, μπαταριών ή και προϊόντων, για παράδειγμα ηλεκτρικών συσκευών, όπου γίνεται η ανταλλαγή μιας παλιάς με μια καινούργια, διαδικασίες, που αναλαμβάνει ο εμποροϋπάλληλος.

Μετά το καλοκαίρι του 2021 γίνεται πλέον λόγος όχι για κλιματική αλλαγή αλλά για κλιματική κρίση, επομένως οι οικολογικές ευαισθησίες γίνονται πιο έντονες.

Με τις καταστροφές από πλημμύρες και από έντονα καιρικά φαινόμενα που οδήγησαν σε συνεχόμενες διακοπές ρεύματος, πλημμύρες υπογείων και άλλα, οι υπεύθυνοι των καταστημάτων θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν τους περισσότερα σενάρια πιθανής καταστροφής, προκειμένου να διασφαλίσουν εμπορεύματα και χώρους των καταστημάτων.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ -
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ



ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές»
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»

ΚΕΛ 1 ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	
ΕΕΛ 1.1	ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.1.1. Υποδέχεται τους πελάτες στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης.
	1.1.2. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα του ενδιαφέροντός τους.
	1.1.3. Ενημερώνει τους πελάτες για προσφορές και ευκαιρίες.
	1.1.4. Εισπράττει το αντίτιμο του προϊόντος και εκδίδει το κατάλληλο παραστατικό.
	1.1.6. Συσκευάζει τα προϊόντα.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:	
- Υποδέχεται τους πελάτες στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες για την υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών και τηρώντας τα υγειονομικά πρωτόκολλα και τους κανόνες υγείας και ασφάλειας. - Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα του ενδιαφέροντός τους, βάσει των χαρακτηριστικών και προδιαγραφών τους, ακολουθώντας τα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών. Συγχρόνως προσφέρει εναλλακτικές λύσεις όταν απαιτείται. Επίσης επιδεικνύει τρόπους χειρισμού εάν πρόκειται για συσκευές, βάσει των εγχειριδίων λειτουργίας τους. - Ενημερώνει τους πελάτες για προσφορές και ευκαιρίες, βάσει της τιμολογιακής πολιτικής της επιχείρησης. - Εισπράττει το αντίτιμο του προϊόντος, τηρώντας τις διαδικασίες είσπραξης με μετρητά, χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες ή με όποιον άλλο τρόπο έχει οριστεί και εκδίδει το κατάλληλο παραστατικό, σύμφωνα με τις φορολογικές διατάξεις. - Συσκευάζει τα προϊόντα σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες ανάλογα με το είδος ή τον σκοπό.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	
Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, ηλεκτρονικά καταστήματα. Πελάτες μεμονωμένοι ή ζευγάρια ή μέλη οικογενειών ή φίλοι ή ομάδες ανθρώπων, ανήλικοι ή ενήλικοι, ιδιώτες ή επαγγελματίες. Άνθρωποι που μιλάνε τη γλώσσα της χώρας ή όχι. Μέσα/εργαλεία/υλικά: Προϊόντα προς πώληση, προϊόντα προς επίδειξη, κατάλογοι προϊόντων, έντυπα με τιμές και προσφορές, δείγματα, ηλεκτρονικός υπολογιστής και συνδεδεμένες με αυτόν συσκευές, πρόσβαση στο διαδίκτυο, ταμειακή μηχανή, τραπεζικό μηχάνημα υποδοχής πιστωτικών καρτών (POS), υλικά συσκευασίας, διάφορα είδη σακούλας, χαρτί περιτυλίγματος, κορδέλες, κολλητική ταινία, σπάγκος, κουτιά. Κατάλογοι προϊόντων. Έντυπα με τιμές και προσφορές. Δείγματα. Εξοπλισμός γραφείου, όπως τηλέφωνα, φωτοτυπικό μηχάνημα, fax, ηλεκτρονικός υπολογιστής, στυλό, μολύβια. Παραγόμενη υπηρεσία: Εξυπηρέτηση πελατών λιανικής στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες υποδοχής βάσεις συγκεκριμένων οδηγιών, κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας, τυπικές διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών, πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών, τιμολογιακή πολιτική της επιχείρησης, κανόνες υγείας και ασφάλειας, υγειονομικά πρωτόκολλα, φορολογικές διατάξεις, νομοθεσία που άπτεται των δικαιωμάτων του καταναλωτή. Τυπικές	

διαδικασίες συσκευασίας.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 3 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) : «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που του επιτρέπουν να κατανοεί τη σχέση της θεωρητικής γνώσης και πληροφορίας με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής. Κατανοεί τα στοιχεία και τις διαδικασίες εφαρμογής σύνθετων καθηκόντων και οδηγιών»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές αρχές Μάρκετινγκ
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Βασικές αρχές εξυπηρέτησης και πληροφόρησης πελατών
- Συμπεριφορά καταναλωτή
- Τεχνικές πωλήσεων
- Στοιχειώδεις γνώσεις δημοσίων σχέσεων
- Τυπικές διαδικασίες προσδιορισμού αναγκών πελατών
- Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή
- Τεχνικές διαπραγματεύσεων
- Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων
- Κανόνες συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Αρχές ομαδικής εργασίας
- Αγγλική ορολογία πωλήσεων
- Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας
- Διεκπεραίωση εισπράξεων
- Βασικές γνώσεις φορολογικού νόμου
- Μέθοδοι συσκευασίας προϊόντων

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

« Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Εξυπηρέτηση πελατών
- Χειρισμός αντιρρήσεων και παραπόνων των πελατών
- Επίδειξη και παρουσίαση προϊόντων
- Παροχή συμβουλών σε πελάτες σχετικά με την επιλογή προϊόντων
- Συσκευασία προϊόντων
- Χειρισμός ταμειακής μηχανής
- Έκδοση φορολογικού στοιχείου
- Υπολογισμός αντιτίμου και ενσωμάτωση εκπτώσεων
- Είσπραξη με πιστωτικές κάρτες
- Είσπραξη με μετρητά
- Διενέργεια ενεργητικών πωλήσεων

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

« Μπορεί να χρησιμοποιήσει με ευχέρεια τις γνώσεις και την ικανότητα να εφαρμόσει ένα φάσμα τεχνικών και εξειδικευμένων δεξιοτήτων σε πεδίο εργασίας ή σπουδής. Διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες σε επίπεδο θεωρητικής και τεχνικής πληροφόρησης και βρίσκει λύσεις σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής»

• Εντοπισμός αναγκών πελάτη						
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	✓	✓
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	-	-
Εμπειρος		-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ						
Βασικές Ικανότητες						
• Ικανότητα γραμματισμού • Πολυγλωσσική ικανότητα • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες την τεχνολογία και τη μηχανική • Ψηφιακή ικανότητα • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4 «Μπορεί να επιτελέσει αυτόνομα, ποιοτικά και ποσοτικά εργασίες σε ένα συγκεκριμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής που απαιτεί επαγγελματική επάρκεια. Έχει τη δυνατότητα να επιβλέπει την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας άλλων ατόμων με υπευθυνότητα και αυτονομία. Επιδεικνύει αυξημένο επίπεδο βασικών ικανοτήτων και μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για σπουδές ανώτατης εκπαίδευσης »				

ΕΕΛ 1.2	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΕΙ ΤΙΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.2.1. Καταγράφει το περιεχόμενο της παραγγελίας λιανικής πώλησης.
	1.2.2. Συμβάλλει στη διασύνδεση του ηλεκτρονικού με το φυσικό κατάστημα.
	1.2.3. Συντονίζει την αποστολή/ παράδοση των προϊόντων.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:	
- Καταγράφει το περιεχόμενο της παραγγελίας λιανικής πώλησης, εφαρμόζοντας τις τυπικές διαδικασίες για την επικοινωνία με τους πελάτες και την καταγραφή της παραγγελίας, ελέγχοντας τη διαθεσιμότητα του προϊόντος. - Συμβάλλει στη διασύνδεση του ηλεκτρονικού με το φυσικό κατάστημα, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες για την παρακολούθηση και ολοκλήρωση παραγγελιών που προέρχονται από τηλεφωνικές ή ηλεκτρονικές παραγγελίες. - Συντονίζει την αποστολή/ παράδοση των προϊόντων, τηρώντας τις τυπικές διαδικασίες παράδοσης προϊόντων (Βαριά, εύθραυστα κλπ. Αντικείμενα)	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	
Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, ηλεκτρονικά καταστήματα. Πελάτες μεμονωμένοι ή ζευγάρια ή μέλη οικογενειών ή φίλοι ή ομάδες ανθρώπων, ανήλικοι ή ενήλικοι, ιδιώτες ή επαγγελματίες. Άνθρωποι που μιλάνε τη γλώσσα της χώρας ή όχι.	

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Ηλεκτρονικός υπολογιστής και συνδεδεμένες συσκευές, εξοπλισμός γραφείου (στυλό, μολύβια), έντυπες ή ηλεκτρονικές φόρμες παραγγελιών, συστήματα CRM, απαραίτητο λογισμικό, επικοινωνιακός εξοπλισμός.

Παραγόμενη υπηρεσία:

Διεκπεραίωση παραγγελιών της εμπορικής επιχείρησης

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Τυπικές διαδικασίες, οδηγίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης παραγγελιών, τυπικές διαδικασίες παράδοσης παραγγελιών, κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας, κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας. Αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και τους κανόνες του καταστήματος. παράδοση στον χώρο της επιχείρησης ή στον χώρο του πελάτη.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) : «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Παραγγελιοληψία
- Λειτουργία ηλεκτρονικού καταστήματος
- Συστήματα CRM
- Τυπικές διαδικασίες αποστολής/ παράδοσης προϊόντων
- Βασικές αρχές Logistics
- Κανόνες υγείας και ασφάλειας στους εργασιακούς χώρους
- Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

« Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο [...
«»]

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Τήρηση αρχείου παράδοσης εμπορευμάτων
- Οργάνωση παραγγελιών προϊόντων για πελάτες
- Παρακολούθηση παραγγελιών πελατών
- Χρήση συστημάτων CRM

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 3

«Μπορεί να επιδείξει εύρος ανεπτυγμένων γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων στην επιτυχή εκτέλεση σύνθετων καθηκόντων τόσο σε οικεία όσο και σε μη οικεία πλαίσια. Διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες και δυνατότητες επίλυσης προβλημάτων μέσω της επιλογής και εφαρμογής βασικών μεθόδων, εργαλείων, υλικών και πληροφοριών»

Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Επίπεδο χρήστη

Επεξεργασία
Δεδομένων

Δημιουργία
Περιεχομένου

Επικοινωνία

Επίλυση
Προβλημάτων

Ασφάλεια

Βασικός

-

-

-

✓

✓

Ανεξάρτητος

✓

✓

✓

-

-

	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • Ψηφιακή ικανότητα		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4 «Μπορεί να επιτελέσει αυτόνομα, ποιοτικά κα ποσοτικά εργασίες σε ένα συγκεκριμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής που απαιτεί επαγγελματική επάρκεια. Έχει τη δυνατότητα να επιβλέπει την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας των άλλων ατόμων με υπευθυνότητα και αυτονομία. Επιδεικνύει αυξημένο επίπεδο βασικών ικανοτήτων που μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για σπουδές ανώτατης εκπαίδευσης»				

ΕΕΛ 1.3	ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
	1.3.1. Εξυπηρετεί και υποστηρίζει τον πελάτη μετά την πώληση του προϊόντος.	
	1.3.2. Διεκπεραιώνει τις επιστροφές/αλλαγές πωληθέντων προϊόντων.	
	1.3.3 Προωθεί προς επισκευή (service) τα προϊόντα που επιστράφηκαν.	
	1.3.4. Διαχειρίζεται παράπονα πελατών.	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:		
- Εξυπηρετεί και υποστηρίζει τον πελάτη μετά την πώληση του προϊόντος, σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και τις ανάγκες του πελάτη. - Διεκπεραιώνει τις επιστροφές/αλλαγές πωληθέντων προϊόντων, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τηρώντας τα υγειονομικά πρωτόκολλα και παραδίδοντας το φορολογικό στοιχείο, σύμφωνα με τον φορολογικό νόμο - Προωθεί προς επισκευή (service) τα προϊόντα που επιστράφηκαν, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες, εφαρμόζοντας τον κώδικα συμπεριφοράς και δεοντολογίας, ενώ ενημερώνει με ακρίβεια τον πελάτη για τη διαδικασία επισκευής των προϊόντων. - Διαχειρίζεται τα παράπονα πελατών και τα επιλύει ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και εφαρμόζοντας τον κώδικα δεοντολογίας και συμπεριφοράς ή παραπέμπει τον πελάτη στο αρμόδιο τμήμα για την επίλυση του παραπόνου.		
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ		
Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:		
Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, ηλεκτρονικά καταστήματα. Πελάτες μεμονωμένοι ή ζευγάρια ή μέλη οικογενειών ή φίλοι ή ομάδες ανθρώπων, ενήλικοι ή ανήλικοι, ιδιώτες ή επαγγελματίες. Άνθρωποι που μιλάνε τη γλώσσα της χώρας ή όχι.		
Μέσα/εργαλεία/υλικά:		
Ηλεκτρονικός υπολογιστής και συνδεδεμένες συσκευές, πρόσβαση στο διαδίκτυο, κατάλληλο λογισμικό, εξοπλισμός επικοινωνίας, γραφική ύλη, έντυπες ή ηλεκτρονικές φόρμες, οδηγός επισκευών (service) προϊόντων.		
Παραγόμενη υπηρεσία:		
Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων πελατών λιανικής και χονδρικής		
Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:		

Τυπικές διαδικασίες, οδηγίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης των αλλαγών, επιστροφών, επισκευών προϊόντων, Κανόνες υγείας και ασφάλειας για τις αλλαγές, επιστροφές, επισκευές προϊόντων, Κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας, Αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο, Φορολογικός νόμος για την έκδοση παραστατικών επιστροφών προϊόντων

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) : «Αποκτή βασικές γενικές γνώσεις που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών
- Κανόνες συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Βασικοί κανόνες εξυπηρέτησης πελατών μετά την πώληση προϊόντων
- Συμπεριφορά καταναλωτή
- Διαδικασίες καταγραφής service προϊόντων
- Λειτουργία ηλεκτρονικού καταστήματος
- Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στον χώρο εργασίας
- Τεχνικές διαπραγματεύσεων
- Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή
- Βασικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Βασικές αρχές κώδικα φορολογίας

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4
«Αποκτή ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

-

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Διεκπεραίωση διαδικασιών επιστροφής προϊόντων
- Πληροφόρηση για service προϊόντων
- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Έκδοση φορολογικού στοιχείου
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης των προϊόντων με τις νομικές απαιτήσεις

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4
«Μπορεί να χρησιμοποιήσει με ευχέρεια τις γνώσεις και την ικανότητα να εφαρμόσει ένα φάσμα τεχνικών και εξειδικευμένων δεξιοτήτων σε πεδίο εργασίας ή σπουδής. Διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες σε επίπεδο θεωρητικής και τεχνικής πληροφόρησης και βρίσκει λύσει σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	✓	-	✓	✓
	Ανεξάρτητος	✓	-	✓	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Πολυγλωσσική ικανότητα • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • Ψηφιακή ικανότητα • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης	Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 3 «Μπορεί να επιτελέσει αυτόνομα εργασίες σε ένα συγκεκριμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής. Έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζει τη συμπεριφορά του ανάλογα με τις ανάγκες επίλυσης προβλημάτων. Παίρνει πρωτοβουλίες σε καθορισμένα πεδία εργασίας ή σπουδής και εποπτεύεται σε περιπτώσεις ανάγκη εφαρμογής διαδικασιών ελέγχου ποιότητας»
---	---

ΚΕΛ 2 ΕΠΙΜΕΛΕΙΤΑΙ ΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	
ΕΕΛ 2.1	ΕΠΙΜΕΛΕΙΤΑΙ ΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 2.1.1. Τοποθετεί τα προϊόντα στους χώρους επίδειξης. 2.1.2. Αποσύρει προϊόντα που δεν είναι κατάλληλα προς πώληση. 2.1.3 Τοποθετεί τιμές στα προϊόντα. 2.1.4 Συμβάλλει στην εικόνα της βιτρίνας του καταστήματος. 2.1.5 Χειρίζεται τον εξοπλισμό της επιχείρησης και επιμελείται την καλή λειτουργία του.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Τοποθετεί τα προϊόντα στους χώρους επίδειξης, σύμφωνα με τις αρχές της εργονομίας, τις προδιαγραφές του χώρου και με κριτήριο την ανάδειξή τους. • Αποσύρει προϊόντα που δεν είναι κατάλληλα προς πώληση, σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες και τους κανόνες υγείας και ασφάλειας από το φυσικό κατάστημα και σύμφωνα με τις αρχές λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος από το ηλεκτρονικό κατάστημα. • Τοποθετεί τιμές στα προϊόντα, σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες. • Συμβάλλει στην εικόνα της βιτρίνας του καταστήματος, τηρώντας τις τυπικές διαδικασίες, τις αρχές στησίματος βιτρίνας και τις ανάγκες για προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων. • Χειρίζεται προσεκτικά τον εξοπλισμό της επιχείρησης (μηχανισμός ασφαλείας, κλιματισμό, συσκευές επικοινωνίας κλπ.) ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τις οδηγίες του κατασκευαστή και επιμελείται την καλή λειτουργία του, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τις οδηγίες του κατασκευαστή και ενημερώνοντας τους τεχνικούς αποκατάστασης βλαβών, όπου απαιτείται. ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, ηλεκτρονικά καταστήματα,	

έδρα προμηθευτών, αποθήκες.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Ηλεκτρονικοί υπολογιστές και συνδεδεμένες με αυτόν συσκευές, επικοινωνιακός εξοπλισμός, ετικέτες, μηχάνημα τοποθέτησης τιμών, υλικά διακόσμησης βιτρίνας ανάλογα και με τις εκάστοτε ανάγκες (χριστουγεννιάτικα, αποκριάτικα κλπ), συσκευασίες απόσυρσης.

Παραγόμενη υπηρεσία:

Επιμέλεια εικόνας της επιχείρησης.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες παραλαβής προϊόντων, κανόνες υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, εργονομικοί κανόνες, νομοθεσία για την παραλαβή προϊόντων, οδηγίες κατασκευαστών, σχέδια διακοσμητών, οδηγίες υπεύθυνων τμημάτων, οδηγίες χειρισμού e-shop.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) : «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές αρχές εργονομίας
- Κανόνες υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας
- Βασικές αρχές και κανόνες ταξινόμησης προϊόντων
- Βασικές αρχές διακόσμησης βιτρίνας εμπορικού καταστήματος
- Είδη εξοπλισμού εμπορικών καταστημάτων και τρόπος λειτουργίας τους
- Λειτουργία ηλεκτρονικού καταστήματος
- Βασικές αρχές Logistics
- Βασικές αρχές Marketing
- Βασικές αρχές merchandising

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4
«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

-

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανεφοδιασμός ραφιών
- Στήσιμο βιτρίνας
- Δημιουργία συνδυαστικής έκθεσης προϊόντων
- Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης / ταξινόμησης προϊόντων
- Χειρισμός εξοπλισμού εμπορικής επιχείρησης (μηχανισμός ασφαλείας, κλιματισμό, συσκευές επικοινωνίας κλπ.)

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4
«Μπορεί να χρησιμοποιήσει με ευχέρεια τις γνώσεις και την ικανότητα να εφαρμόσει ένα φάσμα τεχνικών και εξειδικευμένων δεξιοτήτων σε πεδίο εργασίας ή σπουδής. Διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες σε επίπεδο θεωρητικής και τεχνικής πληροφόρησης και βρίσκει λύσει σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	✓	-	✓	✓

	Ανεξάρτητος	✓	-	✓	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και της μηχανική • Ψηφιακή ικανότητα • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4 «Μπορεί να επιτελέσει αυτόνομα, ποιοτικά και ποσοτικά εργασίες σε ένα συγκεκριμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής που απαιτεί επαγγελματική επάρκεια. Έχει τη δυνατότητα να επιβλέπει την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας των άλλων ατόμων με υπευθυνότητα και αυτονομία. Επιδεικνύει αυξημένο επίπεδο βασικών ικανοτήτων που μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για σπουδές ανώτατης εκπαίδευσης»				

ΕΕΛ 2.2	ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	2.2.1. Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων στα ράφια, τις προθήκες και την αποθήκη.
	2.2.2. Επικοινωνεί με τους προμηθευτές για την παραγγελία προϊόντων.
	2.2.3. Παραλαμβάνει και επιστρέφει προϊόντα στους χώρους αποθήκευσης.
	2.2.4. Συμβάλλει στη διαδικασία της απογραφής των εμπορευμάτων
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:	
- Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων, στα ράφια, τις προθήκες και την αποθήκη, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τηρώντας τα υγειονομικά πρωτόκολλα και τους κανόνες υγείας και ασφάλειας. - Επικοινωνεί με τους προμηθευτές για την παραγγελία προϊόντων σύμφωνα με τις οδηγίες των ανωτέρων του, τηρώντας τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα. - Παραλαμβάνει και επιστρέφει προϊόντα στους χώρους αποθήκευσης, συντάσσοντας δελτία παραγγελιών και ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες. - Συμβάλλει στη διαδικασία της απογραφής των εμπορευμάτων, ακολουθώντας τη νομοθεσία και τις τυπικές διαδικασίες.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	
Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:	
Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, αποθήκες τους καταστήματος, έδρα προμηθευτών.	
Μέσα/εργαλεία/υλικά:	
Ηλεκτρονικοί υπολογιστές και συνδεδεμένες συσκευές, συσκευές επικοινωνίας, ειδικό λογισμικό παρακολούθησης αποθήκης, Δελτία παραγγελίας, ειδικά διαμορφωμένες φόρμες έντυπες ή ηλεκτρονικές	
Παραγόμενη υπηρεσία:	
Φροντίδα επάρκειας προϊόντων.	
Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:	

Νομοθεσία που διέπει τις αποθήκες και τη μεταφορά προϊόντων, τυπικές διαδικασίες ελέγχου επάρκειας προϊόντων και μεταφοράς προϊόντων από το κατάστημα στην αποθήκη και το αντίστροφο, κανόνες υγείας και ασφάλειας, κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας, φορολογικοί νόμοι που διέπουν την απογραφή.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) : «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές αρχές logistics
- Τυπικές διαδικασίες παρακολούθησης/καταγραφής/ ελέγχου αποθεμάτων
- Τυπικές διαδικασίες κατηγοριοποίησης και ομαδοποίησης προϊόντων εμπορικών καταστημάτων
- Βασικοί κανόνες και διαδικασίες απογραφής
- Κανόνες υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Συστήματα απογραφής επιχείρησης

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Αποθήκευση εμπορευμάτων
- Παρακολούθηση ύψους εμπορευμάτων
- Παραγγελία προϊόντων
- Παραγγελία προμηθειών για τη λειτουργία του καταστήματος
- Ασφαλής αποθήκευση εμπορευμάτων

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

«Μπορεί να χρησιμοποιήσει με ευχέρεια τις γνώσεις και την ικανότητα να εφαρμόσει ένα φάσμα τεχνικών και εξειδικευμένων δεξιοτήτων σε πεδίο εργασίας ή σπουδής. Διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες σε επίπεδο θεωρητικής και τεχνικής πληροφόρησης και βρίσκει λύσει σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	✓	-	✓	✓
	Ανεξάρτητος	✓	-	✓	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Βασικές Ικανότητες

- Ικανότητα γραμματισμού
- Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 3

«Μπορεί να επιτελέσει αυτόνομα εργασίες σε ένα συγκεκριμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής. Έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζει τη συμπεριφορά του ανάλογα με τις ανάγκες επίλυσης προβλημάτων. Παίρνει πρωτοβουλίες σε καθορισμένα πεδία εργασίας ή σπουδής και εποπτεύεται σε περιπτώσεις ανάγκης εφαρμογής διαδικασιών ελέγχου ποιότητας»

--	--

ΕΕΛ 2.3	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	2.3.1. Συμβάλλει στη δημιουργία και ενημέρωση αρχείων πελατών/προμηθευτών
	2.3.2. Αρχαιοθετεί παραστατικά εισπράξεων/πληρωμών.
	2.3.3. Χειρίζεται πληρωμές της επιχείρησης.
	2.3.4. Συναλλάσσεται με τρίτους.
	2.3.5. Χειρίζεται εισερχόμενες/ εξερχόμενες κλήσεις στην επιχείρηση.
	2.3.6. Διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική εισερχόμενη/ εξερχόμενη αλληλογραφία της εμπορικής επιχείρησης.
	2.3.7. Συμβάλλει στα πράσινα πρότυπα λειτουργίας της επιχείρησης.
	2.3.8. Συμμετέχει σε εκθέσεις προβολής προϊόντων.
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:
	• Συμβάλλει στη δημιουργία και ενημέρωση αρχείων πελατών/προμηθευτών, καταγράφοντας τα στοιχεία τους, επικαιροποιώντας τα, εφαρμόζοντας τις τυπικές διαδικασίες και τη σχετική νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων. • Αρχαιοθετεί με προσοχή παραστατικά εισπράξεων/πληρωμών, ακολουθώντας το ενδεδειγμένο σύστημα αρχειοθέτησης, σύμφωνα με τους τυπικούς κανόνες. • Χειρίζεται πληρωμές της επιχείρησης, αρχειοθετώντας κατά ημερομηνία λήξης τους λογαριασμούς, φροντίζοντας για την πληρωμή τους πριν την ημερομηνία αυτή, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και το σύστημα πληρωμών. • Συναλλάσσεται με τρίτους, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας. • Χειρίζεται εισερχόμενες/ εξερχόμενες κλήσεις στην επιχείρηση, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας. • Διεκπεραιώνει άμεσα την έντυπη και ηλεκτρονική εισερχόμενη/ εξερχόμενη αλληλογραφία της εμπορικής επιχείρησης, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας. • Συμβάλλει στα πράσινα πρότυπα λειτουργίας της επιχείρησης, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες, τη σχετική νομοθεσία και λαμβάνοντας υπόψιν το καταναλωτικό κοινό στο οποίο απευθύνεται η επιχείρηση. • Συμμετέχει σε εκθέσεις προβολής προϊόντων ακολουθώντας το χρονοδιάγραμμα, τις τυπικές διαδικασίες και τις οδηγίες για τη διεκπεραίωση των απαραίτητων εργασιών.
	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
	<i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i>
	Εμπορικά καταστήματα εξειδικευμένα ή γενικού εμπορίου, πολυκαταστήματα, μεσαία ή μικρά καταστήματα, ηλεκτρονικά καταστήματα, δημόσιες υπηρεσίες, γραφεία συνεργατών.
	Πελάτες μεμονωμένοι ή ζευγάρια ή μέλη οικογενειών ή φίλοι ή ομάδες ανθρώπων, ιδιώτες ή επαγγελματίες. Άνθρωποι που μιλάνε τη γλώσσα της χώρας ή όχι.
	<i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i>
	Ηλεκτρονικοί υπολογιστές και συνδεδεμένες συσκευές, κατάλληλο λογισμικό, συσκευές επικοινωνίας, ειδικά διαμορφωμένες φόρμες

έντυπες και ηλεκτρονικές, γραφική ύλη, υλικά αρχειοθέτησης φυσικών φακέλων (φάκελοι, ράφια, συρτάρια, ντοσιέ, ετικέτες) γραφική ύλη, μικρό ταμείο

Παραγόμενη υπηρεσία:

Υποστήριξη διοικητικής λειτουργίας εμπορικής επιχείρησης

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Αρχές αρχειοθέτησης, τυπικές διαδικασίες δημιουργίας και διατήρησης αρχείου πελατών, Αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων, κανόνες συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας, τυπικές διαδικασίες πληρωμών, αρχές προστασίας περιβάλλοντος.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) : «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αρχές επικοινωνίας
- Αρχές αρχειοθέτησης
- Κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Λειτουργία ηλεκτρονικού καταστήματος
- Αρχές προστασίας περιβάλλοντος
- Πράσινη ανάπτυξη
- Κοινωνική εταιρική ευθύνη

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών, που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

-

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Τήρηση πελατολογίου
- Τηλεφωνική και ηλεκτρονική ενημέρωση πελατών και συναλλασσόμενων με την επιχείρηση
- Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης
- Χρήση συστημάτων πληρωμών
- Εφαρμογή πράσινων προτύπων λειτουργίας της επιχείρησης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4

«Μπορεί να χρησιμοποιήσει με ευχέρεια τις γνώσεις και την ικανότητα να εφαρμόσει ένα φάσμα τεχνικών και εξειδικευμένων δεξιοτήτων σε πεδίο εργασίας ή σπουδής. Διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες σε επίπεδο θεωρητικής και τεχνικής πληροφόρησης και βρίσκει λύσει σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	✓	✓
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	Έμπειρος	-	-	-	-	-
	Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4					

Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • Ψηφιακή ικανότητα • Ικανότητα του πολίτη	«Μπορεί να επιτελέσει αυτόνομα, ποιοτικά και ποσοτικά εργασίες σε ένα συγκεκριμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής που απαιτεί επαγγελματική επάρκεια. Έχει τη δυνατότητα να επιβλέπει την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας των άλλων ατόμων με υπευθυνότητα και αυτονομία. Επιδεικνύει αυξημένο επίπεδο βασικών ικανοτήτων που μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για σπουδές ανώτατης εκπαίδευσης»
--	--

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED ⁴	
ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 3
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	Για το επάγγελμα του Εμποροϋπαλλήλου, δεν απαιτούνται τυπικά προσόντα. Μπορεί να είναι απόφοιτος Γυμνασίου ή και Πανεπιστημίου, με μικρή ή πολύχρονη προϋπηρεσία. Για εξειδικευμένα προϊόντα είναι σημαντική η γνώση των χαρακτηριστικών και της χρήσης του συγκεκριμένου προϊόντος. Για παράδειγμα σε ένα κατάστημα ηλεκτρονικών ειδών, είναι βασικό ο πωλητής να γνωρίζει να χειρίζεται το προϊόν που πουλάει. Με την αύξηση των πωλήσεων μέσω των ηλεκτρονικών καταστημάτων και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών είναι όλο και περισσότερο απαραίτητες ψηφιακές γνώσεις και χρήση social media.

⁴International Standard Classification of Education

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ
ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Εμποροϋπάλληλος
Δεν υφίστανται

Οι υφιστάμενες εκπαιδευτικές διαδρομές είναι αυτές που προσδιορίζονται από νομοθετικές ρυθμίσεις, οι οποίες είναι σε ισχύ και περιγράφουν τις προϋποθέσεις για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών και επαγγελματικών δικαιωμάτων για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

Για το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα δεν απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος.

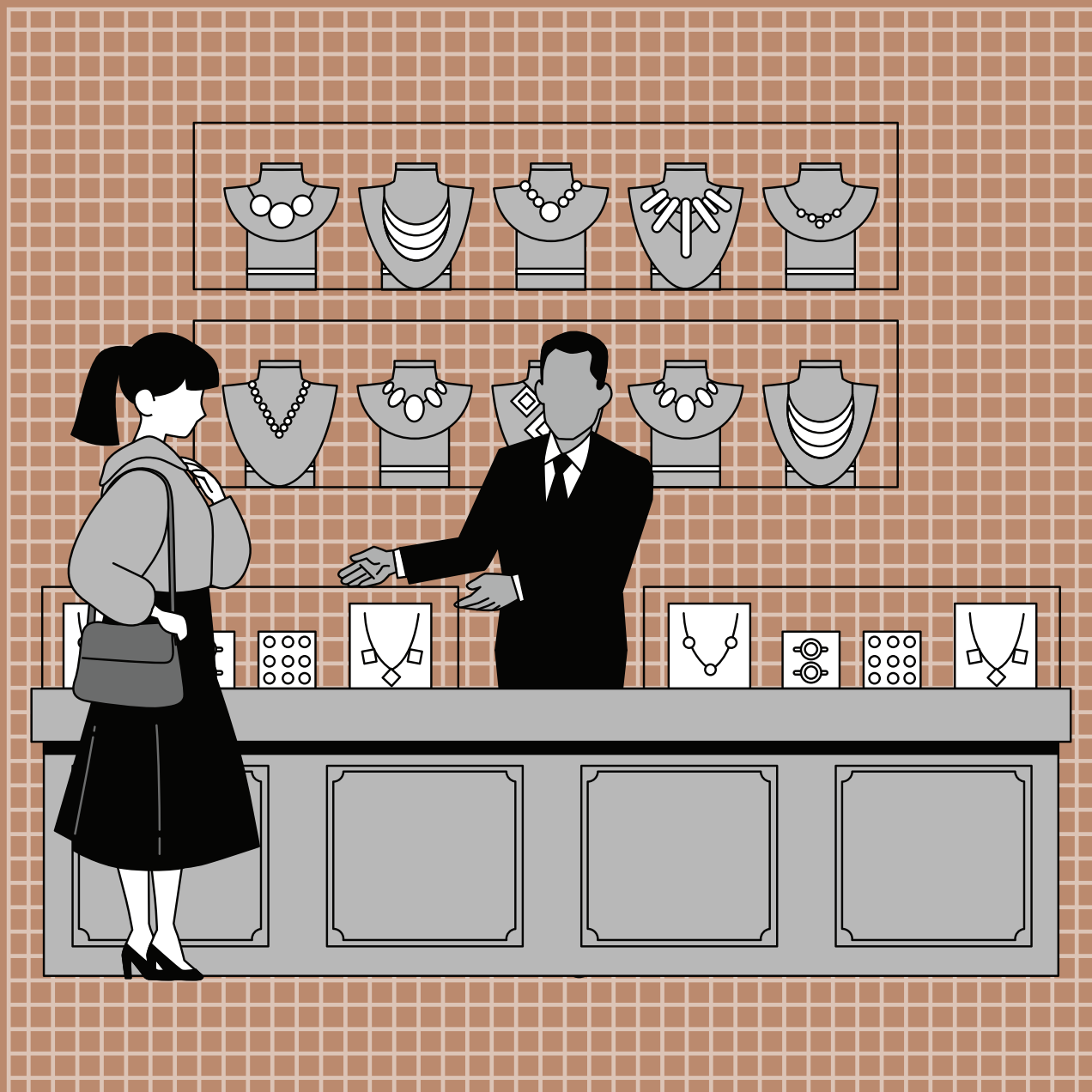
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι διαδρομές μάθησης για το επάγγελμα του Εμποροϋπαλλήλου.

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 της επαγγέλματος.

Εμποροϋπάλληλος	
1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, επιπέδου 2 του Ε.Π.Π - 2 έτη συναφής επαγγελματική εμπειρία - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος
2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι ΕΠΑΛ, επιπέδου 4 του Ε.Π.Π στον τομέα Διοίκησης και Οικονομίας, σε ειδικότητες Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών, Εμπορίας και Διαφήμισης, Αποθήκης και Συστημάτων Εφοδιασμού - 1 έτος επαγγελματική εμπειρία
3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι Γενικού Λυκείου, επιπέδου 4 του Ε.Π.Π - 1 έτος επαγγελματική εμπειρία - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος
4 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΕΚ), επιπέδου 5 του Ε.Π.Π της ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΜΠΟΡΙΑΣ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (MARKETING)» ή σχετικής ειδικότητας

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ
ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»

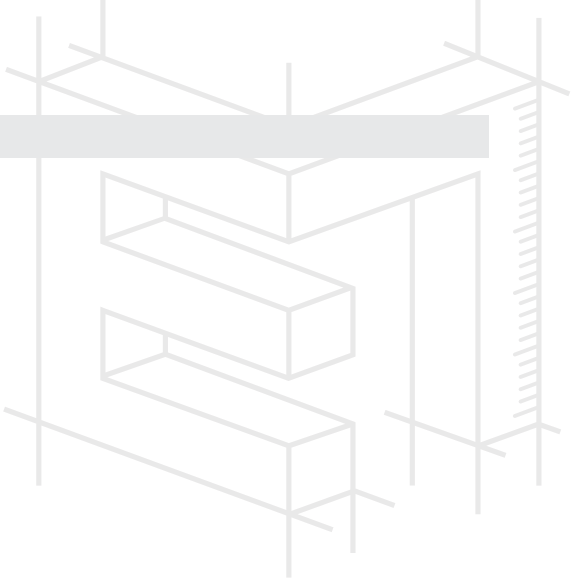
Η αξιολόγηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων προϋποθέτει την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου και των ανάλογων μεθοδολογικών εργαλείων, ανάλογα με το είδος των γνώσεων και δεξιοτήτων που πρόκειται να αξιολογηθούν, τον σκοπό της αξιολόγησης και, ενδεχομένως, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού-στόχου των εργαζόμενων που πρόκειται να αξιολογηθούν ως προς τις γνώσεις και δεξιότητές τους.

Στον πίνακα που ακολουθεί, προτείνονται ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης του συνόλου των απαιτούμενων Γνώσεων και Δεξιοτήτων ανά Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία:

ΕΕΛ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
	Γνώσεων	Δεξιοτήτων
ΕΕΛ 1.1	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών Επίδειξη χρήσης μέσων και εργαλείων	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με πολύ διαφορετικό επίπεδο γενικών γνώσεων. Οι ειδικές γνώσεις και οι δεξιότητες που απαιτούνται σχετίζονται κυρίως με την επικοινωνία. Οι θεωρητικές γνώσεις μπορούν να πιστοποιηθούν με γραπτή εξέταση, όπου ο υποψήφιος θα μπορεί να απαντήσει αναπτύσσοντας κάποιο από τα θέματα, ώστε να πιστοποιηθεί και η ικανότητά του στη χρήση της γλώσσας. Επίσης λειτουργική είναι και η μέθοδος των πολλαπλών επιλογών, όπου μπορεί να αποδείξει τις γνώσεις του σε πολλά γνωστικά πεδία. Η προφορική εξέταση δίνει τη δυνατότητα να αποδείξει τις δεξιότητές του στην προφορική επικοινωνία. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που απαιτούνται σχετίζονται με τη χρήση ταμειακής μηχανής και την ικανότητα έκδοσης φορολογικών στοιχείων. Οι σχετικές γνώσεις και δεξιότητες μπορούν να πιστοποιηθούν και με την επίδειξη χρήσης μέσων και εργαλείων.	
ΕΕΛ 1.2	Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Επίδειξη χρήσης μέσων και εργαλείων
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με πολύ διαφορετικό επίπεδο γενικών γνώσεων. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη ΕΕΛ σχετίζονται κυρίως με τη χρήση προγραμμάτων παραγγελιών, πελατολογίου και άλλων σε Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, καθώς και με τη χρήση ταμειακής μηχανής και την ικανότητα έκδοσης φορολογικών στοιχείων. Θα πρέπει να πιστοποιηθεί επίσης ότι ο εμποροϋπάλληλος γνωρίζει τον τρόπο συσκευασίας των πωλούμενων προϊόντων σύμφωνα με τις απαραίτητες προδιαγραφές και είναι σε θέση και ο ίδιος να συσκευάσει τα προϊόντα σύμφωνα με τις προδιαγραφές αυτές.	

	Οι γνώσεις αυτές στο θεωρητικό επίπεδο μπορούν να πιστοποιηθούν με γραπτή εξέταση πολλαπλής επιλογής. Γνώσεις και δεξιότητες μπορούν να πιστοποιηθούν με την επίδειξη χρήσης μέσων και εργαλείων.	
ΕΕΛ 1.3	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών Επίδειξη χρήσης μέσων και εργαλείων	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Ομοίως με ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.1	Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Παρατήρηση Εκτέλεσης Εργασίας
	Στο επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με πολύ διαφορετικό επίπεδο γενικών γνώσεων. Οι ειδικές γνώσεις που απαιτούνται για την εκτέλεση της συγκεκριμένης ΕΕΛ μπορούν να πιστοποιηθούν με Γραπτή Εξέταση πολλαπλών επιλογών. Η ανταπόκριση στα κριτήρια αποτελεσματικής άσκησης των δεξιοτήτων είναι προτιμότερο να αξιολογηθεί στο πλαίσιο μιας πρακτικής δοκιμασίας που θα βασίζεται στην παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας.	
ΕΕΛ 2.2	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Τεστ Πολλαπλών Επιλογών
	Στο επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με πολύ διαφορετικό επίπεδο γενικών γνώσεων. Οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση της συγκεκριμένης ΕΕΛ μπορούν να πιστοποιηθούν με Γραπτή Εξέταση πολλαπλών επιλογών. Θα μπορούσε επίσης να πιστοποιηθεί με γραπτή εξέταση συμπλήρωσης Υποδειγμάτων Παραγγελίας και Απογραφής.	
ΕΕΛ 2.3	Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Τεστ Πολλαπλών Επιλογών
	Στο επάγγελμα του εμποροϋπαλλήλου είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με πολύ διαφορετικό επίπεδο γενικών γνώσεων. Οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση της συγκεκριμένης ΕΕΛ μπορούν να πιστοποιηθούν με Γραπτή Εξέταση πολλαπλών επιλογών.	

Κατάλογος συντομογραφιών



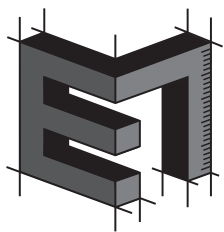
ΚΕΛ:	Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕΛ:	Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕ:	Επαγγελματική Εργασία
ΚΕΑ:	Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης
ΕυΕ:	Εύρος Εφαρμογής
Ε.Π.	Επαγγελματικό Περίγραμμα
ISCED:	International Standard Classification of Education
NQF-ΕΠΠ:	National Qualifications Framework - Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων
ΣΤΕΠ:	Στατιστική ταξινόμηση επαγγελμάτων
ΣΤΑΚΟΔ:	Στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων
ISCO:	Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Επαγγελμάτων
ESCO:	Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων
ΠΕΠ:	Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Βιβλιογραφία

- Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσας, Π., Καρατράσoglou, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- C. Mosse A. Schnapp - Gonzbeillon (1999), *Επιτομή ιστορίας της αρχαίας Ελλάδος* Παπαδήμας Αθήνα.
- D. Aldcroft-S.Ville (1995), *Η Ευρωπαϊκή Οικονομική Ιστορία 1750-1914*, Αλεξάνδρεια, Αθήνα.
- Tom Hopkins (2003), *Πώς θα κατακτήσετε την τέχνη των πωλήσεων*, Κλειδάριθμος, Αθήνα.
- Αρανίτου Β. (2006), *Το μικρό εμπόριο στην μεταπολεμική Ελλάδα. Η πολιτική μιας αμφίβολης επιβίωσης*, Παπαζήσης, Αθήνα.
- Εξαδάκτυλλος Ν. (1996), *Μάρκετινγκ Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Εξαδάκτυλλος Ν. (1996), *Ανάπτυξη Λιανικών Πωλήσεων*, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Κατσανέβας, Θ., (2004), *Οι Προβλέψεις των Προοπτικών της Αγοράς Εργασίας και το Ισοζύγιο Ζήτησης και Προσφοράς Επαγγελματιών*, Αθήνα.
- Μάλλιαρης, Π. (1990). *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Τσακλάγκανος, Α. (2018). *Βασικές αρχές του Μάρκετινγκ*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη

Διαδίκτυο

- Eurostat, Στατιστικές Απασχόλησης https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Employment_statistics/el&oldid=455240#CE , ανακτήθηκε 4/2023
- Google Play, Εφαρμογή <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.underlama.muapp&hl=el&gl=US&pli=1> ανακτήθηκε 4/2023
- Ανοίγει δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα πολωνική αλυσίδα, 10/1/2023 https://www.businessdaily.gr/epiheiriseis/77862_anoigei-diktyo-katastimaton-kai-stin-ellada-i-poloniki-alytida-sinsay, ανακτήθηκε 4/2023
- Βρετανία Ιρλανδία μετατρέπουν καταστήματα. 1/4/2021 <https://www.aftodioikisi.gr/diethni/gnosti-alytida-roychon-kleinei-81-katastimata-logo-pandimias/> ανακτήθηκε, 4/2023
- ΕΛΣΤΑΤ, <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SBR04/>
- IOBE http://iobe.gr/docs/research/RES_05_F_14022023_REP_GR.pdf, 2/2023, ανακτήθηκε 4/2023
- Ισότητα των φύλων, 27/3/2023, <https://www.eurofound.europa.eu/el/topic/gender-equality>, ανακτήθηκε 10/4/2023.
- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδας, https://oiye.gr/?page_id=1202, ανακτήθηκε 4/2023
- Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή: Προκλήσεις και προοπτικές για την ελληνική οικονομία, 14/3/2023, <https://www.aftodioikisi.gr/oikonomia/omilos-zara-ellada-kleinei-mikra-katastimata-anoigei-megala/> , ανακτήθηκε 4/2023
- Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Ιανουάριος 2023 <https://ypergasias.gov.gr/wp-content/uploads/2023/02/1.-ERGANH-%CE%99%CE%91%CE%9D%CE%9F%CE%A5%CE%91%CE%A1%CE%99%CE%9F%CE%A3-2023.pdf>



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Σκοπός της ανάπτυξης του Πλαισίου Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης/Κατάρτισης και Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων είναι να αποτελέσει έναν εύληπτο, χρηστικό Οδηγό, ο οποίος θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ευκολία από σχεδιαστές Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.

Είναι σαφές ότι το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορεί και δεν πρέπει να καλύψει με πληρότητα και ακρίβεια το σύνολο των απαιτήσεων που διαμορφώνουν ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, για δύο κυρίως λόγους:

α) Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα (ΕΠ) σχεδιάζονται με στόχο την κωδικοποίηση της επαγγελματικής και κοινωνικής εμπειρίας ενός συγκεκριμένου εργασιακού αντικειμένου το οποίο διαθέτει ένα ειδικό και αναγνωρίσιμο σώμα γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Είναι λοιπόν δεδομένο ότι η απόκτηση και η ανάπτυξή τους, προϋποθέτει τη διαμόρφωση και τη λειτουργία συγκεκριμένων περιβαλλόντων εκπαίδευσης και κατάρτισης που να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες μεθοδολογικές και θεσμικές προϋποθέσεις: αναλυτικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προγράμματα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης κ.λπ. Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορούν να καλύψουν με ενιαίο και απόλυτο τρόπο το σύνολο των προδιαγραφών όλων των δυνατών εκδοχών εκπαίδευσης και κατάρτισης. Γι' αυτό ακριβώς τον λόγο, περιοριζόμαστε στον προσδιορισμό ενιαίων εκπαιδευτικών προϋποθέσεων και προδιαγραφών, διατυπώνοντας κάποιες ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

β) Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών συντελούν στον εκπαιδευτικό σχεδιασμό προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά σε καμιά περίπτωση δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τη διαδικασία σχεδιασμού και διαμόρφωσης ενός συγκεκριμένου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στην πραγματικότητα πρόκειται για δύο εντελώς διαφορετικές διεργασίες οι οποίες υπηρετούν διαφορετικούς στόχους και αξιοποιούν ειδικές και ιδιαίτερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Ο/η συγγραφέας ενός Επαγγελματικού Περιγράμματος επιδιώκει να αποτυπώσει με ακρίβεια και εγκυρότητα μια συγκεκριμένη επαγγελματική δραστηριότητα, κωδικοποιώντας τα επιμέρους στοιχεία της, έτσι ώστε να εντάσσεται σε έναν ενιαίο και ομοιογενή μηχανισμό συστηματικής κατάταξης επαγγελματιών. Ο/η σχεδιαστής/ρια ενός εκπαιδευτικού προγράμματος ή ενός προγράμματος κατάρτισης, από την πλευρά του/της, οργανώνει τον χρόνο, τον τόπο και διατάσσει τα αναγκαία διδακτικά μέσα, έτσι ώστε να επιτευχθούν συγκεκριμένα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα.

Είναι απολύτως κατανοητό ότι στα προκαταρκτικά στάδια ενός εκπαιδευτικού σχεδιασμού επιχειρείται η διερεύνηση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών αναγκών των εκπαιδευόμενων και λαμβάνεται υπόψη το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εκπαίδευσης και κατάρτισης. Από αυτή την άποψη, τα ΕΠ είναι μια από τις πολλές δυνατές πηγές τροφοδότησης τόσο σε επίπεδο εκπαιδευτικών περιεχομένων όσο και μεθοδολογικών κατευθύνσεων. Με άλλα λόγια, τα ΕΠ, και πιο συγκεκριμένα τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών, προαναγγέλλουν, αλλά δεν καθορίζουν με απόλυτο τρόπο τη μορφή και τη διάρθρωση όλων των δυνατών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Αντίθετα, μπορούν να προτείνουν συγκεκριμένα μεθοδολογικά πλαίσια, τα οποία να συνιστούν ένα είδος ελάχιστης ποιοτικής βάσης ή ακόμη μια δέσμη μεθοδολογικών κατευθύνσεων που να μπορούν να προσανατολίσουν τη διεργασία του εκπαιδευτικού σχεδιασμού προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στη συνέχεια, αξιοποιώντας το ΕΠ και τις Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων⁵ παρουσιάζεται το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων για τον/την «Εμποροϋπάλληλο», βάσει των παρακάτω θεμελιωδών ενοτήτων:

- 1) Ενότητα Προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπως περιγράφεται στο ΕΠ με όρους ΕΕΛ και ΚΕΑ.
- 2) Γενική θεσμική περιγραφή των διαθέσιμων δομών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- 3) Γενικό προφίλ καταρτιζομένων/εκπαιδευομένων.

⁵Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσας, Π., Καρατράσoglou, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., &Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΕΜΠΟΡΟΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

A.	B.	Γ.	Δ.	Ε.	Στ.
«Εξυπηρέτηση πελατών λιανικής στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης»	«Διεκπεραίωση των παραγγελιών της εμπορικής επιχείρησης»	«Χειρισμός αιτημάτων και παραπόνων πελατών της εμπορικής επιχείρησης»	«Επιμέλεια της εικόνας της εμπορικής επιχείρησης»	«Φροντίδα επάρκειας προϊόντων της εμπορικής επιχείρησης»	«Υποστήριξη της διοικητικής λειτουργίας της εμπορικής επιχείρησης»
A.	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Α Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.				
	- Υποδέχεται τους πελάτες στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες για την υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών και τηρώντας τα υγιεινομικά πρωτόκολλα και τους κανόνες υγείας και ασφάλειας. - Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα του ενδιαφέροντός τους, βάσει των χαρακτηριστικών και προδιαγραφών τους, ακολουθώντας τα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών. Συγχρόνως προσφέρει εναλλακτικές λύσεις όταν απαιτείται. Επίσης επιδεικνύει τρόπους χειρισμού εάν πρόκειται για συσκευές, βάσει των εγχειριδίων λειτουργίας τους. - Ενημερώνει τους πελάτες για προσφορές και ευκαιρίες, βάσει της τιμολογιακής πολιτικής της επιχείρησης. - Εισπράττει το αντίτιμο του προϊόντος, τηρώντας τις διαδικασίες είσπραξης με μετρητά, χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες ή με όποιον άλλο τρόπο έχει οριστεί και εκδίδει το κατάλληλο παραστατικό, σύμφωνα με τις φορολογικές διατάξεις. - Συσκευάζει τα προϊόντα σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες ανάλογα με το είδος ή τον σκοπό.				
B.	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Β Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.				
	- Καταγράφει το περιεχόμενο της παραγγελίας λιανικής πώλησης, εφαρμόζοντας τις τυπικές διαδικασίες για την επικοινωνία με τους πελάτες και την καταγραφή της παραγγελίας, ελέγχοντας τη διαθεσιμότητα του προϊόντος. - Συμβάλλει στη διασύνδεση του ηλεκτρονικού με το φυσικό κατάστημα, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες για την παρακολούθηση και ολοκλήρωση παραγγελιών που προέρχονται από τηλεφωνικές ή ηλεκτρονικές παραγγελίες. Συντονίζει την αποστολή/ παράδοση των προϊόντων, τηρώντας τις τυπικές διαδικασίες παράδοσης προϊόντων (Βαριά, εύθραυστα κλπ. Αντικείμενα)				
Γ.	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Γ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.				
	- Εξυπηρετεί και υποστηρίζει τον πελάτη μετά την πώληση του προϊόντος, σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και τις ανάγκες του πελάτη. - Διεκπεραιώνει τις επιστροφές/αλλαγές πωληθέντων προϊόντων, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τηρώντας τα υγιεινομικά πρωτόκολλα και παραδίδοντας το φορολογικό στοιχείο, σύμφωνα με τον φορολογικό νόμο				

	Πρωωθεί προς επισκευή (service) τα προϊόντα που επιστράφηκαν, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες, εφαρμόζοντας τον κώδικα συμπεριφοράς και δεοντολογίας, ενώ ενημερώνει με ακρίβεια τον πελάτη για τη διαδικασία επισκευής των προϊόντων. Διαχειρίζεται τα παράπονα πελατών και τα επιλύει ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και εφαρμόζοντας τον κώδικα δεοντολογίας και συμπεριφοράς ή παραπέμπει τον πελάτη στο αρμόδιο τμήμα για την επίλυση του παραπόνου.
Δ. «Επιμέλεια της εικόνας της εμπορικής επιχείρησης»	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Δ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i>
	- Τοποθετεί τα προϊόντα στους χώρους επίδειξης, σύμφωνα με τις αρχές της εργονομίας, τις προδιαγραφές του χώρου και με κριτήριο την ανάδειξή τους. - Αποσύρει προϊόντα που δεν είναι κατάλληλα προς πώληση, σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες και τους κανόνες υγείας και ασφάλειας από το φυσικό κατάστημα και σύμφωνα με τις αρχές λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος από το ηλεκτρονικό κατάστημα. - Τοποθετεί τιμές στα προϊόντα, σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες. - Συμβάλλει στην εικόνα της βιτρίνας του καταστήματος, τηρώντας τις τυπικές διαδικασίες, τις αρχές στησίματος βιτρίνας και τις ανάγκες για προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων. Χειρίζεται προσεκτικά τον εξοπλισμό της επιχείρησης (μηχανισμός ασφαλείας, κλιματισμό, συσκευές επικοινωνίας κλπ.) ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τις οδηγίες του κατασκευαστή και επιμελείται την καλή λειτουργία του, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τις οδηγίες του κατασκευαστή και ενημερώνοντας τους τεχνικούς αποκατάστασης βλαβών, όπου απαιτείται.
Ε. «Φροντίδα επάρκειας προϊόντων της εμπορικής επιχείρησης»	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Ε Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i>
	- Ελέγχει την επάρκεια των προϊόντων, στα ράφια, τις προθήκες και την αποθήκη, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τηρώντας τα υγειονομικά πρωτόκολλα και τους κανόνες υγείας και ασφάλειας. - Επικοινωνεί με τους προμηθευτές για την παραγγελία προϊόντων σύμφωνα με τις οδηγίες των ανωτέρων του, τηρώντας τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα. - Παραλαμβάνει και επιστρέφει προϊόντα στους χώρους αποθήκευσης, συντάσσοντας δελτία παραγγελιών και ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες. Συμβάλλει στη διαδικασία της απογραφής των εμπορευμάτων, ακολουθώντας τη νομοθεσία και τις τυπικές διαδικασίες.
Στ. «Υποστήριξη της διοικητικής λειτουργίας της εμπορικής επιχείρησης»	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Στ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i>
	- Συμβάλλει στη δημιουργία και ενημέρωση αρχείων πελατών/προμηθευτών, καταγράφοντας τα στοιχεία τους, επικαιροποιώντας τα, εφαρμόζοντας τις τυπικές διαδικασίες και τη σχετική νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων. - Αρχειοθετεί με προσοχή παραστατικά εισπράξεων/πληρωμών, ακολουθώντας το ενδεδειγμένο σύστημα αρχειοθέτησης, σύμφωνα με τους τυπικούς κανόνες. - Χειρίζεται πληρωμές της επιχείρησης, αρχειοθετώντας κατά ημερομηνία λήξης τους λογαριασμούς, φροντίζοντας για την πληρωμή τους πριν την ημερομηνία αυτή, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και το σύστημα πληρωμών. - Συναλλάσσεται με τρίτους, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας. - Χειρίζεται εισερχόμενες/ εξερχόμενες κλήσεις στην επιχείρηση, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τον κώδικα συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας. - Διεκπεραιώνει άμεσα την έντυπη και ηλεκτρονική εισερχόμενη/ εξερχόμενη αλληλογραφία της εμπορικής επιχείρησης, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και τον κώδικα συμπεριφοράς και

	επαγγελματικής δεοντολογίας. • Συμβάλλει στα πράσινα πρότυπα λειτουργίας της επιχείρησης, ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες, τη σχετική νομοθεσία και λαμβάνοντας υπόψιν το καταναλωτικό κοινό στο οποίο απευθύνεται η επιχείρηση. • Συμμετέχει σε εκθέσεις προβολής προϊόντων ακολουθώντας το χρονοδιάγραμμα, τις τυπικές διαδικασίες και τις οδηγίες για τη διεκπεραίωση των απαραίτητων εργασιών..		
ΓΕΝΙΚΗ ΘΕΣΜΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΟΜΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ			
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:			
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:			
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:			
ΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ /ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΔΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ			
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:			
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:			
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:			
ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΑΝΑ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΣΤΕΠ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ (Αν υπάρχει εφαρμογή)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

A. «Εξυπηρέτηση πελατών λιανικής στον χώρο της εμπορικής επιχείρησης»	2721: Οικονομολόγοι 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης. 1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης 1399: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μ.α.κ. 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών 3419: Πρόσωπα που αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα στους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των πωλήσεων μ.α.κ.	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης	
---	--	--	--

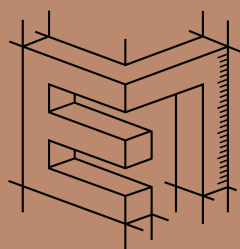
Β. «Διεκπεραίωση των παραγγελιών της εμπορικής επιχείρησης»	2721: Οικονομολόγοι 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης 1399: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μ.α.κ. 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών 3415: Αντιπρόσωποι και ειδικευμένοι τεχνικοί επί των πωλήσεων τεχνικού εξοπλισμού και συναφών προϊόντων	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης	
Γ. «Χειρισμός αιτημάτων και παραπόνων πελατών λιανικής και χονδρικής»	2721: Οικονομολόγοι 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης	

	λιανικού εμπορίου 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης. 1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης 1399: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μ.α.κ. 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών		
Δ. «Επιμέλεια της εικόνας της επιχείρησης»	2721: Οικονομολόγοι 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης. 1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης	

	οργανισμών 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης 1399: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μ.α.κ. 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών 3415: Αντιπρόσωποι και ειδικευμένοι τεχνικοί επί των πωλήσεων τεχνικού εξοπλισμού και συναφών προϊόντων 3470: Διακοσμητές, εμπορικοί σχεδιαστές (μοντελιστές) κπαε		
Ε. «Φροντίδα προϊόντων» επάρκειας	2721: Οικονομολόγοι 1224: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1226: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης	

		υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 1235: Διευθυντές προμηθειών και διανομών 1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης 1399: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μ.α.κ. 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών		
Στ. «Υποστήριξη της λειτουργίας της διοικητικής της εμπορικής επιχείρησης»	1210: Γενικοί Διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών 1232: Διευθυντές Προσωπικού και	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης		

	Εργασιακών Σχέσεων 1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών 1391: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων παροχής επιχειρησιακής υποστήριξης 1399: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μ.α.κ. 1360: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων μεταφορών, αποθήκευσης και επικοινωνιών 2721: Οικονομολόγοι 3431: Γραμματείς Ανώτερων Διοικητικών και Διευθυντικών Στελεχών και ασκούντες συναφή επαγγέλματα		
--	---	--	--



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

www.ergonesti.gr



Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 14234 Νέα Ιωνία
210 27 09 000 | www.eopppep.gr