

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

Εξωτερικός Πωλητής





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ



Εξωτερικός Πωλητής

Εκδόσεις				
Περιγραφή	Έτος	Φορέας συντονισμού ομάδας εκπόνησης	Συνεργαζόμενος/οι φορέας/εις	Ομάδα εκπόνησης ΕΠ
Πρώτη έκδοση	2009	ΚΑΕΛΕ	ΚΕΚ ΙΝΕ ΓΣΕΕ	• Άσπρος Δημήτρης • Έψιμου Ταξιαρχία • Μακρής Αντώνης • Χριστοπούλου Δήμητρα
Πρώτη αναθεωρημένη έκδοση	2023	ΚΑΕΛΕ	ΙΝΕ ΓΣΕΕ	• Οδυσσέας Κόλλιας • Ελευθερία Αθανασίου • Λυκούργος Σπυριδώνης • Αντώνιος Κόνσολας • Εμμανουήλ Σκουλλός

**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

Οδυσσέας Κόλλιας

Εμπειρογνώμονας Εμπειρογνώμονας/ες επαγγέλματος

Ελευθερία Αθανασίου

Εμπειρογνώμονας Εργαζομένων εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων (ΓΣΕΕ)

Εμμανουήλ Σκουλλός

Εμπειρογνώμονας συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργοδοτών (ΕΣΕΕ)

Αντώνιος Κόνσολας

Σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος

Λυκούργος Σπυριδώνης

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 (ΜΙΣ) 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 Καρατράσoglou, 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».....	14
A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος	14
A.2 Ορισμός του επαγγέλματος.....	14
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.....	14
A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος.....	15
A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον.....	15
A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης.....	16
A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρηση.....	17
A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος.....	18
A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.	18
A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	18
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές»	21
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»	21
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»	38
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»	40
Κατάλογος συντομογραφιών	42
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	43
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης.....	45

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στο επαγγελματικό περίγραμμα του/της Εξωτερικού/ής Πωλητή/τριας και αποτελεί επικαιροποίηση του προηγούμενου περιγράμματος του φορέα.

Ως Εξωτερικός/ή Πωλητής/τρια ορίζεται ο/η εργαζόμενος/η ο/η οποίος/α είναι υπεύθυνος/η για την πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών σε πελάτες του λιανικού και του χονδρικού εμπορίου.

Συγκεκριμένα μελετά τις ανάγκες της αγοράς, φροντίζει για τη διεύρυνση του πελατολογίου, προετοιμάζει και υλοποιεί τη διαδικασία της πώλησης, εξασφαλίζει την ικανοποίηση της πελατείας και ενημερώνει την επιχείρησή του/της για τις ενέργειές του/της και τις συνθήκες της αγοράς.

Μπορεί να εργάζεται σε επιχείρηση λιανικής πώλησης είτε σε επιχείρηση παραγωγής ή εισαγωγής προϊόντων και να φροντίζει για την πώληση των προϊόντων κάνοντας επισκέψεις στην πελατεία.

Το λιανικό εμπόριο, στο οποίο εντάσσεται το επάγγελμα του/της Εξωτερικού/ής Πωλητή/τριας, είναι ένας δυναμικός κλάδος που εξελίσσεται διαρκώς, παράλληλα με τις καταναλωτικές τάσεις και την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών.

Για τη διευκόλυνση τόσο της συγγραφής όσο και των αναγνωστών/τριών σε κάποια σημεία έχει κρατηθεί ένα γένος στην περιγραφή, που είναι το αρσενικό.

ABSTRACT

The present study concerns the occupational profile of the “External Salesperson” and updates the sector’s previous program.

An External Salesperson is defined as an employee who is responsible for the sale of products and services to retail and wholesale customers.

Specifically, he/she studies the needs of the market, takes care of expanding the clientele, prepares and implements the sales process, ensures customer satisfaction and informs his/her business about his/her actions and market conditions.

He/She can work in a retail business or in a manufacturing or importing business and take care of the sale of the products by making visits to the customers.

The retail trade, to which the profession of External Salesperson belongs, is a dynamic industry that is constantly evolving, along with consumer trends and the development of new technologies.

For the convenience of both the author and the readers, in some places in the description a gender has been reserved, which is male.

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει το επαγγελματικό περίγραμμα και το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του/της Εξωτερικού/ης Πωλητή/τριας.

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:

- Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές».

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).

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

- 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 (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_ν), 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 ενότητων 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. Οδυσσέας Κόλλιας (συγγραφέας), ο κος Εμμανουήλ Σκουλλός (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων, εν προκειμένω της ΓΣΕΕ), ο κος Αντώνιος Κόνσολας (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος εργοδοτικής οργάνωσης, εν προκειμένω της ΕΣΕΕ), η κα Ελευθέρια Αθανασίου (εμπειρογνώμονας επαγγέλματος) και ο κος Λυκούργος Σπυριδώνης (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 Συρομάχος και Μαρίας Περγιουδάκη, υπό την επιστημονική εποπτεία του Διευθυντή του ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ κ. Δημήτρη Πρίφτη.

Εξωτερικός Πωλητής

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ο εξωτερικός πωλητής είναι ένας επαγγελματίας πωλήσεων που αναζητά, αναπτύσσει και διατηρεί σχέσεις με δυνητικούς και υφιστάμενους πελάτες πραγματοποιώντας επισκέψεις στον χώρο τους. Αναλύει τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, επιδεικνύει και παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη των προϊόντων και των υπηρεσιών του, παρουσιάζει τις τιμές, διαπραγματεύεται τους όρους της συμφωνίας και προχωρά στο κλείσιμο της πώλησης. Ο εξωτερικός πωλητής διαχειρίζεται τα παράπονα και τις αντιρρήσεις των πελατών και φροντίζει για την διατήρηση ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες για τη διασφάλιση της ικανοποίησης και της αφοσίωσης, καθώς και για τη δημιουργία επαναλαμβανόμενων πωλήσεων.

Ο εξωτερικός πωλητής, ως μέρος του Μίγματος Μάρκετινγκ (marketing mix) της επιχείρησης, διότι μαζί με τις δημόσιες σχέσεις και τη διαφήμιση ανήκει στη μεταβλητή της προώθησης, μελετά στοιχεία για την αγορά, παρακολουθεί τον ανταγωνισμό, επιμελείται τη διάχυση και τη διατήρηση της φήμης της επιχείρησής της/του (εκπρόσωπος της φήμης - brand representative) και φροντίζει για το θετικό οικολογικό αποτύπωμα. Επίσης συνεργάζεται με τα λοιπά τμήματα, όπως διεύθυνση μάρκετινγκ, διεύθυνση πωλήσεων, λογιστήριο κτλ., για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική επικοινωνία, ο συντονισμός των προσπαθειών και η επίτευξη των στόχων πωλήσεων.

Η πελατεία είναι είτε πελάτες λιανικής, αυτοί που αγοράζουν το προϊόν ή την υπηρεσία για δική τους χρήση, είτε πελάτες βιομηχανικής αγοράς που προμηθεύονται τα αγαθά για τη παραγωγή των δικών τους προϊόντων ή υπηρεσιών.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Επαγγελματικός χώρος εργαζομένου με τη βοήθεια υπολογιστή και τηλεφώνου. Δυνατότητα ταξιδιών. Χώροι όπου υπάρχουν πελάτες λιανικής. Χώρος πελάτη (επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα). Οποιοσδήποτε εσωτερικός ή εξωτερικός χώρος με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο.

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Δεν απαιτούνται ειδικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος του/της Εξωτερικού/ής Πωλητή/τριας. Τα τελευταία χρόνια τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης παρέχουν εξειδικευμένα σεμινάρια και πιστοποιήσεις για ποικίλες ειδικότητες. Η πιστοποίηση όμως δεν αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση του επαγγέλματος.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Απόφοιτος/η Γενικού Λυκείου → 3 χρόνια επαγγελματική εμπειρία στις πωλήσεις → 6 μήνες Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (Θεωρία) για την απόκτηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στις τρεις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).

Απόφοιτος/η Γενικού Λυκείου → Αρχική επαγγελματική κατάρτιση για την απόκτηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στις τρεις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3) → 1 χρόνο επαγγελματική εμπειρία στις πωλήσεις.

Απόφοιτος/η ΕΠΑΛ του τομέα Οικονομίας Διοίκησης (και αντίστοιχων τύπων) → 2 χρόνια εμπειρία στις πωλήσεις → 6 μήνες συνεχιζόμενη κατάρτιση στις τρεις ΚΕΛ (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

- Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ).
- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδας (Ο.Ι.Υ.Ε.)
- Ομοσπονδίες Εμπορικών Συλλόγων (Αττικής, Θεσσαλονίκης, Κρήτης κ.ά.)
- Εμπορικοί Σύλλογοι (π.χ. Αθηνών, Πειραιώς, Νίκαιας κ.λπ.)

- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Σύνδεσμος των Ευρωπαϊκών Επιμελητηρίων Εμπορίου και Βιομηχανίας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Διερευνά τις τάσεις, τον ανταγωνισμό και τις ανάγκες της αγοράς
- Επικαιροποιεί και διευρύνει το πελατολόγιο
- Προετοιμάζεται για την πώληση
- Υλοποιεί τη διαδικασία της πώλησης σε πελατεία χονδρικής πώλησης
- Υλοποιεί τη διαδικασία της πώλησης σε πελατεία λιανικής πώλησης
- Εξασφαλίζει την ικανοποίηση της πελατείας
- Συνεργάζεται με τα τμήματα της επιχείρησή του (Εσωτερικό περιβάλλον)

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αγγλική γλώσσα
- Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατείας
- Αρχές ομαδικής εργασίας
- Αρχές προώθησης και πώλησης προϊόντων
- Βασικές αρχές Merchandising
- Βασικές αρχές διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων
- Βασικές αρχές διαχείρισης Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης
- Βασικές αρχές διαχείρισης παραπόνων / αντιρρήσεων
- Βασικές αρχές διαχείρισης χρόνου
- Βασικές αρχές διεκπεραίωσης των παραγγελιών
- Βασικές αρχές διοίκησης και σχεδιασμού πωλήσεων
- Βασικές αρχές εμπορικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές εξυπηρέτησης και πληροφόρησης πελατών
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.
- Βασικές αρχές Λογιστικής
- Βασικές αρχές Μάρκετινγκ
- Βασικά Μαθηματικά
- Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή
- Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης
- Βασικές αρχές Στατιστικής (Περιγραφική Στατιστική)
- Βασικές αρχές Στρατηγικού Μάρκετινγκ
- Βασικές αρχές Συμπεριφοράς καταναλωτή
- Βασικές αρχές σύνταξης προϋπολογισμού
- Βασικές αρχές τιμολόγησης
- Βασικές αρχές φορολογικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές Ψυχολογίας (κοινωνικής ψυχολογίας)
- Βασικές γνώσεις Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (TQM)
- Βασικές γνώσεις Έρευνας Αγοράς
- Βασικές γνώσεις σύνταξης αναφορών
- Βασικές γνώσεις Τμηματοποίησης Αγοράς
- Βασικές γνώσεις τεχνικών διαπραγμάτευσης
- Βασικές γνώσεις ψυχολογίας καταναλωτή
- Γνώσεις δικαίου των συμβάσεων και κατάρτισης συμφωνητικών / συμβάσεων
- Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- Γνώσεις σύγχρονων τεχνολογιών ενημέρωσης των αρχείων των πελατών (CRM)
- Γνώσεις σύνταξης αναφορών
- Γνώσεις των λειτουργιών των καναλιών διανομής
- Γνώσεις των ποικίλων τρόπων ροών στα κανάλια του Μάρκετινγκ
- Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς

- Στοιχειώδεις γνώσεις δημοσίων σχέσεων
- Τεχνικές παρουσίασης
- Τεχνικές Πωλήσεων

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

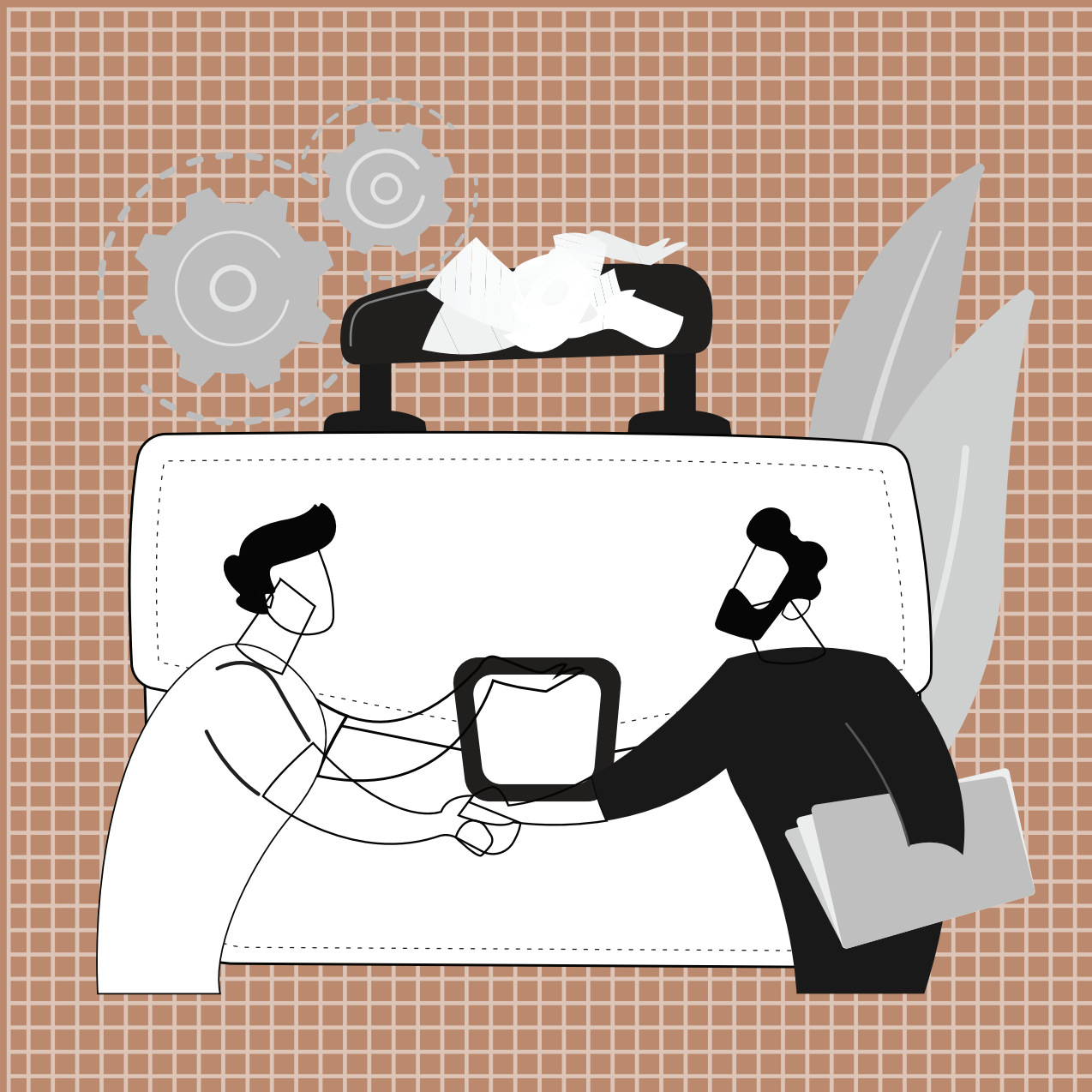
- Ανάλυση των τάσεων της αγοράς
- Διαχείριση αρχείων πελατών και προμηθευτών
- Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Επίδειξη και παρουσίαση προϊόντων
- Επικοινωνία με πελάτες
- Εφαρμογή αρχών τιμολόγησης
- Εφαρμογή φορολογικής νομοθεσίας
- Ηλεκτρονική καταχώρηση δεδομένων σε λίστες και βάσεις δεδομένων
- Κατανόηση επιχειρηματικού περιβάλλοντος και εταιρικής κουλτούρας
- Κατάρτιση συμφωνητικών / συμβάσεων
- Παροχή συμβουλών σε πελάτες σχετικά με την επιλογή προϊόντων
- Συλλογή και αξιολόγηση πρωτογενών στοιχείων και πληροφοριών
- Σύνταξη περιεκτικών αναφορών και παρουσιάσεων
- Σύνταξη προϋπολογισμού εξόδων
- Σχεδιασμός παραδόσεων
- Χειρισμός αντιρρήσεων και παραπόνων πελατών
- Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων
- Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου
- Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων
- Χρήση προγραμμάτων παρουσιάσεων
- Χρήση σύγχρονων τεχνολογιών ενημέρωσης των αρχείων των πελατών (CRM)
- Χρήση τεχνικών διαπραγμάτευσης

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Το επάγγελμα του Εξωτερικού Πωλητή έχει ποικίλες μορφές. Για αυτό τον λόγο η εκπαίδευση, οι γνώσεις, οι ικανότητες και οι δεξιότητες ποικίλουν αντίστοιχα, κάνοντας με αυτό τον τρόπο την περιγραφή του επαγγέλματος περισσότερο ενδεικτική, παρά περιοριστική.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ



A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος

Εξωτερικός Πωλητής είναι το τίτλος με τον οποίο έχει προκηρυχθεί η συγγραφή του Επαγγελματικού Περιγράμματος. Ο τίτλος: «Εξωτερικός Πωλητής» προτείνεται να παραμείνει ως έχει διότι καλύπτει την ευρύτητα του επαγγέλματος.

A.2 Ορισμός του επαγγέλματος

Ο εξωτερικός πωλητής είναι ένας επαγγελματίας πωλήσεων που αναζητά, αναπτύσσει και διατηρεί σχέσεις με δυνητικούς και υφιστάμενους πελάτες πραγματοποιώντας επισκέψεις στον χώρο τους. Αναλύει τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, επιδεικνύει και παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη των προϊόντων και των υπηρεσιών του, παρουσιάζει τις τιμές, διαπραγματεύεται τους όρους της συμφωνίας και προχωρά στο κλείσιμο της πώλησης. Ο εξωτερικός πωλητής διαχειρίζεται τα παράπονα και τις αντιρρήσεις των πελατών και φροντίζει για την διατήρηση ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες για τη διασφάλιση της ικανοποίησης και της αφοσίωσης, καθώς και για τη δημιουργία επαναλαμβανόμενων πωλήσεων.

Ο εξωτερικός πωλητής, ως μέρος του Μίγματος Μάρκετινγκ (marketing mix) της επιχείρησης, διότι μαζί με τις δημόσιες σχέσεις και τη διαφήμιση ανήκει στη μεταβλητή της προώθησης, μελετά στοιχεία για την αγορά, παρακολουθεί τον ανταγωνισμό, επιμελείται τη διάχυση και τη διατήρηση της φήμης της επιχείρησής της/του (εκπρόσωπος της φήμης - brand representative) και φροντίζει για το θετικό οικολογικό αποτύπωμα. Επίσης συνεργάζεται με τα λοιπά τμήματα, όπως διεύθυνση μάρκετινγκ, διεύθυνση πωλήσεων, λογιστήριο κτλ, για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική επικοινωνία, ο συντονισμός των προσπάθειών και η επίτευξη των στόχων πωλήσεων

Οι πελάτες είναι είτε πελάτες λιανικής, αυτοί που αγοράζουν το προϊόν ή την υπηρεσία για δική τους χρήση, είτε πελάτες βιομηχανικής αγοράς που προμηθεύονται τα αγαθά για τη παραγωγή των δικών τους προϊόντων ή υπηρεσιών.

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

Η ταξινόμηση του επαγγέλματος του Εξωτερικού Πωλητή βάσει του ΣΤΕΠ 92, υπάγεται σε επίπεδο τετραψήφιας ανάλυσης στους κωδικούς:

3415: «Αντιπρόσωποι και ειδικευμένοι τεχνικοί επί των πωλήσεων τεχνικού εξοπλισμού

3416 «Προμηθευτές επιχειρήσεων»

9111: «Πλανόδιοι πωλητές», καθώς και ο κωδικός 9112 «Πωλητές από πόρτα σε πόρτα και μέσω τηλεφώνου»

Σε κατάταξη ISCO 08 υπάγεται στους κωδικούς:

5242 Υπάλληλοι επίδειξης προϊόντων

5234 Πωλητές κατ' οίκον (πλασιέ)

5249 Πωλητές π.δ.κ.α.

Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ 08 (Στατιστική Ταξινόμηση Κλάδων Οικονομικής Δραστηριότητας)

Ο Εξωτερικό Πωλητής απασχολείται στους κλάδους του λιανικού και του χονδρικού εμπορίου (Κλάδος Ζ) για την πώληση κάθε τύπου αγαθών καθώς και την παροχή υπηρεσιών συναφών με την πώληση των εμπορευμάτων. Γενικά, το εμπόριο αποτελεί το τελευταίο βήμα στη διανομή των εμπορευμάτων, είναι η μεταπώληση (πώληση χωρίς οποιαδήποτε μεταποίηση) καινούργιων και μεταχειρισμένων αγαθών σε λιανεμπόρους, σε βιομηχανικούς και εμπορικούς χρήστες, σε νομικά πρόσωπα ή σε επαγγελματικούς χρήστες ή

σε άλλους χονδρεμπόρους ή σε άτομα που ενεργούν ως αντιπρόσωποι για την αγορά ή για την πώληση εμπορευμάτων για λογαριασμό των ανωτέρω. Το Χονδρικό Εμπόριο μαζί με το Λιανικό Εμπόριο αποτελούν τους σημαντικότερους κλάδους της Ελληνικής Οικονομίας. Χονδρικό εμπόριο και Λιανικό Εμπόριο, κλάδος 45 και 46

Ο κλάδος του χονδρικού εμπορίου διαιρείται σε 7 υποκλάδους και συγκεκριμένα:

- Χονδρικό εμπόριο έναντι αμοιβής ή βάσει σύμβασης» [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.1],
- Χονδρικό εμπόριο ακατέργαστων αγροτικών προϊόντων και ζώντων ζώων» [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.2],
- Χονδρικό εμπόριο τροφίμων, ποτών και καπνού» [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.3],
- Χονδρικό εμπόριο ειδών οικιακής χρήσης» [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.4],
- Χονδρικό εμπόριο εξοπλισμού πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.5]
- Χονδρικό εμπόριο άλλων μηχανημάτων, εξοπλισμού και προμηθειών [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.6]
- Άλλο ειδικευμένο χονδρικό εμπόριο [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.7]
- Χονδρικό εμπόριο άλλων ενδιάμεσων προϊόντων [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.76]
- Μη ειδικευμένο χονδρικό εμπόριο [κωδικός ΣΤΑΚΟΔ 46.9]

Το λιανικό εμπόριο είναι η μεταπώληση (πώληση χωρίς οποιαδήποτε μεταποίηση) καινούργιων και μεταχειρισμένων αγαθών, κυρίως στο ευρύ κοινό για ατομική ή οικιακή κατανάλωση ή χρησιμοποίηση, από καταστήματα, πολυκαταστήματα, υπαίθριους μικροπωλητές, εμπορικούς οίκους στους οποίους οι παραγγελίες γίνονται ταχυδρομικά, πλανόδιους πωλητές και γυρολόγους, καταναλωτικούς συνεταιρισμούς, οίκους δημοπρασιών κ.λπ. Αντίστοιχα με το χονδρικό εμπόριο και το λιανικό εμπόριο διακρίνεται σε επιμέρους υποκλάδους. Ο υποκλάδος 47.9: «Λιανικό εμπόριο εκτός καταστημάτων, υπαίθριων πάγκων ή αγορών» περιλαμβάνει το Λιανικό Εμπόριο που διεξάγεται από πωλητές που πηγαίνουν από σπίτι σε σπίτι και οι οποίοι εμπορεύονται κάθε είδους προϊόντα. Με μια ευρύτερη ματιά οι πωλήσεις πόρτα-πόρτα που έχουν αναπτυχθεί από ποικίλες εταιρίες μπορούν να ενταχθούν σε αυτό τον κλάδο. Επίσης την εργασία κάποιων πωλητριών/ών που προωθούν τις υπηρεσίες μιας επιχείρησης σε περαστικούς (συνήθως σε Εργαστήρια Αισθητικής),

A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος

Όσο υπάρχει εμπόριο, κάθε μορφής, υπάρχουν και Εξωτερικοί Πωλητές. Στην αρχαία Ελλάδα υπήρχαν οι κάπηλοι (μικροί έμποροι) που αγόραζαν από τους παραγωγούς προϊόντα (γεωργικά, κτηνοτροφικά) και τα πουλούσαν στην αγορά. Αργότερα ακουγόταν το επάγγελμα του «γυρολόγου», του πλανόδιου έμπορου, του πραγματευτή. Το επάγγελμα αυτό υπήρξε μέσα στους αιώνες ακολουθώντας, βέβαια, τις τάσεις της κάθε εποχής. Στη σύγχρονη εποχή παρόλο που το διαδίκτυο και οι τεχνολογίες εμπλουτίζουν τον τρόπο επικοινωνίας με τη πελατεία, το επάγγελμα του Εξωτερικού Πωλητή παραμένει αναπόσπαστο μέρος των πωλήσεων μιας επιχείρησης ή ενός παραγωγού. Επί πλέον η πολυπλοκότητα των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, τα ειδικά τους γνωρίσματα (είτε υψηλής τεχνολογίας είτε εξειδικευμένα προϊόντα) και ο έντονος ανταγωνισμός των εταιριών κάνουν απαραίτητη την παρουσία και τη συνεισφορά του Εξωτερικού Πωλητή για τη προώθηση και τη πώληση των προϊόντων. Η τεχνολογία προσφέρει στον Εξωτερικό Πωλητή τη δυνατότητα να επικοινωνεί με την πελατεία με άμεσο, προσωπικό και οικονομικό τρόπο. Σήμερα έχουν αναπτυχθεί μέθοδοι και θεωρίες για την εκπαίδευση των πωλήσεων, όπως η θεωρία των Ανοικτών Ουδέτερων Ερωτήσεων, η πρακτική της ενεργητικής ακρόασης, η μέθοδος AIDA (attention, interest, desire, action), η θεωρία του ερεθίσματος-απόκρισης, η θεωρία της ικανοποίησης των επιθυμιών και των αναγκών (η πυραμίδα Maslow) και η προσομοίωση επιτυχημένων επισκέψεων πωλήσεων. Η χρήση της τεχνολογίας στη διαδικασία για τη προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών προσδίδει στο επάγγελμα αυτό οικολογικό χαρακτήρα.

A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον

Το επάγγελμα του/της Εξωτερικού Πωλητή εντάσσεται στους κλάδους βιομηχανίας, χονδρικού και λιανικού εμπορίου καθώς και στον κλάδο των υπηρεσιών, διότι αυτές οι επιχειρήσεις απασχολούν τους Εξωτερικούς Πωλητές. Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της ΕΣΣΕ 2020 για το Ελληνικό Εμπόριο: «το εμπόριο καταγράφει σημαντική εισφορά στην Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία (ΑΠΑ) της ελληνικής οικονομίας, η οποία ξεπερνά το 12% την τριετία 2017-2019». Σύμφωνα με τη Eurostat ο όγκος του εμπορίου για την Ελλάδα είχε αυξητικές τάσεις από τον Ιούνιο έως τον Σεπτέμβριο 2022 (1,2, 2,1, 5,2,1,2 ανά μήνα αντίστοιχα) και μείωση 2.2 τον Οκτώβριο 2022. Παρόλο που η οικονομική ύφεση και η υγειονομική κρίση έφερε συρρίκνωση ανάμεσα στο 2009-2014 οι παρεμβάσεις του κράτους έκαναν δυνατό να αναπληρωθούν οι απώλειες και να υπάρχει ανάπτυξη στο εμπόριο.

Οι πωλήσεις μέσω διαδικτύου επηρεάζουν την εργασία του Εξωτερικού Πωλητή. Η ευκολία που προσφέρουν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για την προβολή των προϊόντων μαζί με τη δυνατότητα επικοινωνίας με τη πελατεία με οικονομικό και οικολογικό τρόπο μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων και ταχυδρομείου δημιουργούν την ευκαιρία για τον πωλητή να προσεγγίζει νέα πελατεία και να διατηρεί και να συσφίγγει σχέσεις με τους ήδη υπάρχοντες πελάτες. Η εξέλιξη του omni marketing σηματοδοτεί την ανάγκη άρτιας συνεργασίας του διαδικτύου και των τεχνολογιών με την εργασία του Εξωτερικού Πωλητή. Οι νέες τεχνολογίες ευνοούν τη συλλογή, αποθήκευση, κωδικοποίηση και επεξεργασία δεδομένων των πελατών, κάτι που προσφέρει πληροφορίες στον πωλητή που διευκολύνουν το επάγγελμά του. Όσον αφορά το μέλλον σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας του ΣΕΒ (2020) η ρομποτική, που αναπτύσσεται, δε θα επηρεάσει την εργασία του πωλητή, καθόσον η προσωπική επαφή θα είναι χρήσιμη για τη δημιουργία πωλήσεων και συνεργασιών με αξία και διάρκεια.

Οι ηθικές αξίες του επαγγέλματος προσομοιάζουν με τις αρχές που πρέπει να διακατέχουν κάθε επαγγελματία, όπως είναι η συνέπεια, η ειλικρίνεια, η ενσυναίσθηση και βέβαια οι αρετές που συντελούν στις άρτιες συναλλαγές με διάρκεια.

Η οικολογική συνείδηση δημιουργεί ένα νέο είδος εμπορευμάτων και δυνατότητα για επικοινωνία χωρίς επιβάρυνση του περιβάλλοντος. Η τηλεδιάσκεψη, παραδείγματος χάρη, μπορεί να υποκαταστήσει μια ζωντανή συνάντηση και να μειώσει τις μετακινήσεις. Ο τρόπος παρασκευής των προϊόντων, ο τόπος προέλευσής των πρώτων υλών, οι συσκευασίες των προϊόντων, οι αρχές της κυκλικής οικονομίας, η διαχείριση των αποβλήτων και ο τρόπος μεταφοράς τους μπορούν να προσδώσουν αξία στο προϊόν και την υπηρεσία, εφόσον έχουν θετικό οικολογικό αποτύπωμα, προσφέροντας στα προϊόντα της επιχείρησης συγκριτικό πλεονέκτημα που βοηθά την εργασία του Εξωτερικού Πωλητή. Δεν υπάρχουν ειδικά πρότυπα ποιότητας, πιστοποιήσεις ή διαπιστεύσεις για το επάγγελμα του Εξωτερικού Πωλητή.

Για το επάγγελμα του Εξωτερικού Πωλητή δεν απαιτούνται τυπικά προσόντα. Μπορεί να είναι απόφοιτος Γυμνασίου, Ανώτερης Σχολής, Πανεπιστημίου, με μικρή ή πολύχρονη προϋπηρεσία. Στην αγορά υπάρχουν Εξωτερικοί Πωλητές που ξεκίνησαν με μόρφωση Γυμνασίου και εξελίχθηκαν μέσα από την εργασία τους και τις ενδεχόμενες σπουδές που έκαναν στη διάρκεια της καριέρας τους. Επίσης σε επιχειρήσεις που κατασκευάζουν ή εμπορεύονται εξειδικευμένα αγαθά συχνά συναντώνται Εξωτερικοί Πωλητές με μεταπτυχιακές σπουδές, πλέον, όπως μπορεί να συμβεί με ιατρικά μηχανήματα σε κλινικές και Νοσοκομεία. Σε άλλες περιπτώσεις Εξωτερικοί Πωλητές εξελίχθηκαν μέσα από την εργασία τους και ανήλθαν σε θέσεις διοίκησης στην εταιρία τους.

A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης

Το επάγγελμα του της Εξωτερικού Πωλητή αφορά τις επιχειρήσεις που βρίσκονται στον δευτερογενή και τριτογενή κλάδο της οικονομίας, ανεξαρτήτως μεγέθους, διότι η πώληση αφορά τα έσοδα της εταιρίας και τη βιωσιμότητά της. Τα στοιχεία για τον αριθμό των εξωτερικών πωλητών, τη γεωγραφική κατανομή, τα ποιοτικά στοιχεία της δραστηριότητάς τους όπως και τις τάσεις στην αγορά συνάδουν με τα στοιχεία που αφορούν αυτές τις επιχειρήσεις. Η γεωγραφική κατανομή των απασχολούμενων στον κλάδο ακολουθεί τη γεωγραφική κατανομή των επιχειρήσεων του δευτερογενούς και τριτογενούς τομέα. Σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) η απασχόληση στο Χονδρικό και το Λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών, για το 2021 ήταν 258.877 άτομα και 504.441 άτομα αντίστοιχα, δηλαδή σύνολο: 763.318 άτομα. Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2011 ήταν: 308.137 και 431.442, ήτοι σύνολο: 739.579 άτομα, δηλαδή υπήρξε αύξηση απασχολούμενων στον τομέα στη δεκαετία 2011-2021 παρά τις οικονομικές και υγειονομικές συνθήκες (οικονομική κρίση και πανδημία).

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση 2020 Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ) στον κλάδο υπάρχουν οι μισθωτοί, οι μερικώς απασχολούμενοι, η απασχολούμενοι μισθωτοί με συμβάσεις ορισμένου χρόνου και οι αυτοαπασχολούμενοι. Επίσης υπάρχει η πιθανότητα συνεργασίας με την μορφή outsourcing (πρακτική εξωτερικής απασχόλησης). Στο Λιανικό εμπόριο η συνολική απασχόληση το 2020 ήταν 511.300 άτομα και στο Χονδρικό 129.021 άτομα. Οι αυτοαπασχολούμενοι ήταν 118.291 και 11.600 αντίστοιχα. Η μερική απασχόληση ήταν από 13% έως 15%. Η μισθωτή απασχόληση ως ποσοστό της συνολικής απασχόλησης στο χονδρικό και λιανικό εμπόριο ήταν 46% για τις micro επιχειρήσεις και 98% για τις λοιπές. Επίσης η μερική απασχόληση έχει διεισδύσει σε μεγάλο βαθμό στο εμπόριο διότι από το 4,6% της συνολικής απασχόλησης του κλάδου το 2008 διογκώθηκε στο 11,5% το 2018.

Αν και οι διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εταιρίας, το γενικό πλαίσιο στο οποίο κινούνται οι θέσεις των Πωλητών/τριών σε μια Επιχείρηση είναι το ακόλουθο:

- Εξωτερικός/ή Πωλητής/τρια
- Area Sales Manager (συνήθως εποπτεύει 5 πωλητές)
- Region Sales Manager (συνήθως εποπτεύει 3 περιοχές)
- National Sales Manager
- Product Manager
- Γενικός/η Διευθυντής/τρια Πωλήσεων

Ανεξάρτητα από το εκπαιδευτικό του επίπεδο, ένας Εξωτερικός Πωλητής θα πρέπει να διαθέτει ποιοτικά χαρακτηριστικά, όπως ικανότητες επικοινωνίας, φιλικότητα, ικανότητα να εργάζεται χωρίς άμεση επίβλεψη, ικανότητα παρουσίασης των πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει και διάθεση να εξυπηρετεί άρτια την πελατεία.

Το επάγγελμα του/της Εξωτερικού Πωλητή απαιτεί συνεχείς μετακινήσεις, συχνά και εκτός έδρας, προκειμένου να πραγματοποιούνται επισκέψεις στο χώρο των πελατών για την παρουσίαση προϊόντων την παράδοση προσφορών ή για τη πραγματοποίηση επαφών. Το επάγγελμα του/της εξωτερικού/ης πωλητή/τριας απαιτεί αποθέματα ενέργειας, καθώς οι εργασίες που εκτελεί έχουν ως αποτέλεσμα πνευματική και σωματική κόπωση λόγω έντονων διαπραγματεύσεων, απογοητεύσεων, άγχους για την επίτευξη των στόχων πωλήσεων που έχουν και για τη σωστή διεκπεραίωση των παραγγελιών καθώς και λόγω της οδήγησης και των λοιπών μετακινήσεων σε ποικίλες συνθήκες.

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-studies/article/21727582/mono-1-stous-10-ergazomenous-diathetei-tis-apaitoumenes-dexiotes-ai/> ανακτήθηκε 9/4/2023).

Τα τελευταία χρόνια αναδεικνύεται έντονα και το θέμα της ισότητας στην εργασία. Όσον αφορά στο επάγγελμα του/της Πωλητή/τριας δεν υπάρχουν αναφορές για διακρίσεις λόγω φύλου ή κάποιας ιδιαιτερότητας του ατόμου.

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).

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).

Δεν υπάρχει ορισμένος μισθός για το επάγγελμα του/της Εξωτερικού/ης Πωλητή/τριας και εντάσσεται σε ό,τι ισχύει γενικότερα για τους μισθούς, όπου με τον πιο πρόσφατη αναθεώρηση από 1/4/2023, ο κατώτερος μιστός μισθός έχει οριστεί στα 780,00 ευρώ.

Λόγω των της ανάγκης μετακινήσεων και της έλλειψης προσβασιμότητας σε πολλούς χώρους θα ήταν δύσκολο να απασχοληθούν ως εξωτερικοί πωλητές άτομα με αναπηρίες για αυτό καθαυτό το επάγγελμα. Βέβαια οι τεχνολογίες και η εξ αποστάσεως εργασία θα μπορούσαν να συντελέσουν στην απασχόληση ατόμων με αναπηρίες για βοηθητικές προς τον Εξωτερικό Πωλητή εργασίες, όπως για την μετά την πώληση εξυπηρέτηση ή την πώληση ανταλλακτικών ή συμπληρωματικών προϊόντων. Θα μπορούσαν, επίσης, να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στην παρακολούθηση των εργασιών, όπως και να έχουν επαφή με συνεργάτες, προμηθευτές και πελάτες στον χώρο της επιχείρησης όπου εργάζονται ή ηλεκτρονικά. Υπάρχει δε η δυνατότητα προσαρμογής των τεχνολογικών μέσων στις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

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

Οι οργανώσεις που διαμορφώθηκαν για να προστατεύσουν και να προωθήσουν τα συμφέροντά των

Πωλητών είναι σε τριτοβάθμιο επίπεδο η Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ). Σε δευτεροβάθμιο επίπεδο υπάρχει η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδας (Ο.Ι.Υ.Ε.), καθώς και οι επιμέρους Ομοσπονδίες Εμπορικών Συλλόγων (Αττικής, Θεσσαλονίκης, Κρήτης κ.ά.) στις οποίες υπάγονται τα τοπικά παραρτήματα Εμπορικών Συλλόγων (π.χ. Αθηνών, Πειραιώς, Νίκαιας κ.λπ.).

Οι Εξωτερικοί Πωλητές μπορούν να ενημερώνονται για θέματα που άπτονται του αντικειμένου τους και του κλάδου του εμπορίου από τα Εμπορικά και Βιομηχανικά Επιμελητήρια της χώρας (το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών έχει συστήσει ειδικό Κέντρο Μελετών και Έρευνας). Η ΕΣΕΕ επίσης σε ετήσια βάση εκπονεί και δημοσιεύει ειδική έκθεση για το Ελληνικό Εμπόριο. Άλλες πηγές πληροφόρησης είναι η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας (www.statistics.gr), οι Μελέτες και τα Στατιστικά Στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδας (www.bankofgreece.gr), η Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης (<http://www.gge.gr>). Σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο υπάρχει ο σύνδεσμος των Ευρωπαϊκών Επιμελητηρίων Εμπορίου και Βιομηχανίας, ο οποίος εκπροσωπεί 41 εθνικούς συνδέσμους εμπορίου και βιομηχανίας (<http://www.eurochambres.be>).

Κλαδικά έντυπα εμπορίου εκδίδονται από τα κατά τόπους Επιμελητήρια και τους Εμπορικούς Συλλόγους. Υπάρχει βιβλιογραφία που αφορά το επάγγελμα του/της Πωλητή/τριας στην ελληνική γλώσσα. Υπάρχουν, επίσης, Ινστιτούτα και Επαγγελματικές Ενώσεις για τις Πωλήσεις. Οργανώνονται εκπαιδευτικά σεμινάρια από Εταιρίες και Οργανισμούς παροχής δια βίου μάθησης, όπως τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΕΔΙΒΙΜ) των Πανεπιστημίων που παρέχουν ποικίλα εκπαιδευτικά προγράμματα για το επάγγελμα.

A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία δεν απαιτείται ειδική άδεια λειτουργίας για την άσκηση του επαγγέλματος του εξωτερικού πωλητή.

Η σύσταση των εμπορικών επιχειρήσεων με εμπορική δραστηριότητα στις οποίες απασχολούνται οι Πωλητές 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 Πωλητή. Τα τελευταία χρόνια Κέντρα Διά Βίου Μάθησης παρέχουν πιστοποιημένα σεμινάρια για διάφορες ειδικότητες. Η πιστοποίηση, βέβαια, δεν αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση του επαγγέλματος.

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

Οι πωλήσεις μέσω διαδικτύου όπως και η ψηφιακή επικοινωνία επηρεάζουν την εργασία του Εξωτερικού Πωλητή. Η εξέλιξη του omni marketing σηματοδοτεί την ανάγκη συνεργασίας του διαδικτύου και των τεχνολογιών του με την εργασία του εξωτερικού πωλητή. Η ευκολία που προσφέρουν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για την προβολή των προϊόντων μαζί με τη δυνατότητα επικοινωνίας με τη πελατεία με οικολογικό τρόπο μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων δημιουργούν την ευκαιρία για τον πωλητή να προσεγγίζει νέα πελατεία, να διατηρεί και να συσφίγγει σχέσεις με την ήδη υπάρχουσα πελατεία. Οι νέες τεχνολογίες ευνοούν τη συλλογή, αποθήκευση, κωδικοποίηση και επεξεργασία δεδομένων της πελατείας, κάτι που προσφέρει πληροφορίες στον/στην πωλητή/τρια που διευκολύνουν το επάγγελμά του/της.

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

Η προστασία του περιβάλλοντος και η αυξανόμενη ανησυχία και το ενδιαφέρον για αυτό δημιουργεί ένα νέο είδος εμπορευμάτων με οικολογικό πρόσημο. 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. Έτσι λοιπόν είναι αυτά τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που θα πρέπει να αναδεικνύονται.

Η αυξανόμενη ανησυχία για το περιβάλλον επηρεάζει το επάγγελμα και ως προς τους τρόπους επικοινωνίας. Η τηλεδιάσκεψη, παραδείγματος χάρη, μπορεί να υποκαταστήσει μια ζωντανή συνάντηση. Αντίστοιχα η προώθηση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μπορεί να γίνει συνδυαστικά με ψηφιακή επικοινωνία και συναντήσεις. Ο τρόπος παρασκευής των προϊόντων, ο τόπος προέλευσής των πρώτων υλών, οι συσκευασίες των προϊόντων, οι αρχές

της κυκλικής οικονομίας, η διαχείριση των αποβλήτων και ο τρόπος μεταφοράς τους μπορούν να προσδώσουν αξία στο προϊόν και την υπηρεσία, εφόσον έχουν θετικό οικολογικό αποτύπωμα, προσφέροντας στα προϊόντα της επιχείρησης συγκριτικό πλεονέκτημα που βοηθά την εργασία του/της Εξωτερικού Πωλητή.

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 και ο/η Εξωτερικός/ή Πωλητής/τριας θα πρέπει να αντιλαμβάνεται τις τάσεις της αγοράς.

Ο Εξωτερικός Πωλητής είναι δυνατόν να συμμετέχει σε αποφάσεις της διοίκησης της επιχείρησης που αφορούν σε ενέργειες της επιχείρησης που δείχνουν κοινωνική ευαισθητοποίηση, καθώς και ενέργειες που συμβάλλουν στην αποφυγή της κλιματικής κρίσης και στον τρόπο που κοινοποιούν στο κοινό τις ενέργειες αυτές.

Σύμφωνα με τον ΣΕΒ για να μπορέσει η ελληνική βιομηχανία να παρακολουθήσει τις ραγδαίες εξελίξεις που φέρνουν ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η 4η βιομηχανική επανάσταση και η πράσινη μετάβαση, θα πρέπει να βελτιωθούν οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απαιτείται να κατέχουν οι εργαζόμενοι, οι οποίοι στελεχώνουν το παραγωγικό και τεχνολογικό οικοσύστημα της χώρας. Ο Εξωτερικός Πωλητής με την καθοδήγηση των ανωτέρων του/της μπορεί να συμμετέχει ενεργά σε αυτές τις απαραίτητες διαδικασίες με τις γνώσεις και τις ενέργειές του/της.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ -
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ



ΚΕΛ 1 ΜΕΛΕΤΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ, ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ	
ΕΕΛ 1.1	ΔΙΕΡΕΥΝΑ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ, ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.1.1. Ενημερώνεται για τις τάσεις της αγοράς
	1.1.2. Παρακολουθεί τον ανταγωνισμό και τον αξιολογεί
	1.1.3. Εξάγει συμπεράσματα από την αγορά παρακολουθώντας την
	1.1.4. Ενημερώνεται για τα προϊόντα της επιχείρησης
ΕΕΛ 1.1	1.1.5. Ενημερώνεται για τις δραστηριότητες της πελατείας
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:
	- Ενημερώνεται για τις τάσεις της αγοράς συγκεντρώνοντας στοιχεία για την αγορά από ποικίλες πηγές (έρευνες αγοράς, Επιμελητήρια, Συνεταιρισμοί, κ.λπ.) σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες έρευνας αγοράς και το πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων - Παρακολουθεί τον ανταγωνισμό ζωντανά και διαδικτυακά και τον αξιολογεί προκειμένου να διαμορφώσει ανάλογα τις ενέργειες. - Εξάγει συμπεράσματα από την αγορά και την παρακολούθηση του ανταγωνισμού μελετώντας τα συγκεντρωθέντα στοιχεία με τη χρήση εφαρμογών γραφείου - Ενημερώνεται για τα προϊόντα της επιχείρησης από τα τμήματα (Παραγωγής, Μάρκετινγκ, Πωλήσεων) ώστε να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη τους. - Ενημερώνεται για τις δραστηριότητες της πελατείας από ποικίλες πηγές (άλλες επιχειρήσεις, Επιμελητήρια, Συνομοσπονδίες), ώστε να προτείνει συνεργασίες
	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
	<i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας</i>
	Επαγγελματικός χώρος εργαζομένου με τη βοήθεια υπολογιστή και τηλεφώνου, έρευνα στο διαδίκτυο.
	<i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i>
	Ηλεκτρονικός υπολογιστής με σύνδεση στο Διαδίκτυο. Γραφική ύλη. Λογισμικό. Έντυπος και ηλεκτρονικός τύπος, κλαδικές μελέτες / εργασίες/ Στατιστικά στοιχεία. Σημειωματάριο. Συσκευές επικοινωνίας. Τεχνικά εγχειρίδια/προδιαγραφές προϊόντων. Έντυπα ISO (αν εφαρμόζεται).
	<i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i>
	Διερεύνηση των τάσεων, του ανταγωνισμού και των αναγκών της αγοράς
	<i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i>
	Τυπικές διαδικασίες έρευνας αγοράς. Πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Εφαρμογές γραφείου (επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	
Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Βασικές αρχές Μάρκετινγκ • Βασικές αρχές Στατιστικής (Περιγραφική Στατιστική) • Βασικές αρχές Στρατηγικού Μάρκετινγκ • Βασικές γνώσεις Έρευνας Αγοράς • Βασικές γνώσεις Τμηματοποίησης Αγοράς • Βασικές αρχές Συμπεριφοράς καταναλωτή • Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) • Βασικές αρχές εμπορικής νομοθεσίας • Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης • Βασικές γνώσεις σύνταξης αναφορών		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5 «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »				
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Διαχείριση αρχείων πελατών και προμηθευτών • Συλλογή και αξιολόγηση πρωτογενών στοιχείων και πληροφοριών • Ανάλυση των τάσεων της αγοράς • Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου • Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων • Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων • Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου • Κατανόηση επιχειρηματικού περιβάλλοντος και εταιρικής κουλτούρας • Σύνταξη περιεκτικών αναφορών		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
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, • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα, • Ικανότητα του επιχειρείν,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».				

ΕΕΛ 1.2	ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΕΙ ΚΑΙ ΔΙΕΥΡΥΝΕΙ ΤΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.2.1. Ερευνά τη δυνατότητα επέκτασης της πελατειακής βάσης 1.2.2. Ενημερώνει τα αρχεία των πελατών. 1.2.3. Επικοινωνεί με υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: - Ερευνά τη δυνατότητα επέκτασης της πελατειακής βάσης αναζητώντας μέσα από την υπάρχουσα πελατεία νέους πελάτες (πελάτες πελατών, πελάτες προμηθευτών, προμηθευτές πελατών, προμηθευτές προμηθευτών στην βιομηχανική πώληση και κοινωνικός κύκλος πελατείας στη λιανική πώληση) - Ενημερώνει τα αρχεία των πελατών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (Εφαρμογές γραφείου Λογισμικό προγράμματος καρτελών πελατών) και μετατρέπει τα στοιχεία της πελατείας σε πληροφορίες για τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση ακολουθώντας τυπικές διαδικασίες και τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). - Επικοινωνεί με υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες, τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά εφαρμόζοντας το πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων και προγραμματίζει ραντεβού με υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες τηρώντας τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Επαγγελματικός χώρος εργαζόμενου με τη βοήθεια υπολογιστή και τηλεφώνου. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Καρτέλες πελατείας. Σημειωματάριο. Χρήση τηλεφώνου. Υπολογιστής συνδεδεμένος στο διαδίκτυο (internet) της επιχείρησης με δυνατότητα σύνδεσης στο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής της πελατειακής βάσης (π.χ Υπολογιστικά φύλλα, Βάσεις δεδομένων, Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων-CRM). Λογισμικό. Χρήση προγράμματος για τη καταγραφή της πελατειακής βάσης και των στοιχείων επικοινωνίας. Έρευνα σε επαγγελματικούς οδηγούς και βάσεις επιμελητηρίων για στοιχεία επικοινωνίας νέων πελατών. Έντυπα ISO (αν εφαρμόζεται). Σχετικές επιστολές προσέγγισης (Marketing) για την ενημέρωση των πελατών. <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Επικαιροποίηση και διεύρυνση του πελατολογίου. <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> Έρευνα σε λίστες επιχειρήσεων/πελατών. Κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. Πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Εφαρμογές γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Χρήση λογισμικού προγράμματος καρτελών πελατών. Τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται).	
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: - Βασικές αρχές Μάρκετινγκ - Βασικές αρχές Merchandising - Βασικές αρχές επικοινωνίας - Αρχές προώθησης και πώλησης προϊόντων	Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5 «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »

• Βασικές γνώσεις Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (TQM) • Βασικές αρχές εξυπηρέτησης και πληροφόρησης πελατών • Βασικές αρχές Συμπεριφοράς καταναλωτή • Τεχνικές Πωλήσεων • Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) • Στοιχειώδεις γνώσεις δημοσίων σχέσεων • Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή • Τεχνικές διαπραγμάτευσης • Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς • Αρχές ομαδικής εργασίας • Βασικές γνώσεις ψυχολογίας καταναλωτή • Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.						
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου • Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων • Χρήση προγραμμάτων παρουσιάσεων • Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων • Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου • Ηλεκτρονική καταχώρηση δεδομένων σε λίστες και βάσεις δεδομένων		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
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, • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα, • Ικανότητα του επιχειρείν,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».				

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΖΕΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

- ΕΕΛ 2.1
- 2.1.1. Επιλέγει τα προϊόντα που θα επιδείξει
 - 2.1.2. Επιλέγει τεχνικές πωλήσεων
 - 2.1.3. Συγκεντρώνει προωθητικό υλικό
 - 2.1.4. Αποστέλλει προσφορές
 - 2.1.5. Προγραμματίζει τα δρομολόγια των πωλητών/πωλητριών
 - 2.1.6. Πραγματοποιεί προϋπολογισμό εξόδων επισκέψεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Επιλέγει τα προϊόντα που θα επιδείξει σύμφωνα με το σχεδιασμό της επιχείρησης και τις ανάγκες της πελατείας, φροντίζοντας για την πώληση συμπληρωματικών προϊόντων όπου μπορεί
- Επιλέγει τεχνικές πωλήσεων που θα ακολουθήσει, ανάλογα με το είδος της πώλησης, έχοντας μελετήσει αντίστοιχα εγχειρίδια και παρακολουθήσει σχετικές εκπαιδεύσεις και τηρώντας τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας
- Συγκεντρώνει προωθητικό υλικό (προσπέκτους, παρουσιάσεις, δείγματα) ώστε να εμπλουτίσει τις παρουσιάσεις του μετά από επικοινωνία με το τμήμα Μάρκετινγκ της επιχείρησης
- Αποστέλλει προσφορές σύμφωνα με τις ανάγκες που έχει διερευνήσει και διαπιστώσει τηρώντας τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται).
- Προγραμματίζει το δρομολόγιο επισκέψεων, σχεδιάζοντας τα δρομολόγια και τις λεπτομέρειες (τρόπος μετάβασης, εισιτήρια, διαμονή, διατροφή) με βάση τα προγραμματισμένα ραντεβού
- Πραγματοποιεί προϋπολογισμό εξόδων επισκέψεων ακολουθώντας τον τρόπο αναφοράς και καταγραφής εξόδων που τηρεί η επιχείρηση χρησιμοποιώντας εφαρμογές γραφείου
- Προγραμματίζει τα μέσα μεταφοράς καθώς και τη διαμονή του φροντίζοντας για τον συντομότερο, οικονομικότερο και καταλληλότερο τρόπο

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Επαγγελματικός χώρος εργαζόμενου με τη βοήθεια υπολογιστή και τηλεφώνου. Στελέχη οικονομικού τμήματος επιχείρησης – πελάτη. Επικοινωνία με πελατεία.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Προωθητικό πακέτο και υλικό, δείγματα προϊόντων. Τεχνικά εγχειρίδια/προδιαγραφές προϊόντων, δείγματα προϊόντων, προωθητικό υλικό. Τιμολογιακά κόστη προϊόντων της εταιρίας. Κατάρτιση ημερήσιου, εβδομαδιαίου μηνιαίου προγράμματος. Σχετικές επιστολές προσέγγισης (Marketing) για την ενημέρωση των πελατών. Βασικές γνώσεις επικοινωνίας και οργανωσιακής λειτουργίας. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές με σύνδεση στο διαδίκτυο. Ανακοινώσεις, Προσωπικός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής συνδεδεμένος στο δίκτυο της επιχείρησης με δυνατότητα πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα οικονομικών και λοιπών συναλλαγών με την πελατεία. Ιστορικά στοιχεία πωλήσεων. Τυπώνει και συμπληρώνει προκαθορισμένες φόρμες αναφορών της επιχείρησης. Έντυπα ISO (αν χρειάζεται). Έντυπα φυλλαδίων (prospectus). Εταιρικό έντυπο (company profile). Παρουσιάσεις (ppt). Σχετικές επιστολές προσέγγισης (Marketing) για την ενημέρωση των πελατών.

Παραγόμενη υπηρεσία:

Προετοιμασία των πωλήσεων.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Επικοινωνία με το τμήμα Μάρκετινγκ της επιχείρησης για την προμήθεια δειγμάτων προϊόντων. Συγκέντρωση ενημερωτικών εγγράφων ή ηλεκτρονικών αρχείων. Κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. Πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Εφαρμογές

γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται).

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικά Μαθηματικά
- Αγγλική γλώσσα
- Τεχνικές πωλήσεων
- Βασικές αρχές διοίκησης και σχεδιασμού πωλήσεων
- Βασικές αρχές Μάρκετινγκ
- Τεχνικές διαπραγμάτευσης
- Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς
- Βασικές αρχές διαχείρισης χρόνου

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5 «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνία με πελάτες
- Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου
- Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων
- Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Σύνταξη περιεκτικών αναφορών
- Σύνταξη προϋπολογισμού εξόδων

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».

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

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,

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».

ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΙΑ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ	
ΕΕΛ 2.2.	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 2.2.1. Επισκέπτεται την πελατεία χονδρικής και πραγματοποιεί ανάλυση αναγκών τους. 2.2.2. Διαπιστώνει ελλείψεις προϊόντων στα ράφια και την αποθήκη τους και φροντίζει για την αντικατάστασή τους 2.2.3. Παρουσιάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρίας 2.2.4. Παρέχει υποστήριξη πωλήσεων στην πελατεία 2.2.5. Ενημερώνει για προωθητικό υλικό και ενέργειες 2.2.6. Διαπραγματεύεται τιμές και συνθήκες πώλησης/εξόφλησης 2.2.7. Προετοιμάζει και αποστέλλει τα Συμφωνητικά Πώλησης 2.2.8. Προγραμματίζει την παράδοση των προϊόντων 2.2.9. Εκδίδει τα νόμιμα παραστατικά και εισπράττει το αντίτιμο από την πώληση
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Επισκέπτεται πελάτες χονδρικής και πραγματοποιεί ανάλυση των αναγκών τους και φροντίζοντας να προσεγγίσει τα πρόσωπα του Κέντρου Αγοραστικής Απόφασης (ΚΑΑ) **, επεξηγώντας τους τρόπους που θα μπορούσαν να τους φανούν χρήσιμα τα προϊόντα του τηρώντας τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας • Διαπιστώνει ελλείψεις προϊόντων στα ράφια και την αποθήκη τους με επιτόπιο έλεγχο και φροντίζει για την αντικατάστασή τους ενημερώνοντας την εταιρία του/της ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). • Παρουσιάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρίας, τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη τους, επεξηγώντας τη λειτουργία και τη χρήση τους κάνοντας παρουσιάσεις και εφαρμόζοντας τεχνικές επικοινωνίας και πωλήσεων • Παρέχει υποστήριξη πωλήσεων στην πελατεία παρακολουθώντας τον προγραμματισμό των αποστολών και πληροφορώντας τους για τις ημερομηνίες παράδοσης, φροντίζοντας και για το θετικό οικολογικό αποτύπωμα των ενεργειών και της χρήσης των προϊόντων • Ενημερώνει για προωθητικό υλικό και ενέργειες συμβουλευώντας τους βιομηχανικούς πελάτες για τους τρόπους αύξησης του τζίρου τους με τη χρήση των δικών του προϊόντων και υπηρεσιών • Διαπραγματεύεται τιμές και συνθήκες πώλησης/εξόφλησης σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας εφαρμόζοντας τεχνικές διαχείρισης αντιρρήσεων και αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης. • Προετοιμάζει και αποστέλλει τα Συμφωνητικά Πώλησης σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησής του τηρώντας τις αρχές της επαγγελματικής επικοινωνίας. • Προγραμματίζει την παράδοση των προϊόντων σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας ενημερώνοντας τα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης • Εκδίδει τα νόμιμα παραστατικά σύμφωνα με την φορολογική νομοθεσία αξιοποιώντας τις δυνατότητες ηλεκτρονικής τιμολόγησης και εισπράττει το αντίτιμο ή την προκαταβολή από την πώληση
	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Χώρος πελατείας σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Δυνατότητα ταξιδιών, οργάνωση διαμονής και διατροφής. Μέσα/εργαλεία/υλικά: Προωθητικό πακέτο και υλικό, δείγματα προϊόντων. Τεχνικές πωλήσεων. Τεχνικές διαπραγμάτευσης. Τιμολογιακά κόστη προϊόντων της εταιρίας. Τεχνικά εγχειρίδια/προδιαγραφές προϊόντων. Ηλεκτρονικός Υπολογιστής με σύνδεση στο διαδίκτυο. Έντυπα φυλλαδίων (prospectus). Εταιρικό έντυπο (company profile). Παρουσιάσεις (ppt). Πρόγραμμα ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Έντυπα ISO (αν εφαρμόζεται). Διαφημιστικά φυλλάδια, δείγματα προϊόντων, προωθητικό υλικό. Επικοινωνία με στελέχη οικονομικού τμήματος επιχείρησης και με πελάτες (αγοραστές – χρήστες). Ιστορικά στοιχεία πωλήσεων. Τυπώνει και συμπληρώνει προκαθορισμένες φόρμες αναφορών της επιχείρησης.

Παραγόμενη υπηρεσία:

Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία χονδρικής πώλησης.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Τεχνικές Επικοινωνίας. Τεχνικές Πωλήσεων. Κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. Πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Εφαρμογές γραφείου (π.χ. παρουσιάσεις). Ηλεκτρονική καταγραφή και επεξεργασία οικονομικών δεδομένων ανά κατηγορία. Τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται).

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλική γλώσσα
- Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- Βασικές αρχές φορολογικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές εμπορικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης
- Βασικές γνώσεις σύνταξης αναφορών
- Τεχνικές παρουσίασης
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Τεχνικές Πωλήσεων
- Τεχνικές διαπραγμάτευσης
- Βασικές γνώσεις ψυχολογίας καταναλωτή
- Αρχές προώθησης και πώλησης προϊόντων
- Γνώσεις δικαίου των συμβάσεων και κατάρτισης συμφωνητικών / συμβάσεων
- Βασικές αρχές τιμολόγησης
- Βασικές αρχές διεκπεραίωσης των παραγγελιών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνία με πελάτες
- Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου
- Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων
- Χρήση προγραμμάτων παρουσιάσεων
- Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων
- Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Σύνταξη περιεκτικών αναφορών
- Χειρισμός αντιρρήσεων και παραπόνων πελατών
- Επίδειξη και παρουσίαση προϊόντων
- Εφαρμογή φορολογικής νομοθεσίας
- Κατάρτιση συμφωνητικών / συμβάσεων
- Εφαρμογή αρχών τιμολόγησης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5
«Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»



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, • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα, • Ικανότητα του επιχειρείν,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».				

ΕΕΛ 2.3.	ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	2.3.1. Επισκέπτεται τους πελάτες λιανικής και διερευνά τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους
	2.3.2. Επιδεικνύει το προϊόν και τις υπηρεσίες
	2.3.3. Εκπαιδεύει στη χρήση των προϊόντων από την πελατεία
	2.3.4. Εκδίδει τα απαραίτητα παραστατικά
	2.3.5. Προγραμματίζει την παράδοση των προϊόντων στην επιχείρηση του πελάτη
	2.3.6. Εισπράττει το αντίτιμο ή την προκαταβολή
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:	
- Επισκέπτεται τους πελάτες λιανικής και διερευνά τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους εφαρμόζοντας τεχνικές επικοινωνίας και πωλήσεων με ανοικτές ουδέτερες ερωτήσεις και ενεργητική ακρόαση - Επιδεικνύει το προϊόν και τις υπηρεσίες σύμφωνα με τις αρχές της επαγγελματικής πώλησης (ανάλυση αναγκών, διαχείριση αντιρρήσεων, πώληση πρόσθετων προϊόντων και υπηρεσιών ή μεγαλύτερης αξίας και κλείσιμο της πώλησης) και τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας - Εκπαιδεύει στη χρήση των προϊόντων την πελατεία εφόσον και όταν χρειάζεται, φροντίζοντας και για το θετικό οικολογικό αποτύπωμα δίνοντας συμβουλές για οικολογική χρήση των προϊόντων του/της - Εκδίδει τα απαραίτητα παραστατικά, όπως τιμολόγια, εγγυήσεις, σύμφωνα με την κείμενη φορολογική και εμπορική νομοθεσία. - Προγραμματίζει την παράδοση των προϊόντων στην επιχείρηση του πελάτη φροντίζοντας την έγκαιρη και άρτια πραγματοποίησή της χρησιμοποιώντας εταιρείες μεταφοράς και διακίνησης προϊόντων - Εισπράττει το αντίτιμο ή την προκαταβολή ολοκληρώνοντας την πώληση σύμφωνα με τα εκδοθέντα Τιμολόγια.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	
Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:	
Χώροι όπου υπάρχουν πελάτες λιανικής. Δυνατότητα ταξιδιών, οργάνωση διαμονής και διατροφής,	

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Πρωθητικό πακέτο και υλικό, δείγματα προϊόντων. Τεχνικές πωλήσεων. Τεχνικές διαπραγμάτευσης. Τιμολογιακά κόστη προϊόντων της εταιρίας. Διαφημιστικά υλικά. Δείγματα προϊόντων. Τιμοκατάλογος. Ηλεκτρονικός υπολογιστής με σύνδεση στο Διαδίκτυο για αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων, πρόγραμμα ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Διαφημιστικά φυλλάδια, Δελτία Τύπου, Ανακοινώσεις, δείγματα προϊόντων, πρωθητικό υλικό. Τυπώνει και συμπληρώνει προκαθορισμένες φόρμες αναφορών της επιχείρησης. Τεχνικά εγχειρίδια/προδιαγραφές προϊόντων. Έντυπα φυλλαδίων (prospectus). Εταιρικό έντυπο (company profile). Παρουσιάσεις (ppt). Πρόγραμμα ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Έντυπα ISO (αν εφαρμόζεται).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία λιανικής πώλησης.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Τεχνικές Επικοινωνίας. Τεχνικές Πωλήσεων. Κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. Πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Φορολογική νομοθεσία, Εμπορική νομοθεσία.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλική γλώσσα
- Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- Βασικές αρχές φορολογικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές εμπορικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης
- Βασικές γνώσεις σύνταξης αναφορών
- Τεχνικές παρουσίασης
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Τεχνικές Πωλήσεων
- Τεχνικές διαπραγμάτευσης
- Βασικές γνώσεις ψυχολογίας καταναλωτή
- Αρχές προώθησης και πώλησης προϊόντων
- Γνώσεις δικαίου των συμβάσεων και κατάρτισης συμφωνητικών / συμβάσεων
- Βασικές αρχές τιμολόγησης
- Βασικές αρχές διεκπεραίωσης των παραγγελιών
- Γνώσεις των λειτουργιών των καναλιών διανομής
- Γνώσεις των ποικίλων τρόπων ροών στα κανάλια του Μάρκετινγκ
- Αρχές και τεχνικές Εξυπηρέτησης πελατείας

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνία με πελάτες
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου
- Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5
«Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»

- Χρήση προγραμμάτων παρουσιάσεων - Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων - Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - Χειρισμός αντιρρήσεων και παραπόνων πελατών - Επίδειξη και παρουσίαση προϊόντων - Εφαρμογή φορολογικής νομοθεσίας - Κατάρτιση συμφωνητικών / συμβάσεων - Εφαρμογή αρχών τιμολόγησης - Σχεδιασμός παραδόσεων						
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 του επιχειρείν,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».				

ΚΕΛ 3 ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	
ΕΕΛ 3.1	ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΙ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	3.1.1. Παρακολουθεί την παράδοση της παραγγελίας
	3.1.2. Χειρίζεται θέματα εξόφλησης της παραγγελίας
	3.1.3. Επικοινωνεί μετά την παράδοση των προϊόντων προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης
	3.1.4. Διαχειρίζεται καταγγελίες και παράπονα

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Παρακολουθεί την παράδοση της παραγγελίας φροντίζοντας για την έγκαιρη αποστολή των προϊόντων επικοινωνώντας με τα αντίστοιχα τμήματα της επιχείρησης του/της και της επιχείρησης της πελατείας
- Χειρίζεται θέματα εξόφλησης της παραγγελίας σύμφωνα με την φορολογική και εμπορική νομοθεσία επικοινωνώντας με τα λογιστήρια της εταιρίας της πελατείας και της εταιρίας του
- Επικοινωνεί μετά την παράδοση των προϊόντων προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης της πελατείας σύμφωνα με τα πρότυπα και τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται).
- Διαχειρίζεται καταγγελίες και παράπονα πελατών και επιλύει τυχόν διαμαρτυρίες και συγκρούσεις ανταποκρινόμενος/η στα θέματα που προκύπτουν και επιλύοντάς τα με βάση τις τεχνικές και τις διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών, τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας και το πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Χώρος πελάτη (επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα). Χώροι όπου υπάρχουν πελάτες λιανικής. Επικοινωνία με πελατεία. Επαγγελματικός χώρος εργαζόμενου/νης με βοήθεια υπολογιστή και τηλεφώνου.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Βασικές γνώσεις οικονομικών. Προσωπικός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής συνδεδεμένος στο δίκτυο της επιχείρησης με δυνατότητα πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα οικονομικών και λοιπών συναλλαγών με την πελατεία. Επικοινωνία με στελέχη οικονομικού τμήματος επιχείρησης και με πελάτες (αγοραστές – χρήστες). Ιστορικά στοιχεία πωλήσεων. Τυπώνει και συμπληρώνει προκαθορισμένες φόρμες αναφορών της επιχείρησης. Τυπώνει και συμπληρώνει προκαθορισμένες φόρμες αναφορών της επιχείρησης. Έντυπα ISO (αν χρειάζεται). Στατιστικά στοιχεία. Σημειωματάριο.

Παραγόμενη υπηρεσία:

Εξασφάλιση της ικανοποίησης της πελατείας.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Χρήση του συστήματος μηχανογράφησης της επιχείρησης, λογιστική πρακτική. Στατιστικές αναφορές πωλήσεων. Τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). Κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας. Πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Φορολογική νομοθεσία. Εμπορική νομοθεσία.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές αρχές Συμπεριφοράς καταναλωτή
- Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- Βασικές αρχές φορολογικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές εμπορικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης
- Βασικές γνώσεις τεχνικών διαπραγματεύσεων
- Βασικές αρχές διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων
- Βασικές αρχές Ψυχολογίας (κοινωνικής ψυχολογίας)
- Βασικές αρχές διαχείρισης παραπόνων / αντιρρήσεων

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - Χειρισμός αντιρρήσεων και παραπόνων πελατών - Παροχή συμβουλών σε πελάτες σχετικά με την επιλογή προϊόντων - Χρήση τεχνικών διαπραγμάτευσης - Σύνταξη περιεκτικών αναφορών και παρουσιάσεων - Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου - Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων - Χρήση προγραμμάτων παρουσιάσεων - Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων - Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - Ηλεκτρονική καταχώρηση δεδομένων σε λίστες και βάσεις δεδομένων		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
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, - Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα, - Ικανότητα του επιχειρείν,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».				

ΕΕΛ 3.2	ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ)	
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
	3.2.1	Παρέχει ενημέρωση (feedback) στο τμήμα Μάρκετινγκ της επιχείρησης
	3.2.2	Συντάσσει αναφορές για τις επισκέψεις του/της
	3.2.3.	Συντάσσει το εξοδολόγιο των επισκέψεων - ταξιδιών
	3.2.4.	Συγκρίνει τους στόχους των πωλήσεων με τις παραγγελίες που εξασφάλισε
	3.2.5.	Συμμετέχει στις ενέργειες προβολής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Παρέχει ενημέρωση (feedback) στο τμήμα Μάρκετινγκ της επιχείρησης αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων από την πελατεία ώστε να δημιουργούνται νέα προϊόντα ή να ανανεώνονται τα υπάρχοντα σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας.
- Συντάσσει αναφορές για τις επισκέψεις του/της στην πελατεία (πλάνο επισκέψεων, περίληψη συνάντησης, αποτελέσματα, μελλοντικές ενέργειες) σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας.
- Συντάσσει το εξοδολόγιο των επισκέψεων – ταξιδιών του/της καταγράφοντας αναλυτικά κάθε δαπάνη μετακίνησης, διαμονής, διατροφής με τη χρήση εφαρμογών γραφείου (υπολογιστικά φύλλα).
- Συγκρίνει τους στόχους των πωλήσεων με τις παραγγελίες που εξασφάλισε συνεργαζόμενος με συναδέλφους ώστε να προσαρμόζει την στρατηγική του/της στους στόχους των πωλήσεων και να δημιουργεί πλάνο για την επίτευξή τους.
- Συμμετέχει στις ενέργειες προβολής προτείνοντας προωθητικές ενέργειες, ζωντανές ή ψηφιακές, στο αρμόδιο τμήμα, ώστε να δημιουργούνται επίκαιρες αναρτήσεις στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας

Επαγγελματικός χώρος εργαζόμενου/ης και οποιοσδήποτε εσωτερικός ή εξωτερικός χώρος με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο. Τηλέφωνο. Χρήση Η/Υ. Παρουσιάσεις (ppt). Στελέχη τμήματος σχεδιασμού προϊόντων. Επικοινωνία μέσω τηλε-διασκέψεων. Ανάλυση αποτελεσμάτων και σύγκριση με αρχικούς στόχους.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Ηλεκτρονικός Υπολογιστής (φορητός). Εσωτερικά έντυπα ενημέρωσης της ομάδας σχεδιασμού – φόρμες αναφορών. Στατιστικές αναφορές πωλήσεων. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Εσωτερικά έγγραφα ενημέρωσης του προσωπικού για τη στρατηγική. Προσωπικός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής συνδεδεμένος στο δίκτυο της επιχείρησης με δυνατότητα πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα οικονομικών και λοιπών συναλλαγών με την πελατεία. Επικοινωνία με στελέχη οικονομικού τμήματος επιχείρησης και με πελάτες (αγοραστές – χρήστες). Ιστορικά στοιχεία πωλήσεων. Τυπώνει και συμπληρώνει προκαθορισμένες φόρμες αναφορών της επιχείρησης. Έντυπα ISO (αν χρειάζεται). Βασικές γνώσεις επικοινωνίας και οργανωσιακής λειτουργίας.

Παραγόμενη υπηρεσία:

Συνεργασία με τα τμήματα της επιχείρησής του (Εσωτερικό Περιβάλλον).

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Παρουσιάσεις (ppt). Στοιχοθεσία. Αναφορές για την παρακολούθηση της σωστής εφαρμογής αρμοδιοτήτων του/της και της ικανοποίησης των στόχων της εταιρίας. Χρήση του συστήματος μηχανογράφησης της επιχείρησης, Στατιστικές αναφορές πωλήσεων. Τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται)..

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο Επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ «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»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Γνώσεις Η/Υ και εφαρμογών γραφείου (π.χ. επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- Βασικές αρχές λογιστικής
- Βασικές αρχές εμπορικής νομοθεσίας
- Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης
- Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης των πωλήσεων
- Γνώσεις σύγχρονων τεχνολογιών ενημέρωσης των αρχείων των πελατών (CRM)
- Γνώσεις σύνταξης αναφορών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5 «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων και των γνώσεων αυτών »

• Βασικές αρχές διαχείρισης Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης						
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Δεν υπάρχουν ειδικές επαγγελματικές γνώσεις.						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Σύνταξη περιεκτικών αναφορών και παρουσιάσεων • Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου • Χρήση προγραμμάτων λογιστικών φύλλων • Χρήση προγραμμάτων παρουσιάσεων • Χρήση προγραμμάτων βάσεων δεδομένων • Χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου • Ηλεκτρονική καταχώρηση δεδομένων σε λίστες και βάσεις δεδομένων • Χρήση σύγχρονων τεχνολογιών ενημέρωσης των αρχείων των πελατών (CRM) • Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
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, • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα, • Ικανότητα του επιχειρείν,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».				

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED³

ΕΠΙΠΕΔΟ 4

Για το επάγγελμα του/της Εξωτερικού Πωλητή δεν απαιτούνται τυπικά προσόντα. Απαιτείται βέβαια να έχει γνώσεις για τις τεχνικές των Πωλήσεων και αντίληψη του τρόπου που λειτουργεί η αγορά, που μπορεί να έχουν αποκτηθεί είτε από την τυπική εκπαίδευση είτε από σεμινάρια, καθώς και αυξημένες ικανότητες, δεξιότητες.

* Βιομηχανική πώληση ή πώληση Χονδρικής: Αφορά πελάτες χονδρικής. Είναι η πώληση σε πελάτες που θα χρησιμοποιήσουν το προϊόν ή την υπηρεσία για την παραγωγή των δικών τους τελικών προϊόντων ή υπηρεσιών.

**Κέντρο Αγοραστικής Απόφασης (ΚΑΑ): Είναι οι άνθρωποι/επαγγελματίες που εργάζονται σε μια επιχείρηση που επηρεάζουν μια αγορά όταν πρόκειται για βιομηχανικές πωλήσεις. Αυτοί είναι: χρήστες, αγοραστές, επηρεάζοντες, ελεγκτές πληροφοριών, λαμβάνοντες την απόφαση

³ International 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

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 Εξωτερικού Πωλητή.

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.

Εξωτερικός Πωλητής	
1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος/η Γενικού Λυκείου → 3 χρόνια επαγγελματική εμπειρία στις πωλήσεις → Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (Θεωρία) για την απόκτηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στις τρεις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).
2 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα ΙΕΚ τη ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΜΠΟΡΙΑΣ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΩΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (MARKETING)»→ έξι μήνες επαγγελματική εμπειρία στις πωλήσεις
3 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα ΙΕΚ, επιπέδου 5 του Ε.Π.Π των ειδικοτήτων του τομέα Διοίκησης και οικονομίας (εκτός της ειδικότητας της 2 ^{ης} Διαδρομής), ή Πτυχίο Μεταλυκειακού Έτους- Τάξη Μαθητείας ΕΠΑΛ, επιπέδου 5 του Ε.Π.Π., της ειδικότητας «Υπάλληλος Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών» → 1 χρόνια επαγγελματική εμπειρία στις πωλήσεις → Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (Θεωρία) για την απόκτηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στις τρεις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).
4 ^η Διαδρομή	Απολυτήριο ΕΠΑΛ, επιπέδου 4 του Ε.Π.Π των ειδικοτήτων «Υπάλληλος Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών» ή «Υπάλληλος Εμπορίας και Διαφήμισης» του τομέα Οικονομίας Διοίκησης ή ισότιμων τίτλων → 2 χρόνια εμπειρία στις πωλήσεις → συνεχιζόμενη κατάρτιση στις τρεις ΚΕΛ (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).→ Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (Θεωρία) για την απόκτηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στις τρεις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).

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 Διερευνά τις τάσεις, τον ανταγωνισμό και τις ανάγκες της αγοράς.	Γραπτές Εξετάσεις, Τεστ Πολλαπλών Απαντήσεων, Εκπόνηση Εργασιών	Γραπτή εξέταση, Τεστ πολλαπλών επιλογών, Ανάλυση περιπτώσεων (case studies)
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα: «Εξωτερικός Πωλητής» είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων. Οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται σχετίζονται με την παρατήρηση, την κρίση, καθώς και με θεωρητικές γνώσεις. Λειτουργική θεωρείται η γραπτή εξέταση με τη μέθοδο των πολλαπλών επιλογών. Όσον αφορά στις δεξιότητες ενδείκνυται η γραπτή εξέταση, όπου ο εξεταζόμενος θα πρέπει να προβεί σε υπολογισμούς προκειμένου να πιστοποιηθεί η δυνατότητά του να υπολογίζει, καθώς και η εκπόνηση εργασιών για τη πιστοποίηση της ικανότητας αναζήτησης στοιχείων της αγοράς από τον/την εξεταζόμενο/η. Στη γραπτή εξέταση θα μπορούσε να υπάρχει και ελεύθερη ερώτηση προκειμένου να διαπιστωθεί η φαντασία και δημιουργικότητα του/της εξεταζόμενου/ης. Επίσης ενδείκνυται η ανάλυση περιπτώσεων (case studies) όπου αναδεικνύονται οι δεξιότητες του/της υποψήφιου/ας.	
ΕΕΛ 1.2 Επικαιροποιεί και διευρύνει το πελατολόγιο	Γραπτές Εξετάσεις, Τεστ Πολλαπλών Απαντήσεων.	Γραπτές Εξετάσεις
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα: «Εξωτερικός Πωλητής» είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων. Οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται σχετίζονται με την παρατήρηση, την κρίση, καθώς και με θεωρητικές γνώσεις. Λειτουργική θεωρείται η γραπτή εξέταση με τη μέθοδο των πολλαπλών επιλογών. Στη γραπτή εξέταση θα μπορούσε να υπάρχει και ελεύθερη ερώτηση προκειμένου να διαπιστωθεί η φαντασία και δημιουργικότητα του/της εξεταζόμενου/ης.	
ΕΕΛ 2.1. Προετοιμάζεται για την πώληση	Γραπτές Εξετάσεις, Τεστ Πολλαπλών Απαντήσεων, Εκπόνηση Εργασιών, Προφορική εξέταση	Γραπτές Εξετάσεις, Προφορικές Εξετάσεις, Ανάλυση περιπτώσεων (case studies)
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα: «Εξωτερικός Πωλητής» είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων. Οι γνώσεις μπορούν να πιστοποιηθούν στο θεωρητικό επίπεδο μέσω γραπτής εξέτασης και τεστ πολλαπλών επιλογών. Οι δεξιότητες σχετίζονται κυρίως με τις δεξιότητες επικοινωνίας με την πελατεία. Η προφορική εξέταση δίνει τη δυνατότητα να αποδείξει ο εξεταζόμενος τις δεξιότητές του σε αυτές. Επίσης ενδείκνυται η εκπόνηση εργασιών και η ανάλυση περιπτώσεων (case studies) όπου αναδεικνύονται οι δεξιότητες του/της υποψήφιου/ας.	
ΕΕΛ 2.2. Υλοποιεί τη διαδικασία της	Γραπτή εξέταση, Τεστ πολλαπλών επιλογών, Επίδειξη χρήσης Ψηφιακών Εργαλείων	Προφορική εξέταση, Παρατήρηση Εκτέλεσης Εργασίας - Αξιολόγηση σε πραγματική περίπτωση

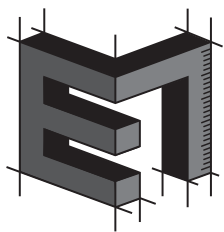
πώλησης σε πελατεία χονδρικής πώλησης		- πώληση (on the job), Προσομοίωση Πώλησης (Role playing)
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα: «Εξωτερικός Πωλητής» είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων. Οι γνώσεις μπορούν να πιστοποιηθούν στο θεωρητικό επίπεδο μέσω γραπτής εξέτασης πολλαπλών επιλογών. Στη γραπτή εξέταση θα μπορούσε να υπάρχει και ελεύθερη ερώτηση προκειμένου να διαπιστωθεί η φαντασία και δημιουργικότητα του/της εξεταζόμενου/ης. Οι ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζονται για την πώληση μπορούν να διαπιστωθούν με επίδειξη χρήσης Ψηφιακών Εργαλείων. Οι δεξιότητες σχετίζονται κυρίως με τις τεχνικές της πώλησης. Η προφορική εξέταση δίνει τη δυνατότητα να αποδείξει ο εξεταζόμενος τις δεξιότητές του σε αυτές. Εφόσον υπάρχει η δυνατότητα συστήνεται και η «παρακολούθηση» επίσκεψης πώλησης σε πραγματικό σημείο της αγοράς, ώστε να αξιολογηθούν οι ικανότητες και οι δεξιότητες του/της υποψήφιου/ας. Η προσομοίωση πώλησης (Role Playing) θα αναδείξει τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες του/της εξεταζόμενου/ης σε μια πραγματική επίσκεψη πώλησης.	
ΕΕΛ 2.3. Υλοποιεί τη διαδικασία της πώλησης σε πελατεία λιανικής πώλησης.	Γραπτή εξέταση, Τεστ πολλαπλών επιλογών, Επίδειξη χρήσης Ψηφιακών Εργαλείων	Προφορική εξέταση, Παρατήρηση Εκτέλεσης Εργασίας - Αξιολόγηση σε πραγματική περίπτωση - πώληση (on the job), Προσομοίωση Πώλησης (Role playing)
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 2.2.	
ΕΕΛ 3.1. Εξασφαλίζει την ικανοποίηση της πελατείας	Γραπτές Εξετάσεις, Τεστ Πολλαπλών Απαντήσεων, Εκπόνηση Εργασιών.	Γραπτές Εξετάσεις, Προφορικές Εξετάσεις, Τεστ Πολλαπλών Απαντήσεων, Ανάλυση περιπτώσεων (case studies)
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα: «Εξωτερικός/ή Πωλητής/τρια» είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων. Η γραπτή εξέταση προσφέρει τη δυνατότητα να αναδείξει ο/η εξεταζόμενος/η την ικανότητά του/της στην επικοινωνία με την πελατεία και τη χρήση της γλώσσας. Στη γραπτή εξέταση θα μπορούσε να υπάρχει και ελεύθερη ερώτηση προκειμένου να διαπιστωθεί η φαντασία και δημιουργικότητα του/της εξεταζόμενου/ης. Οι δεξιότητες σχετίζονται κυρίως με την επικοινωνία. Η προφορική εξέταση δίνει τη δυνατότητα να αποδείξει ο/η εξεταζόμενος/η τις δεξιότητές του/της σε αυτήν. Το τεστ πολλαπλών επιλογών, η εκπόνηση εργασιών και η ανάλυση περιπτώσεων (case studies) πιστοποιούν τις δεξιότητες του/της υποψήφιου/ας στις ενέργειες για την ικανοποίηση της πελατείας.	
ΕΕΛ 3.2. Συνεργάζεται με τα τμήματα της επιχείρησής του (Εσωτερικό περιβάλλον)	Γραπτές Εξετάσεις, Τεστ Πολλαπλών Απαντήσεων, Εκπόνηση Εργασιών.	Γραπτές Εξετάσεις, Προφορικές Εξετάσεις, Εκπόνηση Εργασιών, Ανάλυση περιπτώσεων (case studies)
Παρατηρήσεις:	Στο επάγγελμα: «Εξωτερικός Πωλητής» είναι δυνατόν να απασχολούνται άτομα με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων. Οι γνώσεις μπορούν να πιστοποιηθούν στο θεωρητικό επίπεδο μέσω γραπτής εξέτασης και τεστ πολλαπλών επιλογών. Οι δεξιότητες σχετίζονται κυρίως με τις ενέργειες επικοινωνίας. Η προφορική εξέταση δίνει τη δυνατότητα να αποδείξει ο/η εξεταζόμενος/η τις δεξιότητές του/της σε αυτές. Επίσης ενδείκνυται η εκπόνηση εργασιών και η ανάλυση περιπτώσεων (case studies) όπου αναδεικνύονται οι δεξιότητες του/της υποψήφιου/ας στην εσωτερική επικοινωνία (επικοινωνία ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης).	

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., Νάτσης, Π., Καρατράσογλου, 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.
- 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.
- Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Κόλλιας, Ο, Πανηγυράκης, Γ. (2018), «Καθημερινό Μάρκετινγκ», εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Κόλλιας, Ο. (2013), Αλφαβητάριο Υπηρεσιών, εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα
- Κόλλιας, Ο, (2019) , «Νευρομάρκετινγκ», εκδόσεις i write.
- Μάλλιαρης, Π. (1990), *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Τσακλάγκανος, Α. (2018), *Βασικές αρχές του Μάρκετινγκ*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη
- Διαδίκτυο
- www.newsbeast.gr/ «Τα δημοφιλέστερα επαγγέλματα στην Αρχαία Ελλάδα».
- <https://el.wiktionary.org/γυρολόγος>
- Έθνος, 19.11.2020, «Οι πωλητές του μέλλοντος δεν κινδυνεύουν από τα ρομπότ».
- Tradingeconomics.com
- Eures – Labour market Information: Greece
- Ετήσια έκθεση της ΕΣΕΕ 2020 για το Ελληνικό Εμπόριο.
- 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
- 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
- ΣΕΠΕ, <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/21727582/mono-1-stous-10-ergazomenous-diathetei-tis-apaitoumenes-dexiotites-ai/> ανακτήθηκε 4/2023



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 εκπαιδευομένων 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 Προγραμμάτων⁴ παρουσιάζεται το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων για τον/την «Εξωτερικό/η Πωλητή/τρια», 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.
- 4) Γενικό προφίλ εκπαιδευτών.

⁴ Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσας, Π., Καρατράσση, 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 «ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΠΩΛΗΤΗΣ.»

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

A. Διερεύνηση των τάσεων του ανταγωνισμού και των αναγκών της αγοράς	B. Επικαιροποίηση και διεύρυνση του πελατολογίου.	Γ. Προετοιμασία των πωλήσεων.	Δ. Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία χονδρικής πώλησης.	Ε. Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία λιανικής πώλησης..	ΣΤ. Εξασφάλιση της ικανοποίησης της πελατείας.	Ζ. Συνεργασία με τα τμήματα της επιχείρησής του (Εσωτερικό Περιβάλλον)
A. Διερεύνηση των τάσεων του ανταγωνισμού και των αναγκών της αγοράς.	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Α Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.					
	- Ενημερώνεται για τις τάσεις της αγοράς συγκεντρώνοντας στοιχεία για την αγορά από ποικίλες πηγές (έρευνες αγοράς, Επιμελητήρια, Συνεταιρισμοί, κ.λ.π.). σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες έρευνας αγοράς και το πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων - Παρακολουθεί τον ανταγωνισμό ζωντανά και διαδικτυακά και τον αξιολογεί προκειμένου να διαμορφώσει ανάλογα τις ενέργειες. - Εξάγει συμπεράσματα από την αγορά και την παρακολούθηση του ανταγωνισμού μελετώντας τα συγκεντρωθέντα στοιχεία με τη χρήση εφαρμογών γραφείου - Ενημερώνεται για τα προϊόντα της επιχείρησης από τα τμήματα (Παραγωγής, Μάρκετινγκ, Πωλήσεων) ώστε να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη τους. - Ενημερώνεται για τις δραστηριότητες της πελατείας από ποικίλες πηγές (άλλες επιχειρήσεις, Επιμελητήρια, Συνομοσπονδίες), ώστε να προτείνει συνεργασίες					
B. Επικαιροποίηση και διεύρυνση του πελατολογίου	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Β Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.					
	- Ερευνά τη δυνατότητα επέκτασης της πελατειακής βάσης αναζητώντας μέσα από την υπάρχουσα πελατεία νέους πελάτες (πελάτες πελατών, πελάτες προμηθευτών, προμηθευτές πελατών, προμηθευτές προμηθευτών στην βιομηχανική πώληση και κοινωνικός κύκλος πελατείας στη λιανική πώληση) - Ενημερώνει τα αρχεία των πελατών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (Εφαρμογές γραφείου Λογισμικό προγράμματος καρτελών πελατών) και μετατρέπει τα στοιχεία της πελατείας σε πληροφορίες για τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση ακολουθώντας τυπικές διαδικασίες και τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). - Επικοινωνεί με υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες, τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά εφαρμόζοντας το πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων. Προγραμματίζει ραντεβού με υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες τηρώντας τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας					
Γ. Προετοιμασία των πωλήσεων.	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Γ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.					
	- Επιλέγει τα προϊόντα που θα επιδείξει σύμφωνα με το σχεδιασμό της επιχείρησης και τις ανάγκες της πελατείας, φροντίζοντας για την πώληση συμπληρωματικών προϊόντων όπου μπορεί - Επιλέγει τεχνικές πωλήσεων που θα ακολουθήσει, ανάλογα με το είδος της πώλησης, έχοντας μελετήσει αντίστοιχα εγχειρίδια και παρακολουθήσει σχετικές εκπαιδεύσεις και τηρώντας τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας - Συγκεντρώνει προωθητικό υλικό (προσπέκτους, παρουσιάσεις, δείγματα) ώστε να εμπλουτίσει τις παρουσιάσεις του μετά από επικοινωνία με το τμήμα Μάρκετινγκ της επιχείρησης					

	• Αποστέλλει προσφορές σύμφωνα με τις ανάγκες που έχει διερευνήσει και διαπιστώσει τηρώντας τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). • Προγραμματίζει το δρομολόγιο επισκέψεων, σχεδιάζοντας τα δρομολόγια και τις λεπτομέρειες (τρόπος μετάβασης, εισιτήρια, διαμονή, διατροφή) με βάση τα προγραμματισμένα ραντεβού • Πραγματοποιεί προϋπολογισμό εξόδων επισκέψεων ακολουθώντας τον τρόπο αναφοράς και καταγραφής εξόδων που τηρεί η επιχείρηση χρησιμοποιώντας εφαρμογές γραφείου • Προγραμματίζει τα μέσα μεταφοράς καθώς και τη διαμονή του φροντίζοντας για τον συντομότερο, οικονομικότερο και καταλληλότερο τρόπο
Δ. Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία χονδρικής πώλησης.	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Δ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i> • Επισκέπτεται πελάτες χονδρικής και πραγματοποιεί ανάλυση των αναγκών τους και φροντίζοντας να προσεγγίσει τα πρόσωπα του Κέντρου Αγοραστικής Απόφασης (ΚΑΑ) **, επεξηγώντας τους τρόπους που θα μπορούσαν να τους φανούν χρήσιμα τα προϊόντα του τηρώντας τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας • Διαπιστώνει ελλείψεις προϊόντων στα ράφια και την αποθήκη τους με επιτόπιο έλεγχο και φροντίζει για την αντικατάστασή τους ενημερώνοντας την εταιρία του/της ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). • Παρουσιάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρίας, τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη τους, επεξηγώντας τη λειτουργία και τη χρήση τους κάνοντας παρουσιάσεις και εφαρμόζοντας τεχνικές επικοινωνίας και πωλήσεων • Παρέχει υποστήριξη πωλήσεων στην πελατεία παρακολουθώντας τον προγραμματισμό των αποστολών και πληροφορώντας τους για τις ημερομηνίες παράδοσης, φροντίζοντας και για το θετικό οικολογικό αποτύπωμα των ενεργειών και της χρήσης των προϊόντων • Ενημερώνει για προωθητικό υλικό και ενέργειες συμβουλευώντας τους βιομηχανικούς πελάτες για τους τρόπους αύξησης του τζίρου τους με τη χρήση των δικών του προϊόντων και υπηρεσιών • Διαπραγματεύεται τιμές και συνθήκες πώλησης/εξόφλησης σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας εφαρμόζοντας τεχνικές διαχείρισης αντιρρήσεων και αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης. • Προετοιμάζει και αποστέλλει τα Συμφωνητικά Πώλησης σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησής του τηρώντας τις αρχές της επαγγελματικής επικοινωνίας. • Προγραμματίζει την παράδοση των προϊόντων σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας ενημερώνοντας τα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης • Εκδίδει τα νόμιμα παραστατικά σύμφωνα με την φορολογική νομοθεσία αξιοποιώντας τις δυνατότητες ηλεκτρονικής τιμολόγησης και εισπράττει το αντίτιμο ή την προκαταβολή από την πώληση
Ε. Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία λιανικής πώλησης.	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα ν Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i> • Επισκέπτεται τους πελάτες λιανικής και διερευνά τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους εφαρμόζοντας τεχνικές επικοινωνίας και πωλήσεων με ανοικτές ουδέτερες ερωτήσεις και ενεργητική ακρόαση • Επιδεικνύει το προϊόν και τις υπηρεσίες σύμφωνα με τις αρχές της επαγγελματικής πώλησης (ανάλυση αναγκών, διαχείριση αντιρρήσεων, πώληση πρόσθετων προϊόντων και υπηρεσιών ή μεγαλύτερης αξίας και κλείσιμο της πώλησης) και τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας • Εκπαιδεύει στη χρήση των προϊόντων την πελατεία εφόσον και όταν χρειάζεται, φροντίζοντας και για το θετικό οικολογικό αποτύπωμα δίνοντας συμβουλές για οικολογική χρήση των προϊόντων του/της • Εκδίδει τα απαραίτητα παραστατικά, όπως τιμολόγια, εγγυήσεις, σύμφωνα με την κείμενη φορολογική και εμπορική νομοθεσία. • Προγραμματίζει την παράδοση των προϊόντων στην επιχείρηση του πελάτη φροντίζοντας την έγκαιρη και άρτια πραγματοποίησή της χρησιμοποιώντας εταιρείες μεταφοράς και διακίνησης προϊόντων • Εισπράττει το αντίτιμο ή την προκαταβολή ολοκληρώνοντας την πώληση σύμφωνα με τα εκδοθέντα Τιμολόγια.

ΣΤ. Εξασφάλιση της ικανοποίησης της πελατείας.	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα ν Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.
	• Παρακολουθεί την παράδοση της παραγγελίας φροντίζοντας για την έγκαιρη αποστολή των προϊόντων επικοινωνώντας με τα αντίστοιχα τμήματα της επιχείρησης του/της και της επιχείρησης της πελατείας • Χειρίζεται θέματα εξόφλησης της παραγγελίας σύμφωνα με την φορολογική και εμπορική νομοθεσία επικοινωνώντας με τα λογιστήρια της εταιρίας της πελατείας και της εταιρίας του • Επικοινωνεί μετά την παράδοση των προϊόντων προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης της πελατείας σύμφωνα με τα πρότυπα και τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας (αν εφαρμόζεται). • Διαχειρίζεται καταγγελίες και παράπονα πελατών και επιλύει τυχόν διαμαρτυρίες και συγκρούσεις ανταποκρινόμενος/η στα θέματα που προκύπτουν και επιλύοντάς τα με βάση τις τεχνικές και τις διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών, τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας και το πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων
Ζ. Συνεργασία με τα τμήματα της επιχείρησής του (Εσωτερικό Περιβάλλον)	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα ν Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.
	• Παρέχει ενημέρωση (feedback) στο τμήμα Μάρκετινγκ της επιχείρησης αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων από την πελατεία ώστε να δημιουργούνται νέα προϊόντα ή να ανανεώνονται τα υπάρχοντα σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας. • Συντάσσει αναφορές για τις επισκέψεις του/της στην πελατεία (πλάνο επισκέψεων, περίληψη συνάντησης, αποτελέσματα, μελλοντικές ενέργειες) σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας (ISO) της εταιρίας. • Συντάσσει το εξοδολόγιο των επισκέψεων – ταξιδιών του/της καταγράφοντας αναλυτικά κάθε δαπάνη μετακίνησης, διαμονής, διατροφής με τη χρήση εφαρμογών γραφείου (υπολογιστικά φύλλα). • Συγκρίνει τους στόχους των πωλήσεων με τις παραγγελίες που εξασφάλισε συνεργαζόμενος με συναδέλφους ώστε να προσαρμόζει την στρατηγική του/της στους στόχους των πωλήσεων και να δημιουργεί πλάνα για την επίτευξή τους. • Συμμετέχει στις ενέργειες προβολής προτείνοντας προωθητικές ενέργειες, ζωντανές ή ψηφιακές, στο αρμόδιο τμήμα, ώστε να δημιουργούνται επίκαιρες αναρτήσεις στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
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	

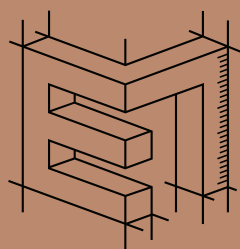
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:			
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:			
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:			
ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΑΝΑ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΣΤΕΠ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ (Αν υπάρχει εφαρμογή)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
A. Διερεύνηση των τάσεων του ανταγωνισμού και των αναγκών της αγοράς	2721: Οικονομολόγοι 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 1224: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων	ΠΕ 80: Οικονομίας	

	1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου		
Β. Επικαιροποίηση και διεύρυνση του πελατολογίου	2721: Οικονομολόγοι 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 1224: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου	ΠΕ 80: Οικονομίας	

Γ. Προετοιμασία των πωλήσεων.	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. 3419: Πρόσωπα που αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα στους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των πωλήσεων μ.α.κ. 1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου	ΠΕ 80: Οικονομίας	
Δ. Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία χονδρικής πώλησης.	2721: Οικονομολόγοι 1224: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου	ΠΕ 80: Οικονομίας	
Ε. Υλοποίηση της διαδικασίας της πώλησης σε πελατεία λιανικής πώλησης.	2721: Οικονομολόγοι 1224: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων	ΠΕ 80: Οικονομίας	

	μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου		
ΣΤ. Εξασφάλιση της ικανοποίησης της πελατείας.	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. 3419: Πρόσωπα που αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα στους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των πωλήσεων μ.α.κ. 1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου	ΠΕ 80: Οικονομίας ΤΕ0204: Οικονομίας και Διοίκησης	
Ζ. Συνεργασία με τα τμήματα της επιχείρησής του (Εσωτερικό Περιβάλλον)	2721: Οικονομολόγοι 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 1224: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου 1227: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης 1340: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου		
--	---	--	--



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

www.ergonesti.gr



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