

Pārdevēja profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – pārdevējs.
2. Profesijas kods – 5223 01.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – otrais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– pārdevējs noformē pirkumus, sagatavo un uztur kārtībā tirdzniecības vietu, veic preču pasūtīšanu, pieņemšanu, uzskaiti, uzglabāšanu, uzticēto mazumtirdzniecības uzņēmuma materiālo vērtību kvalitātes un kvantitātes kontroli, ievērojot vides, darba aizsardzības, sanitārās, higiēnas prasības, kā arī tirdzniecības iekārtu un inventāra ekspluatācijas noteikumus.

Pārdevējs strādā mazumtirdzniecības uzņēmumā struktūrvienībās, kas nodarbojas ar pircēju apkalpošanu.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja atbilstoši ekspluatācijas noteikumiem sagatavot un uzturēt kārtībā savu darba vietu, tirdzniecības iekārtas un inventāru.
2. Spēja ievērot iekšējās kārtības noteikumus un personīgās higiēnas prasības.
3. Spēja veikt preču pieprasījuma analīzi, preču pasūtīšanu un pieņemšanu nepieciešamajā daudzumā un kvalitātē.
4. Spēja izvietot preces glabāšanai vai tirdzniecībai, ievērojot preču uzglabāšanas un tirdzniecības noteikumus.
5. Spēja lietot mērinstrumentus un iekārtas preču sagatavošanas tirdzniecībai.

6. Spēja izzināt pircēju vēlmes un veidot dialogu, ņemot vērā pircēju psiholoģisko tipu dažādību.

7. Spēja ieteikt un demonstrēt precī, informēt par preces iegādes noteikumiem, izvērtējot pircēja vajadzības un ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas principus.

8. Spēja sazināties valsts valodā un vienā svešvalodā.

9. Spēja lietot profesionālo terminoloģiju.

10. Spēja sagatavot precī pārdošanai, pārdot un vajadzības gadījumā nodrošināt pārdotas preces piegādi.

11. Spēja patstāvīgi strādāt ar kases aparātu un naudas līdzekļiem.

12. Spēja veikt bezskaidras naudas norēķinus.

13. Spēja iesaiņot precī un nepieciešamības gadījumā nodrošināt dāvanu iesaiņošanu.

14. Spēja novērst vai risināt ārkārtas situācijas apkalpošanas procesā un, pamatojoties uz iekšējās kārtības noteikumiem, vadīt pircēju plūsmu.

15. Spēja paredzēt pircēju rīcību un nepieciešamības gadījumā izmantot apsardzes iekārtas.

16. Spēja ievērot darba tiesisko attiecību prasības.

17. Spēja sniegt pirmo palīdzību.

18. Spēja dokumentēt saimniecisko darbību atbilstoši grāmatvedības un dokumentu pārvaldības prasībām LR.

19. Spēja uzņemties atbildību par materiālajām vērtībām.

20. Spēja izmantot preču uzskaites datorprogrammas.

21. Spēja aizpildīt kases žurnālus un citus ar naudas norēķiniem saistītos dokumentus.

22. Spēja racionāli izmantot darba laiku.

23. Spēja darbu veikt patstāvīgi un uzņemt atbildību par sava darba rezultātu.

24. Spēja strādāt komandā un sadarboties ar kolēģiem, lietojot saskarsmes prasmes un ievērojot vispārējās ētikas pamatprincipus.

25. Spēja ievērot darba aizsardzības un ugunsdrošības noteikumus.

26. Spēja izprast un ievērot vides aizsardzības prasības, un veikt darba pienākumus, nekaitējot videi.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Veikt tirdzniecības iekārtu un inventāra sagatavošanu darbam atbilstoši ekspluatācijas noteikumiem.

2. Uzturēt kārtībā savu darba vietu, preces un tirdzniecības iekārtas.

3. Lietot tirdzniecības iekārtas un inventāru atbilstoši ekspluatācijas noteikumiem.

4. Ievērot personīgās higiēnas prasības.

5. Ievērot iekšējās kārtības noteikumus.

6. Izvēlēties darba pienākumu veikšanai atbilstošu darba apģērbu.

7. Kontrolēt preču pieprasījumu un apriti.

8. Pārzināt uzņēmuma preču sortimentu.

9. Noformēt un veikt preču pasūtījumu.

10. Pārzināt preču pavaddokumentus.

11. Noteikt preču kvalitāti.

12. Noteikt pieņemamo preču atbilstību pavaddokumentiem un pārvadāšanas noteikumiem.

13. Veikt preču sadali un novietošanu uzglabāšanas vietās.

14. Lietot mērinstrumentus un iekārtas preču sagatavošanas tirdzniecībai.

15. Izvietot preces tirdzniecības zālē.
16. Ievērot preču uzglabāšanas termiņus un glabāt preces atbilstoši kvalitātes saglabāšanas prasībām.
17. Veidot pozitīvu saskarsmi ar pircēju, nosakot pircēja psiholoģisko tipu.
18. Jautāt un aktīvi klausīties, veidot dialogu ar pircēju.
19. Konsultēt pircēju par preču izvēli, ievērojot profesionālās ētikas principus.
20. Sniegt informāciju par preces īpašībām un nepieciešamības gadījumā demonstrēt tās.
21. Informēt pircēju par preču iegādes noteikumiem.
22. Rīkoties ar kases aparātu un naudas līdzekļiem.
23. Noformēt bezskaidras naudas norēķinus.
24. Noformēt pirkuma dokumentāciju.
25. Sagatavot preces pārdošanai.
26. Iesaiņot preci.
27. Noformēt dāvanu iesaiņojumu.
28. Nepieciešamības gadījumā organizēt preču piegādi, sagatavojot atbilstošu dokumentāciju.
29. Organizēt pircēju plūsmu tirdzniecības zālē, novēršot rindu veidošanos.
30. Paredzēt un izprast pircēju rīcību.
31. Izmantot apsardzes iekārtas.
32. Lietot saskarsmes un komunikācijas prasmes.
33. Novērst un risināt konfliktus.

34. Vajadzības gadījumā sniegt pirmo palīdzību.
35. Noformēt preču uzskaites dokumentus.
36. Piedalīties inventarizācijā.
37. Noformēt un lietot iekšējo preču aprites dokumentāciju.
38. Izmantot preču uzskaites datorprogrammas.
39. Aizpildīt kases žurnālus un citus ar naudas norēķiniem saistītos dokumentus.
40. Ievērot darba tiesisko attiecību prasības.
41. Strādāt komandā un patstāvīgi, uzņemties atbildību par sava darba rezultātu.
42. Pārvaldīt valsts valodu.
43. Pārvaldīt vienu svešvalodu profesionālās saziņas līmenī.
44. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vienā svešvalodā.
43. Ievērot darba aizsardzības un ugunsdrošības noteikumus.
44. Ievērot vides aizsardzības prasības.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:
 - 1.1. tirgzinība;
 - 1.2. informācijas meklēšanas un atlases līdzekļi;
 - 1.3. tirgus pētījumu metodes.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:
 - 2.1. profesionālā etiķete;
 - 2.2. preču pieprasījuma analīzes un prognozēšanas metodes;
 - 2.3. preču pasūtīšanas kārtība;
 - 2.4. preču kategoriju vadīšana (pārdošanas veicināšana);

- 2.5. piegādes principi un noteikumi;
- 2.6. tirdzniecības zāles plānošanas principi;
- 2.7. mazumtirdzniecības jomu regulējošie normatīvie akti;
- 2.8. profesionālie termini valsts valodā un vienā svešvalodā.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. preču un tirdzniecības iekārtu kopšanai atbilstošu līdzekļu izvēle;
- 3.2. tirdzniecības iekārtu un inventāra ekspluatācijas noteikumi;
- 3.3. ģērbšanās stili;
- 3.4. sanitārās normas un higiēnas prasības;
- 3.5. lietvedība;
- 3.6. preču pieņemšanas kārtība;
- 3.7. preču uzglabāšanas noteikumi;
- 3.8. preču kvalitāte, derīguma termiņi, uzglabāšanas noteikumi;
- 3.9. preču saderība;
- 3.10. cilvēku psiholoģija;
- 3.11. profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipi;
- 3.12. informācijas tehnoloģijas;
- 3.13. valsts valoda;
- 3.14. viena svešvaloda profesionālās saziņas līmenī;
- 3.15. preču demonstrēšana;
- 3.16. pirkšanas motivācija;
- 3.17. preču iegāde un ar to saistītie noteikumi ;
- 3.18. kases aparāta lietošana;
- 3.19. naudas saņemšanas un izsniegšanas kārtība;
- 3.20. bezskaidras naudas norēķini;
- 3.21. mērinstrumenti un iekārtas preču sagatavošanai tirdzniecībai;
- 3.22. iesaiņojamie materiāli;
- 3.23. apkalpošanas standarti;
- 3.24. materiālo vērtību saglabāšana;
- 3.25. pretenziju veidi un risināšanas kārtība;
- 3.26. pirmās palīdzības sniegšana;
- 3.27. preču un materiālo vērtību uzskaitē;
- 3.28. lietišķie aprēķini;
- 3.29. preču un materiālu izsekojamība;
- 3.30. efektīva darba laika izmantošana;
- 3.31. darba aizsardzības un ugunsdrošības noteikumi;
- 3.32. vides aizsardzības prasības.
- 3.33. darba tiesisko attiecību prasības.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba vietas sagatavošana un uzturēšana kārtībā.	1.1. sagatavot darba vietu, tirdzniecības iekārtas un inventāru darbam; 1.2. uzturēt kārtībā darba vietu, tirdzniecības iekārtas un inventāru; 1.3. ievērot personīgās higiēnas prasības un iekšējās kārtības noteikumus.
2. Preču sagatavošana un uzglabāšanai tirdzniecībai.	2.1. izzināt preču pieprasījumu; 2.2. pasūtīt preces; 2.3. pieņemt preces atbilstošajā daudzumā un kvalitātē; 2.4. nogādāt un sagatavot preces uzglabāšanai vai tirdzniecībai; 2.5. pārraudzīt preču uzglabāšanas un tirdzniecības noteikumu ievērošanu.
3. Pircēju apkalpošana.	3.1. sagaidīt pircējus; 3.2. izzināt pircēju vēlmes; 3.3. piedāvāt pircējiem preces un palīdzēt tās izvēlēties; 3.4. demonstrēt pieprasītās preces; 3.5. piedāvāt aizvietotājpreces; 3.6. informēt pircējus par preču iegādes noteikumiem; 3.7. noformēt pirkumu; 3.8. sagatavot un iesaiņot preci pārdošanai; 3.9. nepieciešamības gadījumā nodrošināt preču piegādi; 3.10. virzīt pircēju plūsmu; 3.11. novērst ļaunprātīgu pircēju rīcību; 3.12. risināt pircēju pretenzijas; 3.13. sniegt pirmo palīdzību.
4. Saimnieciskās darbības uzskaitē un dokumentēšana, citi organizatoriska rakstura darbi.	4.1. noformēt preču uzskaites dokumentus; 4.2. uzskaitīt un saglabāt preces un citas materiālās vērtības; 4.3. aizpildīt kases dokumentus; 4.4. racionāli izmantot darba laiku; 4.5. ievērot darba aizsardzības un ugunsdrošības prasības.

Pārdevēja profesijas standarta izstrādes darba grupa:

Jeļena Gračova –	eksperte, AS "PRISMA LATVIJA", pārdevēja-kasiere;
Karina Boluža –	eksperte, AS "PRISMA LATVIJA", pārdevēja-kasiere;
Aiga Ķeņģe –	eksperte, KS "CĒSU RPB", veikala vadītāja;
Benita Kalacanova –	eksperte, SIA "RIMI LATVIA", preču speciāliste;
Zulfukar Tosun –	eksperts, SIA "TOSUN CONSULTING", direktors;
Rosita Zvirgzdiņa –	moderatore, SIA "Biznesa augstskola Turība", KDK vadītāja;
Iveta Liniņa –	moderatore, SIA "Biznesa augstskola Turība", KDK lektore.

Pārdevēja profesijas standarta izstrādes eksperti:

Imants Kanaška –	"Jelgavas Ražotāju un tirgotāju asociācija", valdes priekšsēdētājs;
Maira Muceniece –	"Latvijas Tirdzniecības darbinieku arodbiedrība", priekšsēdētāja.