



# STARFAPRÓFÍLL

## STARF Í VERSLUN Á 2. ÞREPI



**Nafn starfaprófs:**

Starf í verslun á 2. þrepi, til dæmis verslunarfulltrúi.

**Hæfniprep:**

Starfið raðast á annað þrep íslenska hæfnirammans.

**Greining og samstarf:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins í samstarfi við VR, Samtök verslunar og þjónustu (SVP) og Starfsgreinaráð skrifstofu- og verslunargreina.

**Stýrihópur:**

VR, SVP, Starfsgreinaráð skrifstofu og verslunargreina.

**Höfundarréttur:**

©Hæfnigrunnur FA er höfundarréttarvarinn. Hæfnigrunnurinn byggir á hugbúnaði og innihaldi frá Human Resource Systems Group (HRSG) og kallast á frummálinu CompetencyCore. Íslenskar þýðingar og aðlögun eru unnar af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2013

---

Starf í verslun á 2. þrepi.

© Hæfnigrunnur FA

# Starf í verslun á 2. þrepi - Verslunarfulltrúi

## Kjarni starfsins

Starfsmaður í verslun á 2. þrepi (verslunarfulltrúi) vinnur almennt undir stjórn deildarstjóra, verslunarstjóra eða sambærilegs stjórnanda. Hann þarf að þekkja meginlínur í stefnu fyrirtækis, daglegar áherslur og þekkja vöruframboð verslunarinnar. Eftir atvikum þarf hann að hafa sérhæfða fagþekkingu allt eftir tegund verslunar. Starfsmaður í verslun á 2. þrepi hefur umsjón með skilgreindum verkefnum, hann sinnir víðtækri þjónustu við viðskiptavini verslunar og hefur umsjón með sínum hluta verslunarinnar. Í sínu daglega starfi þarf hann að geta brugðist við óvæntum aðstæðum. Hann veitir óreyndari starfsmönnum stuðning og leiðbeinir þeim eftir atvikum og getur jafnframt haft umsjón með almennu starfsfólki á sínu sviði.

## Verkefni starfsins

Verkefni	
<p>Þjónusta og samskipti við viðskiptavini</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sala</li> <li>- ráðgjöf</li> <li>- úrlausn kvartana</li> <li>- eftirkaupaþjónusta</li> <li>- tilboðsgerð</li> </ul> <p>Afgreiðsla á kassa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- móttaka greiðslu</li> <li>- uppgjör</li> <li>- peningaumsýsla</li> </ul> <p>Framsetning vöru</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- áfylling</li> <li>- árstíðabundin framsetning</li> <li>- verðmerking</li> <li>- þjófamerking</li> </ul> <p>Umsjón með húsnæði og búnaði</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fylgja eftir öryggisreglum fyrirtækis</li> <li>- fylgja verkferlum við opnun og lokun</li> <li>- þrif og tiltekt</li> <li>- innkaup á rekstrarvörum</li> </ul>	<p>Birgðahald</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- útskráning vara (útrunnar/gallaðar)</li> <li>- innra eftirlit</li> <li>- pöntun á vörum</li> <li>- sölugreining</li> <li>- eftirlit með vörubirgðum/vöruafhendingu</li> </ul> <p>Umsjón starfsmanna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- samskipti og miðlun upplýsinga til samstarfsfólks</li> <li>- hvatning</li> <li>- leiðbeina öðrum starfsmönnum</li> <li>- tilfallandi skipulagning mönnunar</li> <li>- hafa auga með frammistöðu starfsmanna</li> </ul> <p>Samskipti við aðrar deildir, birgja, verktaka o.s.frv.</p> <p>Fylgist með daglegum áætlunum s.s. auglýsingum og fylgir þeim eftir.</p>

## Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	1.b.
Árangursrík samskipti	2
Jafnréttisvitund	1.b.
Mat og lausnir	2
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	2
Öryggisvitund	2
Að vinna að lausnum	2
Að vinna undir álagi	2
Aðstoð við starfsþróun annarra	2
Árangurssækni	2
Frumkvæði	3
Natni og nákvæmni	1.b.
Notkun upplýsingatækni	2
Ritunarfærni	2
Sjálfstraust	3
Skilningur á starfseminni	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Söluvarningur og smásala	3
Verslunarstarfsemi	2
Vöruþekking	3
Þekking á söluferlum	3

## Önnur atriði

Allt eftir eðli verslunar getur þess verið krafist af starfsmanni að hann hafi sérþekkingu og/eða réttindi á tæki sem eru notuð t.d. lyftarapróf eða kunnáttu til að lesa úr húsateikningum.

Frábrigði: Við hæfnigreininguna var starf verslunarfulltrúa skoðað í fjórum mismunandi tegundum verslana: Í matvöru-, byggingavöru-, raftækja- og fataverslun. Eftirfarandi frábrigði komu fram varðandi hæfnikröfur starfsins.

Árangursrík samskipti: Þrep 1 í matvöru- og fataverslun en þrep 2 í bygginga- og raftækjaverslun.

Frumkvæði: Þrep 3 í raftækjaverslun en annars þrep 2.

Þekking á söluferlum: Þrep 2 í matvælaverslun en annars þrep 3.

Söluvarningur og smásala: Þrep 2 í matvöru- og fataverslun en þrep 3 í raftækja- og byggingavöruverslun.

Viðskiptavinurinn í brennidepli: Þrep 2 í matvöruverslun en annars þrep 3.

Vöruþekking: Þrep 2 í matvöruverslun en annars þrep 3.

## Hæfnikröfur starfsins

### Aðlögunarhæfni

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

#### Þrep 3

##### Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

- Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar aðstæður.
- Styður og lagar sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi.
- Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum.
- Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsröðun í samræmi við það.

### Ábyrg nýting

Nýtir verðmæti\* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum. *\*Með verðmætum er bæði átt við úpreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu, o.s.frv.*

#### Þrep 1.b

##### Notar verðmæti á hagkvæman hátt

- Fer með verðmæti af vandvirkni og notar þau á hagkvæman hátt.
- Forgangsráðar og skipuleggur tímann til að ljúka verkefnum.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.
- Skilur mikilvægi huglægra verðmæta í vinnuumhverfinu (t.d. tími, mannauður og þekking) og af hverju þau þarf að nota á ábyrgan hátt.

### Árangursrík samskipti

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum.  
(Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

#### Þrep 2

##### Stuðlar að tjáskiptum við aðra

- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur það til hliðsjónar í eigin tjáskiptum.
- Athugar skilning sinn á tjáningu annarra, t.d. spyr ef ekki skilur, endursegir til að fá staðfestingu á réttum skilningi.
- Kallar eftir viðbrögðum eða endurgjöf á því sem sagt hefur verið.
- Á opin og heiðarleg tjáskipti við aðra.
- Er sjálfum sér samkvæmur í tjáskiptum við aðra.
- Sýnir frumkvæði í samskiptum.

## Jafnréttisvitund

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn\* við margskonar aðstæður. \* T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

### Þrep 1.b

#### Gerir sér grein fyrir fjölbreytni mannlífs og eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki með mismunandi bakgrunn.
- Skilur gildi vinnustaðar síns varðandi jafnrétti og fjölmeningu.
- Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.
- Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forréttindi í lífi fólks.
- Er meðvitaður um gildi jákvæðrar breytni í samskiptum við annað fólk, óháð bakgrunni þess og er gagnrýninn á eigin skoðanir.

## Mat og lausnir

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

### Þrep 2

#### Samþættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar

- Leggur til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna.
- Gerir sér grein fyrir forsendum eigin greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana, eða ákveðinna hagsmunaaðila).
- Sér fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram.
- Sér í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti.
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að veða og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 2

#### Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra

- Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.
- Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.
- Sækist eftir álitum samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.
- Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum.
- Eflir liðsanda.

## Skipulag og áætlanir

Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

### Þrep 2

#### Skipuleggur verk hóps

- Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því.
- Setur fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgist með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.

## Starfsþróun og færniefling

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta frammistöðu í starfi.

### Þrep 2

#### Leitar uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér námsmarkmið.

## Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum\* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt. \*T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

### Þrep 2

#### Aðlagar markvissa upplýsingaöflun að aðstæðum

- Er meðvitaður um þörf fyrir aðlögun aðferða við öflun og greiningu gagna/upplýsinga.
- Aflar fullkomnari og nákvæmari upplýsinga með því að kanna margvíslegar heimildir.
- Er fróðleiksfús, kafar dýpra eftir upplýsingum.
- Sækir ýmiskonar viðbótar heimildir sem breytast ört (t.d. af vefmiðlum).
- Les flókinn texta til þess að nálgast ákveðnar upplýsingar eða einfaldan texta til þess að nálgast miklar upplýsingar.
- Dregur almennar ályktanir.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 2

#### Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál

- Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en tekin er ákvörðun.
- Kemur af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna.
- Greinir ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitafnum.
- Setur fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til.

## Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

### Þrep 2

#### Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum

- Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.
- Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum.
- Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 2

#### Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

### Þrep 2

#### Ræður við hóflega streitu/álag

- Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituveldandi aðstæður.
- Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).



## Aðstoð við starfsþróun annarra

Hlúir að starfsþróun samstarfsmanna með því að skapa uppbyggilegar aðstæður/andrúmsloft til náms.

### Þrep 2

#### Leiðbeinir öðrum

- Vinnur með samstarfsfólki við að setja fram árangursmarkmið og væntingar.
- Gefur uppbyggilega, heiðarlega, skýra og nákvæma endurgjöf um frammistöðu, þegar tækifæri gefst, á þann hátt að hún stuðli að sjálfstrausti.
- Aðstoðar og leiðbeinir samstarfsfólki og yfirfærir þannig uppsafnaða þekkingu og reynslu.
- Fer yfir mál með samstarfsfólki til að auðvelda þeim að læra af reynslunni.

## Árangursækni

Einbeittir sér að hámarksárangri í samræmi við viðmið/stefnu fyrirtækis.

### Þrep 2

#### Er yfir settum viðmiðum

- Setur sér metnaðarfull en raunsæ markmið um eigin frammistöðu.
- Metur eigin framfarir og aðlagar verk sín til að uppfylla væntingar.
- Tekst á við og stenst mikilvægar áskoranir.
- Reynir nýjar leiðir við að vinna verkin og athugar samhliða að lágmarka áhættu.

## Frumkvæði

Sýnir frumkvæði og þolgæði við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

### Þrep 3

#### Tekst á við aðsteðjandi úrlausnarefni

- Tekur af skarið/grípur til aðgerða til að koma í veg fyrir aðsteðjandi vanda.
- Nýtir sér fyrirsjáanleg sóknarfæri.
- Leggur til nýjar leiðir til að ná betri árangri eða bæta stöðuna.
- Gefst ekki upp við að leita tækifæra til að efla starfsemi fyrirtækisins í bráð og lengd.

## Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

### Þrep 1.b

#### Fylgir augljósum fyrirmælum/ábendingum

- Tekur vel eftir smáatriðum sem eru mikilvæg fyrir aðra og tryggir að þau séu í lagi.
- Fer yfir eigin verk og metur nákvæmni og frágang ásamt því að taka eftir ósamræmi sem getur gefið til kynna minni gæði.
- Greinir á milli aðal- og aukaatriða.

## Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

### Þrep 2

#### Hefur þekkingu og getur leyst algeng verkefni.

- Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita.
- Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunni.
- Breytir skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í pdf).
- Flytur gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í PowerPoint eða af vefsíðu í Word skjal).

## Ritunarfærni

Miðlar hugmyndum og upplýsingum skriflega og tryggir með því að þær skiljist og hafi tilætluð áhrif.

### Þrep 2

#### Setur upp skipulagðan texta og greinir að aðalatriði og aukaatriði

- Skrifar lengri, einföld skjöl (t.d. samantektir af fundum eða leiðbeiningar) sem eru rökrétt og ítarleg, en þó hnitmiðuð.
- Dregur saman upplýsingar frá nokkrum uppsprettum/heimildum.
- Notar fjölbreytta setningaskipan og orðaforða.

## Sjálfskraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 3

#### Býður fram sérþekkingu

- Sækist eftir krefjandi verkefnum og aukinni ábyrgð.
- Lætur í ljósi sérþekkingu sína á raunsæjan hátt og býður fram krafta sína til að leysa flókin úrlausnarefni.

## Skilningur á starfseminni

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

### Þrep 2

#### Skilur og notar óformlega/óskráða verkferla

- Notar á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.
- Stofnar til og viðheldur óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.
- Notar rök sem byggja á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 3

#### Veitir umfram þjónustu

- Leitir leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).
- Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.
- Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.
- Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina ("Að vera skrefinu á undan").

## Söluvarningur og smásala

Þekkir vöruúrval verslunarinnar og hjá samkeppnisaðila og kann að stilla vörum fram.

### Þrep 3

#### Viðheldur stöndum og kynningarefni

- Er í samstarfi við aðra til að fá vörur og kynningarefni.
- Tekur við skipulagi frá útstillingarhönnuði eða útstillingarstjóra og ræðir framkvæmd þess við hlutaðeigandi.
- Útbýr eða setur saman sýningarstanda í samræmi við verklýsingu og notar til þess viðeigandi verkfæri.
- Hefur umsjón með munum vegna framstillinga, gengur úr skugga um að þeir séu óskemmdir og heldur þeim í horfinu eftir því sem við á.
- Varðveitir, gengur frá og heldur skrá yfir hluti til kynninga og framstillinga.
- Notar tölvur við gerð merkinga.

## Verslunarstarfsemi

Þekkir verkferla og starfsemi sem styður við sölu og þjónustu.

### Prep 2

#### Styður aðra

- Bendir á og kemur í veg fyrir rýrnun.
- Sér til þess að umhverfi verslunarinnar sé þægilegt og öruggt.
- Framkvæmir reglubundnar vörutalningar og ber saman við gögn.
- Þýður viðskiptavini velkomna, aðstoðar þá, bregst við óskum þeirra og athugasemdum.
- Gengur í almenn störf eftir þörfum svo sem þrif og skipulag á hillum og framstillingum, jafnvel þó þau séu í verkahring annarra.
- Skoðar og metur ástand vara við móttöku.
- Aðstoðar samstarfsfólk til að tryggja skilvirkni við vörumóttöku, gæðaeftirlit og öryggi.
- Opnar og lokar versluninni í samræmi við skilgreinda verkferla.
- Gengur frá verðmætum fyrir nóttina.

## Vöruþekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

### Prep 3

#### Sýnir yfirlit mikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður.

- Þýður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu.
- Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.

## Þekking á söluferlum

Þekkir söluferla fyrirtækisins og beitir þeim á árangursríkan hátt.

### Prep 3

#### Sýnir yfirlit mikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður.

- Metur á gagnrýnin hátt árangur söluferlisins og leggur til endurbætur.
- Sýnir viðeigandi sveigjanleika í því að fylgja eftir vinnureglum um sölu.
- Greiðir fyrir söluferlinu með því að aðlaga sig að viðbrögðum viðskiptavinar.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.





FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI