



# STARFAPRÓFÍLL VERSLUNARFULLTRÚI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófils:**

Verslunarfulltrúi 99-13-01-003.

**Hæfniprep:**

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 2 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

**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, byggð á 1. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Verslunarfulltrúi

## Kjarni starfsins

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. Verslunarfulltrúi hefur umsjón með skilgreindum verkefnum, hann sinnir viðtækri 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.

## Viðfangsefni starfsins

Viðfangsefni	
<p><b>Þjónusta og samskipti við viðskiptavini</b></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><b>Afgreiðsla á kassa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- móttaka greiðslu</li> <li>- uppgjör</li> <li>- peningaumsýsla</li> </ul> <p><b>Framsetning vöru</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- áfylling</li> <li>- árstíðabundin framsetning</li> <li>- verðmerking</li> <li>- þjófamerking</li> </ul> <p><b>Umsjón með húsnæði og búnaði</b></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><b>Birgðahald</b></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><b>Umsjón starfsmanna</b></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 forgangsroðun 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.
- Forgangsraðar 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.  
(Einstaklingur 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 fjölmenningu.
- 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 veга 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

Próar, 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.

## Starfspróun 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 álitæfnum.
- 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 streituvaldandi 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.

## Árangurssækni

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 skrár 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

- Leitar 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

#### Viðhaldur 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.

### Þrep 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.
- Býður viðskiptavini velkomna, aðstoðar þá, bregst við óskum þeirra og athugasemdum.
- Gengur í almenn störf eftir þörfum svo sem þríf 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.

## Vöruhekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

### Þrep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla 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 sölufærlum

Þekkir sölufærla fyrirtækisins og beitir þeim á árangursríkan hátt.

### Þrep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður

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



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI