

STARFAPRÓFÍLL



Starf í verslun
- hæfniprep 2



NAFN STARFAPRÓFÍLS

Starf í verslun þrep 2 nr.99-25-04.1-002
ÍSTARF21 - 522

HÆFNIÞREP

Hæfniþættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 2 miðað við hæfniramma um íslenska menntun. Starfið er á hæfniþrepi 2.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófillinn var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks (SVS).

STÝRIHÓPUR

Í stýrihópi/starfshópi sátu fulltrúar frá 66°Norður, Byko, Elko, Hagkaup, Húsasmiðjunni, Krónunni, Samkaup og Samtökum verslunar og þjónustu (SVÞ).

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA)

1. útgáfa 2013, byggð á 1. útgáfu hæfnigrunns FA (Verslunarfulltrúi).
2. útgáfa 2025, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns FA (Starf í verslun þrep 2)



Inngangur útskýring á verkefni

Eins og fram kemur á innsíðu starfaprófíls er hér önnur útgáfa prófílsins með nýju nafni. Dæmi um starfsheiti þessa starfs er s.s. almennt starfsfólk í verslun, afgreiðslufólk, sölufulltrúi eða álíka.

Starf

Kjarni starfs

Tilgangur starfs er að sinna almennum skilgreindum störfum í verslun undir stjórn deildar-, rekstrarstjóra eða öðrum sem hefur stöðu yfirmanns í viðkomandi deild eða verslun. Starfsfólk þekkir til þjónustustefnu og annarra markmiða í stefnu fyrirtækis. Markmið er að veita viðskiptavinum góða þjónustu og ráðgjöf um vöru sem verslunin selur. Taka við ábendingum og kvörtunum viðskiptavina og beina í réttan farveg. Sterk samskiptahæfni og rík þjónustulund auk samvinnu og samstarfs við samstarfsfólk, hrósa fyrir það sem vel er gert.

Starfsfólk þekkir vöruframboð verslunarinnar og spyr ráða hjá reyndara samstarfsfólki þegar svör vantar við fyrirspurn viðskiptavinar.

Starfsfólk þarf að búa yfir almennri tölvufærni, geta tileinkað sér hratt þá möguleika sem verslunin býður upp á í tengslum við greiðsluferfi verslunar (snjallforrit, handskannar o.fl.) og almenna sjálfsafgreiðslu. Ábyrgð á verðmætum fyrirtækis og fjármunum við vörusölu.

Þarf að halda ró sinni og hafa þjálfun til að bregðast við óvæntum aðstæðum, t.d. í tengslum við gripdeildir (þjófnað) fólks í verslun / bruna / ógnandi hegðun, þekkja reglur verslunar og gæta fyllsta öryggis. Þekkja inn á rýrnun í verslun. Vera fær um að leiðbeina nýliðum með almenna verkferla. Sér um að halda vinnuumhverfi hreinu, að áfylling og framsetning á vöru sé í takti við tilmæli og eða reglur verslunar, sem starfsmaður ber ábyrgð á, ef um slíkt er að ræða.

Hreinlæti og snyrtimennska í persónulegri umhirðu, klæðist vinnufatnaði verslunar, beri nafnspjald merkt verslun, þar sem við á.

Annað: Þekkja skyldur í tengslum við persónuvernd og þagmælsku í starfi. Þekkja til helstu þátta fyrirtækis s.s. gildi, stefnu um jafnan rétt o.fl.

Viðfangsefni starfsins

Viðskiptavinur

- Aðstoða viðskiptavini við sjálfsafgreiðslu
- Vera andlit fyrirtækis
- Heilsa og kveðja með brosi
- Ráðgjöf og þjónusta
- Ábending / ráðlegging um sambærilegar vörur
- Koma auga á þarfir / væntingar viðskiptavinar
- Viðbótarsala / krosssala
- Tilboðsgerð, ef við á

Vörur og framsetning

- Afskrifa vörur (útrunnið, gallað, skemmt, stolið)
- Afstemming afskrifta
- Áfylling
- Vöru framsetning
- Vöruafhending
- Þekkja tilboð/auglýsingar
- Verðmerkingar - tilboðsmerkingar
- Láta vita um vörur sem vantar
- Pantar af lager, ef við á



- Sækja vörur af lager
- Vörutalning, ef við á

Öryggi

- Þjófavarnir, ef við á
- Draga úr slyshættu
- Neyðarútgangur frír
- Öryggisreglur þekktar
- Brunavarnir þekktar
- Öryggisfatnaður, ef við á
- Þekkja notkun og staðsetningu neyðarhnapps

Vinnustaður

- Mæta á réttum tíma á starfstöð
- Skrá sig inn og út úr vinnu
- Leiðbeina nýju starfsfólki
- Samskipti við aðrar deildir og samstarfsfólk
- Samskipti við birgja, ef við á
- Samskipti við áhrifavalda, ef við á
- Halda starfsstöð / vinnusvæði snyrtilegu
- Skipulögð vinnubrögð
- Tölvu- / tæknifærni
- Afgreiðslukassi – undirbúningur / frágangur
- Upphaf vaktar – skipulag
- Verðmerking, ef við á
- Flokkun sorps
- Tilfallandi þrif

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna undir álagi	2
Fjölmenningsfærni	1
Frumkvæði	2
Gæðavitund	2
Natni og nákvæmni	2
Sjálfsstraust	2
Söluvarningur og smásala	2
Verslunarstarfsemi	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	2
Vörubekking	2
Þekking á sölufærlum	2
Þrautseigja / Seigla	2
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	2
Jafnréttisvitund	1
Mat og lausnir	1
Notkun upplýsingatækni	2
Samvinna	1
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefling	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	2

Hæfnikröfur

Að vinna undir álagi (þrep 2)

Vinnur á skilvirknan hátt undir álagi/þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við hóflega streitu/álag* (*Hófleg streita/álag eru aðstæður sem upp koma í hefðbundnu vinnuumhverfi, t.d. ef tæki bíla eða áætlanir raskast.)

- 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).

Fjölmenningsfærni (þrep 1)

Nýtir eigin menningargildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með einstaklingum af mismunandi uppruna við ólíkar aðstæður.

Virðir ólíka menningu og gerir sér grein fyrir eigin fordómum

- Er meðvitaður um eigin viðhorf, skoðanir og gildi gagnvart fólki frá öðrum menningarsvæðum.
- Nýtir tækifæri sem gefast til þess að kynna ólíkum menningarheimum.

Frumkvæði (þrep 2)

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

Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir

- Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verkswiði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér.
- Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál.



-
- Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp.

Gæðavitund (þrep 2)

Fylgir ferlum, tryggir gæðaniðurstöðu, tekur frumkvæði til úrlausna á gæðamálum eða vekur eðlilega athygli á þeim.

Gerir betur en gæðaviðmið fyrirtækisins segja til um

- Sýnir skilning á gæðaviðmiðum fyrirtækisins.
- Fer nákvæmlega eftir gæðastefnu og gæðaferlum í fyrirtækinu.
- Sinnir starfi sínu þannig að gæðaviðmið nást og gerir stundum enn betur.

Natni og nákvæmni (þrep 2)

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur

Fylgir fyrirmælum / ábendingum sem ekki eru augljósar

- Samþykkir hugmyndir og vangaveltur eftir að hafa sannreynt þær.
- Óskar eftir umsögnum annarra á eigin vinnu.
- Kynnir sér allar viðkomandi upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin.

Sjálfskraust (þrep 2)

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

Sýnir sjálfskraust þegar á reynir

- Sýnir trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa.
- Setur fram gagnrök af sjálfsöryggi.
- Óskar eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræðir þau.

Söluvarningur og smásala (þrep 2)

Þekkir vöruúrval verslunarinnar og samkeppnisaðila og getur stillt vörunum fram.

Útfærir skipulag verslunarinnar í samræmi við áætlun

- Setur upp og tekur niður efni til vörukynninga í samræmi við leiðbeiningar.
- Vinnur við og stýrir uppsetningu á kynningum og útstillingum í samræmi við skipulagsleiðbeiningar/ staðla.
- Stýrir áfyllingum á vörum og tryggir samfellu og nákvæmni með viðeigandi kynningum og verðmerkingum.
- Greinir og tilkynnir um vörusölu og sölutækifæri.
- Breytir og endurraðar útstillingum og uppsetningum og breytir merkingum til samræmis við verðbreytingar eða breytingar í vöruvali.

Verslunarstarfsemi (þrep 2)

Veitir viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

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.
- Kannar hvort vörur séu rétt verðmerktar, rétt stillt fram og virki eins og til er ætlast.
- Fylgist með birgðastöðu og pantar þegar birgðir eru komnar að lágmarkum.
- Skoðar og metur ástand vara við móttöku.
- Aðstoðar samstarfsfólk við að tryggja skilvirkni við vörumóttöku, gæðaeftirlit og öryggi.
- Opnar og lokar versluninni í samræmi við skilgreinda verkferla.
- Gengur frá verðmætum fyrir nóttina.



Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 2)

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Viðheldur tengslum við viðskiptavini

- Fylgist með og fullvissar sig um að þörfum viðskiptavinarins hafi verið mætt
- Tryggir að þjónusta sé veitt þegar hennar er þörf
- Forgangsraðar málefnum viðskiptavina og sinnir fyrst þeim sem eru brýnust.

Vöruhefning (þrep 2)

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Tengir vörur/þjónustu við augljósar þarfir viðskiptavina

- Sýnir fulla þekkingu á einföldum/algengum vörum/þjónustu fyrirtækisins.
- Ber saman eigin vöru/ þjónustu við vöru/ þjónustu samkeppnisaðila.
- Greinir á milli kosta og galla mismunandi varnings/þjónustu.
- Veit hverjir hafa sérfræðipefningu og nýtir sér hana til að auka vöruhefningu sína.

Þekking á söluferlum (þrep 2)

Þekkir söluferla fyrirtækisins og beitir þeim á árangursríkan hátt.

Þekkir söluferla fyrirtækisins vel og er ávallt meðvitaður um eigin stöðu í söluferlinu

- Sýnir fram á grunnþekkingu á öllum skrefum söluferlisins.
- Fylgir söluferlinu lið fyrir lið.
- Sýnir dýpri þekkingu á einu eða tveimur skrefum í söluferlinu.
- Dregur sig í hlé við sölu þegar það á við.

Þrautsegja og seigla (þrep 2)

Viðheldur orku og einbeitingu frammi fyrir margþættum, breytilegum eða krefjandi viðfangsefnum.

Vinnur af skilvirkni í aðstæðum þar sem krefjandi verkefni koma fram án fyrirvara

- Er virkur og heldur yfirsýn þrátt fyrir tímabundnar truflanir (t.d. þekkir eigin takmörk gagnvart vinnuálagi og gerir viðeigandi breytingar).
- Hefur raunhæfa trú á eigin getu, skoðunum eða ákvörðunum og tekur tillit til annarra sjónarmiða þegar á þarf að halda.
- Sýnir skilning á því hvernig eigin framkoma eða viðbrögð hafa áhrif á aðra (t.d. á aukna streitu hjá öðrum) og hagar sér í samræmi við það.
- Tekur skref í átt að uppbyggilegum viðbrögðum við áföllum/erfiðleikum.

Aðlögunarhæfni (þrep 3)

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

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 (þrep 2)

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

Fylgist með notkun verðmæta



- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.
- Leitir leiða til að bæta árangur sinn og afköst.

Árangursrík samskipti (þrep 2)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum.

Stuðlar að tjáskiptum við aðra

- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra og hefur þær 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 (þrep 1)

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.

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.
- Skilur hvernig aldur, kyn, búseta, fötlun, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni og þjóðerni getur skapað mismunun eða forrétindi 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 (þrep 1)

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

Notar fyrirliggjandi upplýsingar

- Velur lausn út frá fyrirfram ákveðnum kostum og beitir skýrum viðmiðum/ferlum.
- Útskýrir ákvarðanatöku sína með skírskotun til vinnureglna.
- Leitir eftir mismunandi skoðunum/ viðhorfum og metur þau út frá staðreyndum.

Notkun upplýsingatækni (þrep 2)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur þekkingu á upplýsingatækni til að leysa algeng verkefni

- Notar nokkrar algengar aðgerðir forrita í samræmi við reglur fyrirtækisins (t.d. afritun/eyðing texta og útlitsmótun).
- Framkvæmir einfalda leit í gagnagrunnum í samræmi við verksvið.
- Breytir skráum úr einu formi í annað (t.d. Word í pdf).
- Flytur gögn milli algengra forrita (t.d. mynd úr Excel yfir í Power Point eða af vefsíðu í Word skjal).
- Veit hvernig finna má leiðbeiningar á netinu eða innra neti við lausn einfaldra viðfangsefna í upplýsingatækni.

Samvinna (þrep 1)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.



Vinnur sem hluti af heild

- Deilir öllum gagnlegum upplýsingum og þekkingu með öðrum.
- Kemur fram við aðra á heiðarlegan og sanngjarnan hátt, sýnir tillitssemi og ber virðingu fyrir séreinkennum annarra.
- Aðstoðar samstarfsmenn.

Skipulag og áætlanir (þrep 2)

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

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

- Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram.
- Skipuleggur eigin verk og forgangsraðar þeim.
- Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á.

Starfsþróun og færniefling (þrep 2)

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

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 (þrep 2)

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.

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.
- Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á.
- Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga.
- Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna.
- Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum.
- Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar.

Vinnusiðferði og gildi (þrep 2)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sýna og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins, jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leyti hans eigin gildum.
- Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.