

Lucrător comercial

Identificarea postului

1. Numele și prenumele titularului:
2. Denumirea postului: **Lucrător comercial**
[Dacă în organigrama dvs. denumirea postului diferă de cea din COR, va trebui să menționați în fișă și denumirea din COR.]
3. Poziția în COR / Cod: **522303**
[În cazul în care denumirea postului din firma dvs. nu se regăsește în COR, va trebui să treceți codul din COR pentru denumirea cea mai apropiată din punct de vedere al sarcinilor și responsabilităților.]
4. Departamentul / locația: **Unitate comercială**
[Repertizarea se va face conform mărimii, specificului și organigramei firmei.]
5. Nivelul postului:
 - a. Conducere / coordonare: **Nu este cazul**
 - b. Execuție: **Entry**
6. Relațiile:
 - c. Ierarhice (control, îndrumare, posturi supervizate):
 - se subordonează: **Șefului de tură/Magazin**
 - are în subordine: **Nu este cazul**
 - d. Funcționale (colaborare, pe orizontală): **Cu alți colegi**
 - e. Reprezentare (colaborare, consultanță): **Nu este cazul**
[Pentru punctele a, b și c se va ține cont de mărimea, specificul și organigrama firmei.]

Descrierea postului

1. Scopul general al postului
Activitatea desfășurată de lucrătorul comercial are ca scop satisfacerea necesităților clienților, prin livrarea produselor solicitate și încasarea contravalorii mărfii .
[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei scopul poate diferi. Scopul postului se va regăsi detaliat în obiectul contractului definit în CIM semnat de părți.]
2. Obiectivele postului
 - Întocmirea documentelor specifice activității de vânzare în vederea raportării activității desfășurate.
 - Promovarea imaginii magazinului și a standului
 - Verificarea și menținerea stocurilor de rezervă
[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei obiectivele pot diferi.]
3. Descrierea sarcinilor / atribuțiilor / activităților postului
 - Întâmpină clienții cu politețe la intrarea / ieșirea din magazin.
 - Primește solicitările clienților pentru a afla necesitățile reale ale acestora în raport cu produsele și serviciile oferite.

- Identifică produsele rapid și corect pentru satisfacerea solicitării clienților prin consultarea listelor de produse, a stocurilor și prin vizualizare.
- Prezintă produsele solicitate prin atributele lor de calitate, în scopul informării corecte a clienților.
- Prezintă clientului cu amabilitate produsele și serviciile aferente vânzării, pentru promovarea activității de vânzare și a imaginii magazinului.
- Informează clientul asupra pretului produselor și condițiilor de livrare, în scopul perfectării comenzii.
- Ambalează produsele vândute utilizând materiale specifice, conform normelor interne și legale pentru asigurarea livrării în condiții calitative corespunzătoare.
- Identifică documentele specifice activității de vânzare în vederea completării cu exactitate a vânzărilor efectuate : borderouri, facturi etc.
- Facturile sunt înregistrate corect conform procedurilor interne și legale.
- Încasarea banilor se face prin numărare pentru ca suma să corespundă celei înscrise pe chitanță.
- Compară documentele de vânzare cu cele de înregistrare a stocurilor pentru verificarea corectitudinii și legalitatea vânzărilor efectuate.
- Menține zilnic estetica standului prin aranjarea zilnică a produselor în funcție de solicitările clienților.
- Imaginea standului este susținută permanent pentru promovarea vânzării produselor prin materialele promoționale și verbal : broșuri, prospecte, fișe de prezentare a produselor etc.
- Asigură monitorizarea stocului de produse : cantitățile de produse din stoc sunt verificate zilnic conform normelor interne și a prevederilor legale.
- Întocmește necesarul de produse cu promptitudine în vederea aprovizionării.
- Verifică starea produselor din stoc periodic conform normelor interne și a normelor de calitate ale producătorului.
- Verifică stocul de produse la sfârșitul fiecărei zile de lucru pentru actualizare.
- Depozitează produsele din stoc cu respectarea NPM și PSI pentru prevenirea accidentelor.
- Identifică și controlează periodic data de expirare a produselor din stoc în conformitate cu indicațiile producătorilor.
- Elimină din stoc produsele expirate pentru menținerea produselor în condiții de calitate.
 - Întocmește documentele de evidență și de raportare a activității la predarea schimbului.
 - Execută orice alte dispoziții date de superiorul ierarhic direct sau de supraordonații acestuia în realizarea strategiilor pe termen scurt ale companiei în limitele respectării temeiului legal.

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei sarcinile / atribuțiile / activitățile pot diferi.]

4. Descrierea responsabilităților postului

a) Privind relațiile interpersonale / comunicarea

- Asigură o comunicare eficientă cu clienții și persoanele cu care colaborează.
- Răspunde de acordarea și transmiterea de informații corecte și în timp util clienților
 - Asigură dezvoltarea permanentă a competențelor de comunicare personale.
 - Efectuează instruirea profesională la locul de muncă pentru însușirea normelor interne specifice activității desfășurate.

- Asigură menținerea la zi a cunoștințelor și informațiilor referitoare la domeniul de activitate prin studierea documentațiilor pentru promovarea calitativă a vânzării.
- Față de echipamentul din dotare
 - Respectă procedurile interne legate de utilizarea echipamentului, aparaturii din dotare.
 - Echipamentul de protecție este întreținut și pastrat în condiții de siguranță conform normelor în vigoare.
 - Răspunde de însușirea clară și corectă a procedurilor de protecție a muncii prin participarea la instructajul periodic.
 - Răspunde de informarea imediată a persoanelor responsabile privind orice defecțiune în funcționare a echipamentului cu care își desfășoară activitatea.
- În raport cu obiectivele postului
 - Răspunde de activitatea desfășurată în magazin, oferind servicii la cele mai înalte standarde.
 - Răspunde de aplicarea procedurilor de calitate impuse prin documentație și prin normele interne.
 - Răspunde pentru produsele vândute și pentru calitatea serviciilor aferente vânzării.
 - Răspunde de pregătirea locului de muncă și a echipamentului astfel încât rezultatele muncii să corespundă cerințelor de calitate.
 - Răspunde de deficiențele de calitate constatate, de analizarea lor cu promptitudine în vederea găsirii cauzelor, precum și a soluțiilor adecvate pentru remediere.
 - Deficiențele de calitate nesoluționate sunt raportate persoanelor abilitate conform normelor interne.
- Privind securitatea și sănătatea muncii
 - Participă la instructajele privind Securitatea și Sănătatea Muncii, PSI și răspunde de însușirea și aplicarea acestora.
 - Respectă măsurile de Securitatea și Sănătatea Muncii, PSI și a normelor de ordine internă și disciplină.
- Privind regulamentele / procedurile de lucru
 - Respectă procedurile de lucru generale specifice societății (programul de lucru, punctualitatea în întocmirea și predarea rapoartelor etc.).
 - Efectuează toate activitățile respectând cerințele de calitate impuse prin procedura de lucru.
 - Respectă procedurile de urgență și de evacuare și acordă primul ajutor în conformitate cu procedurile de la locul de muncă.
 - Respectă Regulamentul Intern și Regulamentul de Organizare și Funcționare.
 - Respectă și aplică actele normative în vigoare și Contractul Colectiv de Muncă aplicabil.

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei responsabilitățile postului pot diferi.

Atenție! Răspunderea juridică generată de nerespectarea obligațiilor stabilite prin prezenta se va stabili în conformitate cu prevederile legislației în vigoare precum și în baza procedurilor reglementate în Regulamentul Intern al firmei.]

5. Condițiile de lucru ale postului

- a. Programul de lucru **8 ore și suplimentar când este nevoie.**
- b. Condițiile materiale
 - ambientale **Nu lucrează în condiții de mediu deosebite.**
 - deplasări **Nu este cazul.**
 - spațiu **Magazin.**

- condiții suplimentare (fac parte din categoria de beneficii) **Nu este cazul.**
- c. Condiții de formare profesională **Participă la diverse instruirii pe linie profesională și de dezvoltare personală, traininguri etc.**
- d. Buget **Nu este cazul.**

[Condițiile de la punctele a, b, c și d se decid la nivelul fiecărei firme în funcție de condițiile specifice și de posibilități, precum și de nevoile pentru postul respectiv în firmă.]

6. Gradul de autonomie

- a) Autoritate asupra altor posturi:

[Se referă la alte posturi decât cele aflate în subordinea directă. Autoritatea se stabilește în fiecare firmă de către conducere, pentru fiecare post în parte - în funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei.]

- b) Delegare (înlocuitori, sarcini delegate)

- înlocuiește pe: **Alt coleg sau pe Șeful de tură , cu responsabilități limitate.**
- este înlocuit de: **Un alt coleg.**

[De obicei, fiecare firmă stabilește și menționează numele persoanei înlocuitoare, cu precizarea responsabilităților și a sarcinilor pe perioada delegării]

7. Indicatori de performanță

- **Gradul de mulțumire al beneficiarilor serviciilor oferite...%**
- **Numarul de reclamatii cu privire la calitatea serviciilor pe o perioada de 6 luni.**

[În funcție de specificul firmei, pot fi utilizați indicatori diferiți, cu valori diferite, în limitele responsabilităților și performanțelor cerute de post.]

8. Perioada de evaluare a performanțelor

Anual

[Se stabilește în funcție de sistemul de evaluare din fiecare firmă.]

9. Evoluții posibile

Poate avansa pe poziția de Șef de tură.

[Se stabilește în funcție de planificarea carierei din fiecare firmă.]

Specificațiile postului

1. Nivelul de studii

Studii profesionale sau liceale cu profil economic

[Nivelul de studii pentru fiecare post diferă în funcție de specificul și mărimea firmei, precum și de nevoile pentru postul respectiv în firmă.]

2. Calificări / specializări necesare

Cursuri de perfecționare ISCIR.

[În funcție de specificul și mărimea firmei, precum și de nevoile pentru postul respectiv în firmă se pot solicita și alte calificări / specializări.]

3. Competențele postului (pachet de competențe)

- **dedicat lucrului cu clienții ;**
- **să aibă atitudine pozitivă;**
- **aptitudini de comunicare;**
- **aptitudinea de a lucra cu oamenii;**
- **spirit de observație;**
- **amabil, îndatoritor și manierat;**

- spirit de inițiativă cu predispoziție spre acțiune;
- atent la detalii și nereguli;
- plin de inițiative ,creativ, receptiv;
- adaptarea la sarcini de lucru schimbatoare;
- dedicat și capabil să lucreze cu minimum de supervizare;
- asumarea responsabilitatilor;
- rezistența la efort și stres;
- preocupare pentru ridicarea nivelului profesional individual.

[În funcție de specificul și mărimea firmei, precum și de nevoile pentru postul respectiv în firmă se pot solicita și alte competențe.]

4. Experiența de lucru necesară (vechimea în specialitatea cerută de post)

Minimum 6 luni în domeniul de activitate.

[Experiența solicitată depinde de specificul și mărimea firmei, precum și de nevoile pentru postul respectiv în firmă.]

Data,

Numele și semnătura titularului postului,
ierarhic,

Numele și semnătura superiorului

A P R O B A T

Director General