

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Shop Assistant, EstQF Level 4

An occupational standard is a document which describes the set of skills, knowledge and attitudes, i.e. competence requirements, needed to successfully accomplish duties. Occupational standards are used for compiling curricula and awarding qualifications.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Shop Assistant, EstQF Level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
The job of a Shop Assistant is to assist customers and to handle, offer, sell and account for merchandise. They take part in teamwork and organising sales, fulfil their tasks in different circumstances and are willing and able to mentor others in their area of responsibility. They take responsibility for fulfilling the tasks assigned to them.
A.2 Tasks
A.2.1 Service and sales 1. Customer service. 2. Introducing merchandise, advising customers and making sales. 3. Post-sales service. A.2.2 Cash payments 1. Procedures with a cash register and compiling invoices. 2. Handling of money. 3. Generating a cash register report. 4. Compliance with sales regulations. A.2.3 Handling of goods 1. Ordering goods. 2. Receiving and storing goods. 3. Preparation of goods for sale. 4. Handling of packages, empty containers and dangerous waste. 5. Monitoring the expiration dates of goods. 6. Assessing the quality of the goods. 7. Categorisation of goods. A.2.4 Organisation of sales 1. Calculating prices. 2. Stocktaking of goods.
A.3 Work environment and specific nature of work
A Shop Assistant has a varied job which can periodically be stressful and involve sitting, standing or moving for a prolonged period of time. Shop Assistants work on the basis of a schedule. The job demands readiness to work on weekends and public holidays and during the evenings, in rooms with different temperatures and in an environment with domestic noise, lifting loads and working with a monitor.
A.4 Tools
A Shop Assistant uses tools and resources to sell and handle goods depending on the specific nature of the trading company.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

The job assumes readiness to assist customers, pleasant and polite behaviour, an aptitude for communication and self-expression, honesty, independence and diligence. To be effective in the job, tolerance, patience, good physical condition and mental fortitude and the ability to switch quickly between tasks are helpful.

A.6 Professional preparation

Kaubanduse klienditeenindajaks saab õppida kutseõppeasutuses, täiskasvanute tööalase koolituse kursustel või töökohal.

A.7 Most common occupational titles

The vocation of Shop Assistant can be learned in a vocational education institution, on adult occupational training courses or in the workplace.

Part B **COMPETENCY REQUIREMENTS**

B.1 Structure of occupation

Mandatory competences B.2.1-B.2.4 and competence B.2.5 must be certified when applying for the qualification of Shop Assistant, EstQF Level 4.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Service and sales	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt. 2. Tuleb toime negatiivse suhtumise ja nõudmistega. 3. Säilitab keerukates olukordades rahu ega kaota enesekontrolli. 4. Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust. 5. Teostab müügi ja lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid. 6. Selgitab pretensiooni esitamise korda ja kauba garantiitingimusi, võtab vastu kliendi pretensiooni, võimalusel lahendab selle iseseisvalt või suunab edasi. 7. Edastab klientidelt saadud tagasiside vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 8. Juhendab klienti iseteenindussüsteemide ja teiste nutilahenduste kasutamisel, tutvustades kliendile süsteemi kasutamise võimalusi. 9. Jälgib kliendi tegevust mingi perioodi või toimumgu jooksul ning annab nõu, kuidas tegevust kõige mugavamalt, ohutumalt ja lihtsamalt teha.	
B.2.2 Cash payments	EstQF Level 4
Performance indicators: 1. conducts cash register operations in their area of responsibility using modern technological resources; provides proper invoices and bills customers using different payment methods; performs operations at self-service checkouts; 2. observes and enforces rules and requirements of handling money; performs a check on the security features in banknotes visually and/or using special technical equipment; 3. files properly formatted reports, based on the company's guidelines; 4. enforces sales restrictions defined by legal acts.	
B.2.3 Handling of goods	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest.	

2. Kontrollib kaupade olemasolu ja piisavust, tellib kaubad vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid. 3. Võtab kaubad vastu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele, järgib kaubagrupile kehtestatud nõudeid; teavitab mittevastavusest ja kinnitab kaupade vastuvõtmise vastavalt ettevõttes kehtestatud nõuetele. 4. Ladustab kaubad müügisaali või lattu järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid ja ettevõttes kehtestatud nõudeid. 5. Valmistab kaubad müügiks ette, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ning lähtudes ettevõttes kehtestatud nõuetest ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. Varustab kaubad nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga, jälgides selle vastavust ettevõtte infosüsteemis olevate andmetega. 6. Paigutab kaubad müügisaali, tagades kaupade piisava saadavuse, jälgides realiseerimisaegasid ja mittevastavuse korral kõrvaldab tooted müügilt. Osaleb väljapanekute kujundamisel, lähtudes etteantud juhistest. 7. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamismõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid. 8. Võtab vastu ning komplekteerib e-poe tellimused kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme. 9. Käitleb tööprotsessis pakendeid, taarat ja ohtlikke jäätmeid järgides käitlemise ja ettevõttes kehtivaid nõudeid. 10. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja fikseerides inventeeritavate kaupade kogused.	
B.2.4 Organisation of sales	EstQF Level 4
Performance indicators: 1. calculates the sale and unit prices of goods using modern technological solutions and following the company's pricing model; 2. takes part in stocktaking using modern technological solutions and determines the amount of goods in stock.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.5 Recurring competences of Shop Assistant	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad 1. Valmistab ette töökoha, materjalid ja seadmed ning pärast töö lõpetamist korrastab tööala, ruumi ja seadmed. 2. Järgib kutsealaga seonduvaid isikliku ja tööhügieeni ning enesekontrollisüsteemi nõudeid. 3. Järgib kaubandusega seotud õigusaktides kehtestatud nõudeid. 4. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid. 5. Juhendab, kuidas seadet kasutada, nt sisse ja välja lülitada, tehnilisi probleeme tuvastada ja lahendada, näidikuid jälgida jm. 6. Juhendab vajadusel ametit või tööd õppivat inimest, kuidas rakendada õpitut tööelus, nt annab edasi oma kutsealaseid teadmisi ja oskusi, jälgib juhendatava tööd ning vajaduse korra selgitab ja korrigeerib töövõtteid.	
Teadmised Kaubatundmine; kaubanduse ajalugu ja tänapäev; mikro- ja makromajandus.	

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	04-17102018-1.2.1/7k

2. Occupational qualification standard compiled by:	Marika Lõhmuste, AS Prisma Peremarket Marika Merilai, Kaupmeeste Liit Kaie Pärn, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Heldi Sakkarias, AS Stockmann Riina Tenno, Tallinna Tööstushariduskeskus Kaire Tero, Rimi Eesti Food AS
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	17
5. Date of decision of Sectoral Council	17.10.2018
6. Occupational qualification standard valid until	10.10.2023
7. Occupational qualification standard version no.	7
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5223 Shop Sales Assistants
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	4
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Shop Assistant, EstQF Level 4
Russian:	Продавец
C.3 Annexes	
Lisa 1 Language skills level descriptions	
Lisa 2 Scale of self-assessment in digital competence	