

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Sales Organiser, EstQF Level 5

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)
Sales Organiser, EstQF Level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
A Sales Organiser plans and organises sales and service work to guarantee customer satisfaction and to achieve the company's goals. They have an overview of the role of commerce and its ties to other branches of the economy. A Sales Organiser leads the team, is flexible in a changing environment and is creative, depending on the situation. A Sales Organiser analyses sales results and compiles sales documents and reports, is involved in compiling and adjusting sales budgets, assists and consults customers, solves problems that arise during their independent work and represents the company within the limits of their authority to do so.
A.2 Tasks
A.2.1 Organising customer service 1. Organisation of customer-centred service. 2. Customer service. 3. Introducing merchandise, advising customers and making sales. 4. Post-sales service. A.2.2 Organisation of cash payments 1. Planning work with a cash register. 2. Procedures with a cash register and compiling invoices. 3. Handling of money. 4. Generating a cash register report. 5. Compliance with sales regulations. A.2.3 Organisation of 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. Assessing the quality of the goods. 6. Categorisation of goods. 7. Management of risks associated with the administration of stock. A.2.4 Organisation of sales 1. Organising sales. 2. Shaping prices. 3. Stocktaking of goods. 4. Organising sales promotions. A.2.5 Supervision and management 1. Organising work and managing it.

2. Supervising employees. 3. Giving feedback.
A.3 Work environment and specific nature of work
A Sales Organiser's job is varied and challenging. It can periodically be stressful and involve sitting, standing or moving for a prolonged period of time. The work of Sales Organisers expects readiness to work in shifts, 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 Sales Organiser 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 expects readiness to assist and manage people. Trustworthiness, correctness and diligence as well as teamwork, communication, planning, analysis, organisational and leadership skills are all important in the job. The job requires physical and mental fortitude and the ability to switch from one task to another.
A.6 Professional preparation
The vocation of Sales Organiser can be learned in a vocational education institution, on adult occupational training courses or in the workplace. A Sales Organiser has at least secondary education.
A.7 Most common occupational titles
Sales organiser, sales assistant, manager, product group manager, shift manager, customer service administrator, manager.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
All competences must be certified when applying for the qualification of Sales Organiser, EstQF Level 5.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Organising customer service	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Tagab kliendikeskse teeninduse ja korraldab teeninduspersonalit tegevusi teenindusprotsessis. 2. Tagab tehniliste vahendite korrasoleku vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale. 3. Tagab kliendisõbraliku ostukeskkonna ning vastutab müügiala korrasoleku eest vastavalt ettevõtte eesmärkidele ja protsessidele. 4. Loob positiivse kliendikontakti, selgitab välja kliendi vajadused, kasutades aktiivse kuulamise ja küsitlemise erinevaid tehnikaid; lõpetab kliendikontakti positiivselt. 5. Tutvustab kaupa, leides kliendile sobiva lahenduse, selgitades kauba kasutamist ja/või hooldust, pretensiooni esitamise korda ning kauba garantiitingimusi. 6. Teostab müügi ning lisamüügi kasutades erinevaid müügitehnikaid. 7. Käsitleb klientide tagasisidet ja vastab klientide päringutele; võtab vastu kliendi pretensiooni, lahendab selle vastutusala piires järgides kaubanduslaseid õigusakte. 8. Analüüsib klientidelt saadud tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale.	
B.2.2 Organisation of cash payments	EstQF Level 5
Performance indicators: 1. plans the process of customer transactions, including self-service checkouts and processes tied to electronic transactions, following money handling, security and occupational health and safety regulations;	

2. organises cash register transactions in their area of responsibility using modern technological tools; 3. organises cash handling and transactions following the necessary cash handling and security regulations and company policy; 4. compiles reports according to company policy and using modern technological tools; analyses the effectiveness and profit of cash register work according to the company's goals; 5. enforces sales restrictions defined by legal acts.	
B.2.3 Organisation of handling of goods	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Liigitab kaubad vastavalt sortimendile, lähtudes kaubagruppide liigitamise põhimõtetest ja ettevõttes kehtestatud nõuetest. 2. Tellib kaupa vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, arvestades müügitulemusi ja olemasolevaid kaubavarusid ning kooskõlastab tarneajad. 3. Korraldab kaupade vastuvõttu, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja kontrollides koguste ja kvaliteedi vastavust saatedokumentidele ja järgides kaubagrupile kehtestatud nõudeid. 4. Tagab kaupade käitlemisega seotud andmete halduse ja korraldab kaupade ladustamise oma vastusala piires vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale; vajadusel lahendab kaupade käitlemisega seotud probleemid. 5. Korraldab kaupade müügiks ettevalmistamise, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid, organiseerib kaupade varustamise turvaelementide, nõuetekohase märgistuse ja hinnainfoga; tagab hindade õigsuse ja kaupade piisava saadavuse müügilal. 6. Hindab toidu- ja tööstuskaupade kvaliteeti; jälgib igapäevaselt kaupade säilitustemperatuure ja realiseerimisaegu saabumisest kuni realiseerimiseni, tunneb erinevate kaupade koostist, omadusi ja kasutamisevõimalusi ning kvaliteeti mõjutavaid tegureid. 7. Korraldab ja kujundab kaupade väljapanekute tegemist, sh kampaania- ja eriväljapanekuid ning kaupade tutvustusi, vastavalt etteantud juhiste ja järgides kaupade käitlemisele kehtestatud nõudeid. 8. Tagab ja organiseerib pakendite, taara ja ohtlike jäätmete nõuetekohase käitlemise oma vastutusalala piires.	
B.2.4 Organisation of sales	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Organiseerib müüki vastutusalala piires, analüüsib müügitulemusi, jälgides kaupade müüki ja kaubavarusid, vajadusel teeb ettepanekuid tulemuste parendamiseks ja kampaaniate korraldamiseks, järgides ettevõtte eesmärgi ja protsesse, valdkonna arengut ja konkurentsi. 2. Haldab kaubavarude juhtimisega seotud riske; teeb kindlaks liigsed kaubavarud ning teeb ettepanekuid kaupade kiiremaks realiseerimiseks ja vajadusel utiliseerimiseks vastavalt kehtivatele õigusaktidele ja ettevõttes kehtestatud korrale. 3. Tagab ettevõtte põhimõtetele vastava müügi- ja ühikuhinna kujundamise. 4. Osaleb kaupade inventeerimisel, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja analüüsib inventuuri tulemusi oma vastutusalala piires. 5. Korraldab müügikampaaniaid ja igapäevast müügiesitust vastavalt ettevõtte turunduseesmärkidele. 6. Korraldab e-poe tellimuste vastuvõttu, komplekteerimist ja müüki, kasutades kaasaegseid tehnilisi vahendeid ja programme.	
B.2.5 Supervision and management	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Hindab, planeerib ning korraldab enda ja müügipersonali tööd, vastutab töö kvaliteedi eest lähtudes ettevõtte eesmärkidest, protsessidest ning arvestades töötajate kompetentsust ja eripära. 2. Koostab töögraafikuid, järgides kehtivaid õigusakte; edastab töötajatele õigeaegselt tööülesannete täitmiseks vajaliku asjakohase informatsiooni, annab juhiseid selgelt ja arusaadavalt. 3. Juhendab töötajaid, toetudes ettevõttes kehtestatud korrale; kohaneb kiiresti muutuvate olukordadega, organiseerides vajadusel ümber enda ja juhendatavate töö. 4. Osaleb töötajate värbamise protsessis, korraldab uute töötajate sisseelamise ja esmase juhendamise; selgitab välja koolitusvajadused, lähtudes ettevõtte strateegiast. 5. Annab juhendatavale õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, innustab ja tunnustab; vastab juhendatavate küsimustele ning lahendab tekkinud probleemid; kogub tööülesannete kvaliteetseks ja õigeaegseks täitmiseks vajalikku informatsiooni, analüüsib, täpsustab ja tõlgendab seda.	

6. Tagab ühiste eesmärkide saavutamise, innustades ja tunnustades meeskonna liikmeid, järgides organisatsiooni põhiväärtusi ja luues positiivse tööõhkkonna.

RECURRING COMPETENCES

B.2.6 Recurring competences of Sales Organiser	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad 1. Jagab tööülesanded töötajate vahel, arvestades iga töötaja teadmisi, oskusi, pädevusi, spetsialiseerumist jm, et tagada tööülesannete õigeaegne täitmine. 2. Kasutab erialases töös vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi, programme ja infotehnoloogilisi töövahendeid. 3. Vastutab töökohtade ettevalmistuse ja korrasoleku eest oma vastutusala piires; korraldab ja kontrollib töökohtade ja abiruumide korrashoidu, hügieeninõuete ja enesekontrolliplaani täitmist ning vajalike vahendite ja materjalidega varustatust. 4. Järgib kehtestatud töötervishoiu-, tööohutus-, keskkonnaohutus- ja turvanõudeid. 5. Tagab esmaabiandjate olemasolu töökohal. 6. Järgib kaubandusvaldkonda ja tööõigust reguleerivad õigusakte. 7. Analüüsib enda tegevusi erinevates töösituatsioonides.	
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	04-17102018-1.2.2/6k
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.	6
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	3322 Commercial Sales Representatives
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Sales Organiser, EstQF Level 5
C.3 Annexes	
Lisa 1 Language skills level descriptions	

Lisa 2 [Scale of self-assessment in digital competence](#)