

Fisa postului Lucrator comercial

I. Identificarea postului

1. Numele si prenumele titularului:

2. Denumirea postului: Lucrator comercial

[Daca in organigrama dvs. denumirea postului difera de cea din COR, va trebui sa mentionati in fisa si denumirea din COR.]

3. Pozitia in COR / Cod: 522303

[In cazul in care denumirea postului din firma dvs. nu se regaseste in COR, va trebui sa treceti codul din COR pentru denumirea cea mai apropiata din punct de vedere al sarcinilor si responsabilitatilor.]

4. Departamentul / locatia: Unitate comerciala

[Repartizarea se va face conform marimii, specificului si organigramei firmei.]

5. Nivelul postului:

a. Conducere / coordonare: Nu este cazul

b. Executie: Entry

6. Relatiile:

c. Ierarhice (control, indrumare, posturi supervizate):

- se subordoneaza: Sefului de tura/Magazin

- are in subordine: Nu este cazul

d. Functionale (colaborare, pe orizontala): Cu alti colegi

e. Reprezentare (colaborare, consultanta): Nu este cazul

[Pentru punctele a, b si c se va tine cont de marimea, specificul si organigrama firmei.]

II. Descrierea postului

1. Scopul general al postului

Activitatea desfasurata de lucratorul comercial are ca scop satisfacerea necesitatilor clientilor, prin livrarea produselor solicitate si incasarea contravalorii marfii .

[In functie de marimea, specificul si organigrama firmei scopul poate diferi. Scopul postului se va regasi detaliat in obiectul contractului definit in CIM semnat de parti.]

2. Obiectivele postului

- Intocmirea documentelor specifice activitatii de vanzare in vederea raportarii activitatii desfasurate.

- Promovarea imaginii magazinului si a standului

- Verificarea si mentinerea stocurilor de rezerva

[In functie de marimea, specificul si organigrama firmei obiectivele pot diferi.]

3. Descrierea sarcinilor / atributiilor / activitatilor postului

- Intampina clientii cu politete la intrarea / iesirea din magazin.

- Primeste solicitarile clientilor pentru a afla necesitatile reale ale acestora in raport cu produsele si serviciile oferite.

- Identifica produsele rapid si corect pentru satisfacerea solicitarii clientilor prin consultarea listelor de produse, a stocurilor si prin vizualizare.
 - Prezinta produsele solicitate prin atributurile lor de calitate, in scopul informarii corecte a clientilor.
 - Prezinta clientului cu amabilitate produsele si serviciile aferente vanzarii, pentru promovarea activitatii de vanzare si a imaginii magazinului.
 - Informeaza clientul asupra pretului produselor si conditiilor de livrare, in scopul perfectarii comenzii.
 - Ambaleaza produsele vandute utilizand materiale specifice, conform normelor interne si legale pentru asigurarea livrarii in conditii calitative corespunzatoare.
 - Identifica documentele specifice activitatii de vanzare in vederea completarii cu exactitate a vanzarilor efectuate : borderouri, facturi etc.
 - Facturile sunt inregistrate corect conform procedurilor interne si legale.
 - Incasarea banilor se face prin numarare pentru ca suma sa corespunda celei inscrise pe chitanta.
 - Compara documentele de vanzare cu cele de inregistrare a stocurilor pentru verificarea corectitudinii si legalitatea vanzarilor efectuate.
 - Mentine zilnic estetica standului prin aranjarea zilnica a produselor in functie de solicitarile clientilor.
 - Imaginea standului este sustinuta permanent pentru promovarea vanzarii produselor prin materialele promotionale si verbal : brosure, prospecte, fise de prezentare a produselor etc.
 - Asigura monitorizarea stocului de produse :cantitatile de produse din stoc sunt verificate zilnic conform normelor interne si a prevederilor legale.
 - Intocmeste necesarul de produse cu promptitudine in vederea aprovizionarii.
 - Verifica starea produselor din stoc periodic conform normelor interne si a normelor de calitate ale producatorului.
 - Verifica stocul de produse la sfarsitul fiecarei zile de lucru pentru actualizare.
 - Depoziteaza produsele din stoc cu respectarea NPM si PSI pentru prevenirea accidentelor.
 - Identifica si controleaza periodic data de expirare a produselor din stoc in conformitate cu indicatiile producatorilor.
 - Elimina din stoc produsele expirate pentru mentinerea produselor in conditii de calitate.
 - Intocmeste documentele de evidenta si de raportare a activitatii la predarea schimbului.
 - Executa orice alte dispozitii date de superiorul ierarhic direct sau de supraordonatii acestuia in realizarea strategiilor pe termen scurt ale companiei in limitele respectarii temeiului legal.
- [In functie de marimea, specificul si organigrama firmei sarcinile / atributiile / activitatile pot diferi.]

4. Descrierea responsabilitatilor postului

a) Privind relatiile interpersonale / comunicarea

- Asigura o comunicare eficienta cu clientii si persoanele cu care colaboreaza.
- Raspunde de acordarea si transmiterea de informatii corecte si in timp util clientilor
- Asigura dezvoltarea permanenta a competentelor de comunicare personale.
- Efectueaza instruirea profesionala la locul de munca pentru insusirea normelor interne specifice activitatii desfasurate.
- Asigura mentinerea la zi a cunostintelor si informatiilor referitoare la domeniul de activitate prin studierea documentatiilor pentru promovarea calitativa a vanzarii.
- Fata de echipamentul din dotare
- Respecta procedurile interne legate de utilizarea echipamentului, aparaturii din dotare.
- Echipamentul de protectie este intretinut si pastrat in conditii de siguranta conform normelor in vigoare.
- Raspunde de insusirea clara si corecta a procedurilor de protectie a muncii prin participarea la instructajul periodic.

- Raspunde de informarea imediata a persoanelor responsabile privind orice defectiune in functionare a echipamentului cu care isi desfasoara activitatea.
 - In raport cu obiectivele postului
 - Raspunde de activitatea desfasurata magazin, oferind servicii la cele mai inalte standarde.
 - Raspunde de aplicarea procedurilor de calitate impuse prin documentatie si prin normele interne.
 - Raspunde pentru produsele vandute si pentru calitatea serviciilor aferente vanzarii.
 - Raspunde de pregatirea locului de munca si a echipamentului astfel incat rezultatele muncii sa corespunda cerintelor de calitate.
 - Raspunde de deficientele de calitate constatate, de analizarea lor cu promptitudine in vederea gasirii cauzelor, precum si a solutiilor adecvate pentru remediere.
 - Deficientele de calitate nesolutionate sunt raportate persoanelor abilitate conform normelor interne.
 - Privind securitatea si sanatatea muncii
 - Participa la instructajele privind Securitatea si Sanatatea Muncii, PSI si raspunde de insusirea si aplicarea acestora.
 - Respecta masurile de Securitatea si Sanatatea Muncii, PSI si a normelor de ordine interna si disciplina.
 - Privind regulamentele / procedurile de lucru
 - Respecta procedurile de lucru generale specifice societatii (programul de lucru, punctualitatea in intocmirea si predarea rapoartelor etc.).
 - Efectueaza toate activitatile respectand cerintele de calitate impuse prin procedura de lucru.
 - Respecta procedurile de urgenta si de evacuare si acorda primul ajutor in conformitate cu procedurile de la locul de munca.
 - Respecta Regulamentul Intern si Regulamentul de Organizare si Functionare.
 - Respecta si aplica actele normative in vigoare si Contractul Colectiv de Munca aplicabil.
- [In functie de marimea, specificul si organigrama firmei responsabilitatile postului pot diferi. Atentie! Raspunderea juridica generata de nerespectarea obligatiilor stabilite prin prezenta se va stabili in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare precum si in baza procedurilor reglementate in Regulamentul Intern al firmei.]

5. Conditiiile de lucru ale postului

- a. Programul de lucru 8 ore si suplimentar cand este nevoie.
- b. Conditiiile materiale
 - ambientale Nu lucreaza in conditii de mediu deosebite.
 - deplasari Nu este cazul.
 - spatiu Magazin.
 - conditii suplimentare (fac parte din categoria de beneficii) Nu este cazul.
- c. Conditii de formare profesionala Participa la diverse instruirii pe linie profesionala si de dezvoltare personala, traininguri etc.
- d. Buget Nu este cazul.

[Conditiiile de la punctele a, b, c si d se decid la nivelul fiecărei firme in functie de conditiile specifice si de posibilitati, precum si de nevoile pentru postul respectiv in firma.]

6. Gradul de autonomie

- a) Autoritate asupra altor posturi:

[Se refera la alte posturi decat cele aflate in subordinea directa. Autoritatea se stabileste in fiecare firma de catre conducere, pentru fiecare post in parte - in functie de marimea, specificul si organigrama firmei.]

- b) Delegare (inlocuitori, sarcini delegate)

- inlocuieste pe: Alt coleg sau pe Seful de tura , cu responsabilitati limitate.
- este inlocuit de: Un alt coleg.

[De obicei, fiecare firma stabileste si mentioneaza numele persoanei inlocuitoare, cu precizarea responsabilitatilor si a sarcinilor pe perioada delegarii]

7. Indicatori de performanta

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

[In functie de specificul firmei, pot fi utilizati indicatori diferiti, cu valori diferite, in limitele responsabilitatilor si performantelor cerute de post.]

8. Perioada de evaluare a performantelor

Anual

[Se stabileste in functie de sistemul de evaluare din fiecare firma.]

9. Evolutii posibile

Poate avansa pe pozitia de Sef de tura.

[Se stabileste in functie de planificarea carierei din fiecare firma.]

III. Specificatiile postului

1. Nivelul de studii

Studii profesionale sau liceale cu profil economic

[Nivelul de studii pentru fiecare post difera in functie de specificul si marimea firmei, precum si de nevoile pentru postul respectiv in firma.]

2. Calificari / specializari necesare

Cursuri de perfectionare ISCIR.

[In functie de specificul si marimea firmei, precum si de nevoile pentru postul respectiv in firma se pot solicita si alte calificari / specializari.]

3. Competentele postului (pachet de competente)

- dedicat lucrului cu clientii ;
- sa aiba atitudine pozitiva;
- aptitudini de comunicare;
- aptitudinea de a lucra cu oamenii;
- spirit de observatie;
- amabil, indatoritor si manierat;
- spirit de initiativa cu predispozitie spre actiune;
- atent la detalii si nereguli;
- plin de initiative ,creativ, receptiv;
- adaptarea la sarcini de lucru schimbatoare;
- dedicat si capabil sa lucreze cu minimum de supervizare;
- asumarea responsabilitatilor;
- rezistenta la efort si stres;
- preocupare pentru ridicarea nivelului profesional individual.

[In functie de specificul si marimea firmei, precum si de nevoile pentru postul respectiv in firma se pot solicita si alte competente.]

4. Experienta de lucru necesara (vechimea in specialitatea ceruta de post)

Minimum 6 luni in domeniul de activitate.

[Experienta solicitata depinde de specificul si marimea firmei, precum si de nevoile pentru postul respectiv in firma.]

Data,

Numele si semnatura titularului postului,

Numele si semnatura superiorului ierarhic,

A P R O B A T

Director General