COORDONAT:
Ministerul Muncii și Protecției Sociale
28 noiembrie 2024

APROBAT:
Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
2024

DECIZIA
Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hotele și Restaurante din Moldova (CSFPCHR)
nr. 11-1 din 21 noiembrie 2024

STANDARD OCUPAȚIONAL
Vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă

Codul CORM: 522309
Nivelul CNCRM: ISCED 3

Coordonatori:
1. **Poștan Liliana**, Expertă coordonatoare în standarde ocupaționale
2. **Romanciuc Diana,** Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hotele și Restaurante din Moldova

Grupul de lucru pentru elaborarea profilului ocupațional:
1. **Lazarev Lucia,** manageră vânzări, S.R.L. „NEW TRADE"
2. **Gultur Maria**, vânzătoare consultantă, S.R.L. „IMENSITATE"
3. **Lunga Rita,** vânzătoare consultantă produse nealimentare, S.R.L. „N&N TRADING"
4. **Mititelu Natalia,** vânzătoare consultantă, S.R.L. „47TH PARALLEL"
5. **Manea Valentina,** vânzătoare consultantă-casieră, S.A. DE TIP ÎNCHIS „MODA"

Grupul de lucru pentru elaborarea standardului ocupațional:
1. **Gore Svetlana**, vânzătoare consultantă, S.R.L. „NEW TRADE"
2. **Furnica Cristina,** analistă în management și organizare în comerț, S.R.L. „KAUFLAND"
3. **Țurcanu Eugeniu**, manager în vânzări, S.R.L. „Tehno Food"

Evaluat și validat de către:
1. **Asandei Mariana,** consultantă în management, S.R.L. „KAUFLAND"
2. **Chiriac Valentina,** vicepreședintă a Federației Sindicale a Lucrătorilor din Comerț, Alimentația Publică, Cooperația de Consum, Servicii, Restaurante și Hoteluri din Republica Moldova „SindLUCAS"
3. **Ciobanu Victor**, consultant principal, Direcția politici de dezvoltare a antreprenoriatului, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Descrierea ocupației

Definiția ocupației: Vânzătorul-consultant/vânzătoarea-consultantă (în continuare – vânzător-consultant) vinde o gamă de mărfuri şi servicii direct către public sau în numele unităților de vânzare cu amănuntul şi cu ridicata şi explică funcțiile şi calitățile acestor mărfuri şi servicii.

Atribuțiile de bază ale acestuia includ: determinarea cerințelor clientului/clientei şi oferirea de recomandări cu privire la asortimentul de produse, preț, livrare, garanții, cerințe de folosire, îngrijire a produsului; demonstrarea şi oferirea explicațiilor pentru clienți/cliente despre mărfurile şi serviciile unității; vânzarea produselor şi serviciilor clienților/clientelor şi acceptarea de plăți prin diverse modalități de plată, pregătirea notei de plată şi înregistrarea vânzărilor prin intermediul casei de marcat; participarea la inventarierea stocului de marfă; aranjarea şi prezentarea mărfurilor spre vânzare, precum şi ambalarea şi împachetarea mărfurilor vândute.

Scopul unui vânzător-consultant este de a consilia şi îndruma clienții, pentru a le face experiența la cumpărături cât mai plăcută şi a îmbunătăți performanța vânzărilor. Lucrează într-o varietate largă de unități comerciale (magazine alimentare, de haine şi accesorii, echipament sportiv, cărți, echipamente muzicale, mobilă, electronice, electrocasnice, materiale de construcție, autoturisme şi piese auto etc.), ceea ce face ca să fie una dintre cele mai căutate ocupații de către angajatori. De asemenea, activitatea poate include şi vânzări prin telefon sau online.

Vânzătorul consultant este o ocupație solicitată pe piața muncii. Angajatorii oferă salarii competitive, fiind aplicate şi plătiți pe bază de comisioane sau spor de performanță. Deseori, nivelul studiilor nu este luat în considerare de angajator. Însă există şi provocări şi oportunități semnificative care pot influența cererea şi oferta vânzătorilor consultanți. Printre acestea menționăm: creşterea comerțului online, formarea continuă pentru adaptarea şi îmbunătățirea abilităților digitale şi tehnice pentru a rămâne relevanți pe piața muncii.

Această profesie implică un nivel ridicat de interacțiune cu clienții, necesită abilități bune de comunicare, relaționare cu clienții, reziliență.

În condițiile formării profesionale continue poate exercita următoarele funcții din Grupa de bază 5223, Asistenți/asistente vânzări în magazine:

522301 Asistent/asistentă vânzări
522302 Librar/librară (librăriță)
522303 Lucrător comercial/lucrătoare comercială
522304 Vânzător specializat/vânzătoare specializată
522305 Vânzător/vânzătoare produse alimentare
522306 Vânzător/vânzătoare produse nealimentare
522307 Vânzător/vânzătoare unitate de vânzare cu amănuntul
522308 Vânzător/vânzătoare unitate de vânzare cu ridicata
522309 Vânzător-consultant/vânzătoare-consultantă

Calități personale: comunicabilitate, atenție, spirit de observație, calmitate, răbdare, abilități de atenuare a conflictelor, atitudine prietenoasă şi politicoasă, amabilitate, capacitate de a asculta şi a înțelege cerințele cumpărătorilor, aspect plăcut şi îngrijit, responsabilitate şi seriozitate, adaptabilitate şi dorință de învățare, răbdare, perseverență, flexibilitate, operativitate, bunăvoință, disciplinat, ordonat, pozitiv.

Capacități profesionale: articulat şi clar în exprimare, capacitate de comunicare informativă, persuasivă, limbaj de comunicare etic, confortabil să lucreze cu publicul,

capabil să clarifice nevoile clienților și să prezinte soluții în mod convingător, abilități de prezentare a mărfii, produselor, înțelegere bună a domeniului respectiv de vânzări (haine, bunuri de larg consum, echipamente sportive, etc.).

Cunoștințe: cunoașterea limbii române altor limbi de circulație internațională se încurajează, cunoștințe operare PC la nivel de utilizator, cunoștințe de bază în utilizarea sistemelor de gestiune a vânzărilor, despre produsele sau serviciile pe care le vinde, inclusiv caracteristici, beneficii, mod de utilizare, cunoștințe despre tendințele pieței, nevoile clienților, despre metodele de vânzare, cum ar fi abordarea clienților, negocierea și încheierea vânzărilor, cunoștințe specifice legate de produsele, serviciile vândute, cunoștințe despre reglementările legale care afectează vânzările și protecția consumatorilor, sisteme de creditare.

Condițiile de muncă solicitate:

Mediul fizic:

- Activitatea se desfășoară într-o varietate de unități comerciale de diferite mărimi.
- Vânzătorul consultant poate fi nevoit să petreacă mult timp în picioare.
- Utilizarea unor echipamente de ridicat marfa (scaune, trepte, stivuitoare) sau mișcări repetitive care pot crea oboseală fizică.

Mediul socio-organizațional:

- Sarcini de muncă combinate: să se deplaseze prin magazin, să ridice produse, să aranjeze rafturile și să interacționeze cu clienții.
- Sarcinile de muncă sunt desfășurate în condiții de presiune psiho-emoțională moderată ca urmare a contactului continuu cu clienții.
- Sarcinile de muncă solicită un grad moderat de responsabilitate.
- Sarcinile de muncă solicită competențe de comunicare.
- Mediul de lucru poate deveni aglomerat, mai ales în perioadele de vârf (sezoane de reduceri, sărbători).
- Vânzătorul consultant poate lucra în ture, inclusiv în weekenduri și sărbători legale.

Riscurile profesionale:

Riscuri legate de sarcinile de muncă:

- Risc de eroare profesională.
- Riscuri moderate de accidentare.
- Riscuri legate de secretul comercial.
- Riscuri legate de presiunea performanței, impunerea obiectivelor de vânzări.
- Locuri de muncă care implică utilizarea intensă a sistemelor informatice pentru gestionarea stocurilor, procesarea comenzilor sau gestionarea relațiilor cu clienții (CRM) pot duce la suprasolicitare informațională.

Riscuri socio-emoționale:

- Stres din cauza presiunii psiho-emoționale, concentrării prelungite, atenției sporite la detalii.
- Interacțiunea cu clienții dificili, agresivi.
- Riscul furturilor din magazine.

Riscuri fizice:

- Mediile de vânzare pot include riscuri fizice, precum alunecări, căderi sau accidente legate de manipularea produselor grele.

- Mediul de vânzare poate fi destul de zgomotos, mai ales în centre comerciale mari sau în timpul perioadelor de vârf.
- Vânzătorul consultant poate fi expus riscului de fi contaminat cu agenți patogeni de la clienții care vizitează magazinul, mai ales în locurile unde se face un număr mare de interacțiuni fizice (de exemplu, în zonele de casă sau la probă).

Perspectiva pe piața muncii: Vânzătorii consultanți pot progresa în cariera de management al vânzărilor, supervizor de echipe, coordonator de departament sau chiar în funcții de marketing și promovare a produselor. De asemenea, unii pot deveni formatori sau traineri pentru noii angajați. În unele industrii și companii mari de retail, există oportunități de angajare pentru vânzători consultanți în cadrul unor lanțuri internaționale. Vânzătorii cu abilități lingvistice multiple și experiență pot accesa locuri de muncă în piețe externe sau în locații turistice unde sunt necesari angajați pentru a consilia clienți din diverse colțuri ale lumii.

Echipamentele și utilajele, tehnicile și materialele utilizate în procesul de lucru: Sisteme de casă (POS - Point of Sale), terminale de plată (POS Terminal), case de marcat, sisteme de gestionare a stocului, cântar de verificare, laptopuri și tablete, scanere de coduri de bare, telefoane, căști pentru comunicare internă, etichete de preț și afișe de produs, echipamente de protecție personală, materiale de promovare și marketing, tehnici și procedee de rezervări/vânzări on-line.

Tendințele de viitor: în domeniu sunt influențate de mai mulți factori, cum ar fi: dezvoltarea tehnologică, schimbările în comportamentul consumatorilor, globalizarea și evoluțiile din comerțul cu amănuntul. Printre aceste tendințe menționăm, digitalizarea și transformarea omnicanal (integrarea experienței de cumpărare online și offline, creând o experiență unitară pentru client), automatizarea comerțului și aplicarea inteligenței artificiale (AI), creșterea cererii pentru consultanță specializată, cum ar fi expertiză de nișă, consiliere bazată pe date și analize, de exemplu utilizând istoricul de cumpărături al clientului sau informațiile din aplicațiile mobile ale acestuia, vânzătorul consultant va putea să recomande produse care se potrivesc perfect nevoilor și dorințelor clientului, accentuarea rolului uman în vânzare, vânzare de produse „verzi".

Date specifice: Aplică în activitatea sa legislația specifică: Legea privind protecția consumatorului, Legea comerțului interior. Este supus/supusă examenelor medicale obligatorii la angajare și examenelor medicale periodice în scopul prevenirii bolilor transmisibile.

Fondul standardului ocupațional

Competențe generice (transversale) (CG)
CG1. Competențe sociale (ascultare activă, muncă în echipă, orientare spre client, soluționare a problemelor)
CG2. Competențe digitale
CG3. Competențe antreprenoriale
CG4. Competențe de gestionare a timpului
CG5. Competențe de analiză și gestionare a datelor privind nevoile clienților
CG6. Competențe de învățare continuă

Atribuții și sarcini de lucru	Competențe profesionale și corelarea lor cu sarcinile de lucru	Criterii de realizare a activităților asociate competențelor profesionale

Atribuția 1: Pregătirea pentru deservirea clienților în sala de comerț *Sarcina 1.a:* Echiparea conform dress codului companiei, normelor de securitate și sănătate în muncă (SSM) *Sarcina 1.b:* Pregătirea instrumentelor necesare (etichete, scanere, altor echipamente de vânzare) *Sarcina 1.c:* Igienizarea rafturilor *Sarcina 1.d:* Informarea despre promoții și oferte speciale *Sarcina 1.e:* Verificarea termenului de valabilitate *Sarcina 1.f:* Pregătirea materialelor de prezentare *Sarcina 1.g:* Susținerea instruirii periodice, obligatorii în domeniul SSM *Sarcina 1.h:* Familiarizarea cu normele de siguranță, igienă și protecție a clienților	**CP1 Organizarea spațiului de vânzare, a resurselor necesare pentru deservirea clienților** (1.a, 1.b, 1.c, 1.e, 1.f)	1.1 Execută, în mod obligatoriu, la toate etapele procesului de muncă, regulile interne privind ținuta, normele de igienă personală, a locului de muncă, normele de securitate și sănătate în muncă (SSM) 1.2 Prezintă, la solicitare, certificatele de calitate/conformitate a mărfurilor, pe categorii de produse 1.3 Gestionează cu responsabilitate produsele cu termen critic, termen de valabilitate PAO (period after opening/ perioada de valabilitate după deschidere) 1.4 Aranjează, zilnic, marfa pe suprafața de vânzare conform principiului FIFO (primul intrat-primul ieșit) 1.5 Asigură vizibilitatea materialelor de prezentare, conform regulilor interne 1.6 Amplasează creativ, conform regulilor de marketing, în colaborare cu alți lucrători și reprezentanții furnizorului, materialele informativ-promoționale, mostre pentru promovarea mărfii
	CP2 Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă, a standardelor de securitate, calitate și mediu (1.a, 1.g, 1.h, 3.f, 4.g, 4.h)	2.1 Participă, periodic, la instruirile în domeniul securității și sănătății în muncă 2.2 Își îmbunătățește continuu cunoștințele despre produse, tehnici de vânzare, reglementările și standardele de calitate și mediu 2.3 Utilizează în procesul de lucru, echipamente și utilaje, tehnici și materiale specifice, conform normelor de securitate și sănătate în muncă, instrucțiunilor specifice 2.4 Identifică, pe tot procesul muncii, problemele de siguranță în sala de comerț conform protocoalelor entității 2.5 Protejează datele cu caracter personal în conformitate cu dispozițiile regulamentelor interne și legislației naționale aplicabilă 2.6 Comunică imediat superiorului/lucrătorului desemnat orice situație de muncă cu riscuri de

		SSM, securitate, igienă, protecție a clienților
Atribuția 2: Consultarea clienților *Sarcina 2.a:* Salutarea clienților în magazin *Sarcina 2.b:* Ghidarea clienților în sala de comerț *Sarcina 2.c:* Oferirea de informații și recomandări personalizate *Sarcina 2.d:* Răspunderea la întrebările clienților *Sarcina 2.e:* Explicarea funcțiilor și calității produselor, serviciilor *Sarcina 2.f:* Informarea clienților despre oferte, promoții, achiziționarea mărfurilor, produselor în rate, codul de reciclare a ambalajului *Sarcina 2.g:* Recepționarea reclamațiilor clienților *Sarcina 2.h:* Soluționarea reclamațiilor *Sarcina 2.i:* Utilizarea expresiilor de mulțumire pentru cumpărăturile efectuate	**CP3 Comunicarea informativă, persuasivă cu clienții** (2.a, 2.b, 2.c, 2.d, 2.e, 2.f, 2.i, 3.c)	3.1 Întâmpină clientul prietenos, deschis, pentru a-l ajuta să achiziționeze produsele potrivite 3.2 Deservește clientul amabil și profesionist, pe tot procesul identificării produsului, conform nevoilor personalizate 3.3 Pune întrebări specifice despre așteptările clientului de la produs, marfă 3.4 Prezintă caracteristicile și beneficiile mărfurilor, produselor, serviciilor, conform instrucțiunilor, normelor tehnice, de mediu 3.5 Oferă informații clare, despre marfă, oferte, promoții, achiziționarea mărfurilor, produselor în rate, codul de reciclare a ambalajului, conform regulamentului intern 3.6 Furnizează consumatorilor informații clare și precise despre produsele comercializate, inclusiv certificarea conformității acestora cu standardele naționale și internaționale aplicabile 3.7 Aplică formule de comunicare verbală, nonverbală și paraverbală pentru a transmite mulțumiri clienților pentru vizita și achizițiile realizate.
	CP4 Gestionarea diferitelor situații în sală de comerț (1.h, 2.g, 2.h, 4.g, 5.f)	4.1 Ascultă cu atenție reclamațiile clienților 4.2 Analizează reclamațiile clienților în conformitate cu normele în vigoare și regulamentul intern 4.3 Oferă soluții de calitate în conformitate cu normele în vigoare și regulamentul intern 4.4 Rezolvă problema într-un timp rezonabil, fără a compromite calitatea serviciului 4.5 Respectă principiile de etică în vânzări, conform normelor deontologice 4.6 Creează un climat pozitiv de vânzare-cumpărare

Atribuția 3: Prezentarea mărfurilor *Sarcina 3.a*: Aranjarea mărfurilor spre vânzare *Sarcina 3.b*: Verificarea integrității, a gradului de completare a mărfii, produselor, ambalajului *Sarcina 3.c*: Demonstrarea caracteristicilor și beneficiilor mărfurilor, produselor, serviciilor disponibile *Sarcina 3.d:* Atașarea etichetelor de preț la mărfurile din magazin sau la raft *Sarcina 3.e:* Ambalarea mărfurilor vândute vigoare, tendințele pieței *Sarcina 3.f*: Informarea clienților despre impactul ecologic al mărfurilor, produselor, materialele reciclabile *Sarcina 3.g:* Informarea clienților despre produsele locale	**CP5 Gestionarea mărfurilor pentru vânzare** (3.a, 3.b, 3.d, 3.e, 3.f)	5.1 Aranjează marfa pe suprafața de vânzare conform principiilor FIFO, FEFO (primul care expiră-primul se vinde), vecinătatea produselor, de merchandising 5.2 Monitorizează cu atenție sporită integritatea, completarea mărfii, produselor, ambalajului 5.3 Retrage din zona comercială produsele neconforme, dar și cele cu termenul de valabilitate aproape de expirare 5.4 Asigură prezența etichetelor de preț corecte și specifice, (eticheta de ingrediente, cantitate, de promoție) la mărfurile din magazin sau la raft 5.5 Ambalează mărfurile vândute atractiv, să reflecte identitatea brandului, în conformitate cu reglementările legale, inclusiv cele de siguranță, etichetare și mediu 5.6 Participă regulat la traininguri, workshop-uri și evenimente pentru a acumula cunoștințe noi despre produse, standardele de mediu, tehnici de vânzare, tendințele pieței 5.7 Informează clienții, la cerere, despre produsele locale
Atribuția 4: Gestionarea stocului *Sarcina 4.a:* Monitorizarea stocurilor disponibile *Sarcina 4.b:* Asigurarea că rafturile sunt complet aprovizionate cu marfă *Sarcina 4.c*: Suplinirea stocului în sală de comerț *Sarcina 4.d:* Participarea la inventarierea stocului de marfă *Sarcina 4.e:* Aplicarea regulilor de procesare, stocare a informației *Sarcina 4.f:* Amenajarea vitrinelor	**CP6 Monitorizarea generală și specifică a mărfurilor la raft, în sala de comerț** (4.a, 4.b, 4.c, 4.d, 4.e, 4.f)	6.1 Verifică periodic stocurilor fizice comparativ cu datele din sistemul de gestiune 6.2 Întreține corect și cu responsabilitate datele în sistemele automatizate de gestionare a stocurilor și a propunerilor de sistem (Stoc maxim la raft) 6.3 Analizează vizual prezența mărfii la raft, pe palete, în vitrină pentru completarea produselor conform planogramei magazinului, normelor de plasare multiplă (combinare tematică, sezonieră, promoțională) 6.4 Verifică periodic prezența mărfurilor la raft și a stocurilor în depozit, pe grupuri de mărfuri, conform planului intern de verificare (inventarierea PARETO) 6.5 Realizează prognoze corecte pentru comenzi și reaprovizionare

Sarcina 4.g: Supravegherea sălii de comerț *Sarcina 4.h:* Aplicarea normelor de SSM		6.6 Asigură marfa cu echipament antifurt conform specificului de marfă (congelată, textile, marochinărie, tehnică)
Atribuția 5: Urmărirea vânzărilor	**CP7 Promovarea mărfurilor în baza nevoilor cumpărătorilor** (2.f, 3.f, 5.c, 5.d, 5.e)	7.1 Identifică periodic circuitul articolelor TOP vânzare (produs, serviciu care a avut un succes deosebit în procesul de vânzare), FLOP vânzare (produs, serviciu care nu a avut succesul așteptat pe piață) 7.2 Schimbă produsele, aflate pe rafturile magazinului, pentru a asigura că marfa vândută este proaspătă și că produsele nu expiră sau nu devin învechite (principiul vizual, principiile FIFO primul intrat - primul ieșit, LIFO ultimul intrat - primul ieșit) 7.3 Utilizează tehnologii pentru promovarea mărfurilor, produselor, serviciilor, conform politicilor entității 7.4 Informează clienții, la cerere, despre impactul ecologic al mărfurilor, produselor, materialele reciclabile specifice 7.5 Subliniază elementele distinctive în raport cu competitorii și evidențiază avantajele unice ale produsului 7.6 Aplică strategii de negociere și persuasiune, în timpul zilei de muncă
Sarcina 5.a: Analizarea circuitului vânzărilor și raportarea rezultatelor către superiori *Sarcina 5.b:* Comunicarea cu superiorii și colegii pentru o bună coordonare a activității *Sarcina 5.c*: Rotația mărfurilor Sarcina 5.d: Implicarea în activități de promovare a produselor *Sarcina 5.e:* Valorificarea promoțiilor speciale ale magazinului *Sarcina 5.f:* Păstrarea secretului comercial	**CP8 Coordonarea vânzărilor cu superiorii, colegii** (1.d, 5.a, 5.b, 5.f)	8.1 Preia, zilnic, de la superiori informații despre promoții și oferte speciale 8.2 Menține, în mod constant, comunicarea cu superiorii și colegii pentru asigurarea unui circuit eficient al vânzărilor 8.3 Respectă cu strictețe clauzele privind secretul comercial (nu divulgă informații sensibile ale entității, cum ar fi prețuri de cost, strategii de marketing, planuri de expansiune, datele clienților sau informații despre furnizori) 8.4 Execută cu strictețe politicile de confidențialitate, conform contractului individual de muncă 8.5 Colaborează cu colegi, superiorii pentru a împărtăși cunoștințe și

		perspective
Atribuția 6: Procesarea plăților *Sarcina 6.a*: Încasarea plăților în numerar, cu cardul, prin transfer *Sarcina 6.b:* Monitorizarea sumelor încasate și a cantității de bunuri vândute *Sarcina 6.c*: Gestionarea cererilor de rambursare venite din partea clienților *Sarcina 6.d:* Întocmirea contractului de credit, vânzare în rate *Sarcina 6.e:* Întocmirea documentelor specifice activității de vânzare	**CP9 Gestionarea tranzacțiilor de cumpărare și a documentației de vânzare** (6.a, 6.b, 6.c, 6.d, 6.e)	9.1 Aplică corect diferite metode de încasare a plăților, conform solicitării clientului și prevederilor normative 9.2 Verifică cu responsabilitate respectarea achitării în termen de către client a mărfurilor, conform contractului specific cu persoane fizice, juridice (de vânzare-cumpărare, creditare) 9.3 Eliberează facturi fiscale, certificate de garanție, certificate de calitate/conformitate, bonuri fiscale, acte de primire-predare, conform legislației 9.4 Eliberează cupoane de reciclare conform politicilor de mediu ale entității 9.5 Respectă criterii bine definite pentru a asigura acuratețea, legalitatea și profesionalismul documentelor