Grunnleggjande ferdigheiter på jobben:

Butikkmedarbeidar

|  |
| --- |
| **Arbeidsoppgåver for butikkmedarbeidarar:**   * ekspedere og rettleie kundar * byggje kunderelasjonar * pakke opp og organisere varer * kontrollere varelager, prisar og merking av varer * arbeide som del av eit team * arbeide hygienisk og effektivt |

**Lesing**

**Kvar dag vil butikkmedarbeidaren**

* lese og kontrollere merking av hyller
* lese produktinformasjon på varer
* lese og kontrollere legitimasjon og rabattkort
* lese dokument og pakksetlar ved mottak av varer
* sjekke holdbarhetsdatoer

**Med jamne mellomrom vil butikkmedarbeidaren**

* lese varebestillingar frå kundar
* sjekke varedeklarasjonar, bruksrettleiingar og garantiar
* lese og forstå tilbod og informasjon om varer frå ulike leverandørar
* sjekke leveringstider og kor mykje varer butikken har på lager
* lese reklamemateriell og oppslag i butikken
* lese skiftplanar
* lese vare- og sendingsinformasjon
* lese innlegg og reaksjonar på sosiale medium
* lese meldingar og e-postar
* lese rapportar og referat

**Av og til vil butikkmedarbeidaren**

* lese informasjon og skjema som gjeld sitt eige arbeidsforhold
* lese og kontrollere rekvisisjonar
* lese rutinar og reglar for handtering av avvik
* lese informasjon om HMS
* lese og kontrollere fakturagrunnlag
* lese materiell i samband med kurs og anna opplæring

**Skriving**

**Kvar dag vil butikkmedarbeidaren**

* skrive logg frå sitt eige skift
* skrive beskjedar og påminningar til seg sjølv og andre
* kvittere for mottekne varer

**Med jamne mellomrom vil butikkmedarbeidaren**

* notere førespurnader frå kundar og leverandørar
* fylle ut skjema i samband med klager og reklamasjonar
* fylle inn kassaoppgjer
* skrive informasjon og instruksjonar til kollegaer og leiaren sin
* skrive meldingar og e-postar

**Av og til vil butikkmedarbeidaren**

* fylle ut og kvittere på rekvisisjonar
* notere nye rutinar
* skrive oppslag og skilt med informasjon til kundar
* dokumentere avvik og hendingar i sitt eige arbeid
* skrive notat og oppgåvesvar i kurssamanheng
* fylle ut skjema og søknader som gjeld sitt eige arbeidsforhold
* skrive fakturagrunnlag
* skrive innlegg og svare på meldingar på sosiale medium
* fylle ut bestillingslister

**Munnlege ferdigheiter**

**Kvar dag vil butikkmedarbeidaren**

* ta imot og svare på førespurnader
* få kundane til å kjenne seg velkomne
* formidle bransjekunnskap til kundar
* rettleie og finne fram til kva kundane treng
* presentere ulike produkt og kampanjar for kundane
* rapportere munnleg om hendingar i sitt eige skift
* snakke med kollegaer og leiarar for å koordinere arbeidet
* informere kundar om medlemsfordelar
* dele informasjon med kollegaer ved vaktskifte

**Med jamne mellomrom vil butikkmedarbeidaren**

* ta imot og handsame klager og reklamasjonar frå kundar
* drøfte arbeidstid og skiftavvikling
* få informasjon frå kollegaer og leiarar
* snakke med distributørar og transportarbeidarar
* forstå kor viktig det er å yte service og kjenne godt til ulike kommunikasjonssituasjonar
* delta i lunsj- og pauseprat
* rettleie kundar som bruker sjølvbetente kasser

**Av og til vil butikkmedarbeidaren**

* få informasjon om nye system, rutinar og produkt
* delta i HMS-opplæring
* få rettleiing om riktige arbeidsstillingar og arbeidsteknikkar
* snakke med ein leiar om sine eigne arbeidstilhøve og opplæringsbehov
* diskutere og kome med innspel til verneombodet
* rapportere munnleg om hendingar i sitt eige skift til leiarar eller kollegaer

**Rekning**

**Kvar dag vil butikkmedarbeidaren**

* sjekke at varemengda stemmer med fakturaen ved leveransar
* kontrollere kunden si kvittering ved klager
* telje og kontrollere betaling og vekslepengar når ein ekspederer kundar
* telje, vege eller måle opp varer til kundar
* vurdere varemengd ut frå kundar si skildring av behov og pris
* forstå symbol og produktkodelister
* kontrollere kassa ved vaktskifte eller på slutten av dagen
* kontrollere datoen på dei ulike varene og rekne ut kor mange salsdagar som er att
* plassere varer i rett rekkjefølgje etter dato

**Med jamne mellomrom vil butikkmedarbeidaren**

* kontrollere sin eigen lønsslipp
* fylle ut timelister
* rekne ut prisar og avslag som er gjevne i prosent
* tolke og kontrollere rekningar og fakturaer
* vurdere tilbod og informasjon om varer frå ulike leverandørar
* kontrollere og vurdere prisar på varer
* lese av måleinstrument i butikken

**Av og til vil butikkmedarbeidaren**

* kontrollere varelager
* rekne ut sin eigen skatt eller sine eigne feriepengar
* gjere overslag over mengder ved innkjøp

**Digitale ferdigheiter**

**Kvar dag vil butikkmedarbeidaren**

* handtere ulike kassaapparat
* søkje i databasar
* handtere kortterminalar
* registrere og kontrollere varer med vareskannar
* føre elektronisk timeregistrering
* sjekke og hjelpe kundar med sjølvbetente kasser

**Med jamne mellomrom vil butikkmedarbeidaren**

* sjekke vareinformasjon på internett
* kommunisere med kundar og leiinga på e-post
* bestille varer via elektroniske katalogar
* bestille varer med ut frå skanna oversikter over kva varer som manglar
* registrere mottekne varer digitalt
* leggje inn kundedata i butikken sine register
* sende og ta imot meldingar og e-postar
* bruke smarttelefon og nettbrett med forskjellige appar knytte til oppgåver

**Av og til vil butikkmedarbeidaren**

* ta bilete for å dokumentere hendingar eller avvik
* bruke tenestene til banken for å levere oppgjer
* lagre og finne fram kampanjemateriell i arkiv
* hjelpe kundar med elektroniske betalingstenester
* finne fram til informasjon om rettar ved kjøp og sal på offentlege nettstader
* oppdatere seg på HMS ved hjelp av digitale ressursar
* søkje på internett for å sjekke om varer kan innehalde skadelege stoff
* bruke ulike opplæringsressursar
* bruke sosiale medium for å reklamere for si eiga verksemd
* halde seg oppdatert på miljøkrav som gjeld for avfallshandtering
* bruke QR- og strekkodar når det trengst
* bruke ulike digitale møteplassar for samarbeid og kommunikasjon
* bruke standard kontorprogramvare