Grunnleggende ferdigheter på jobben:

Butikkmedarbeider

|  |
| --- |
| **Arbeidsoppgaver for butikkmedarbeidere**:   * ekspedere og veilede kunder * bygge kunderelasjoner * pakke opp og organisere varer * kontrollere varebeholdning, priser og merking av varer * arbeide som del av et team * arbeide hygienisk og effektivt |

**Lesing**

**Hver dag vil butikkmedarbeideren**

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

**Regelmessig vil butikkmedarbeideren**

* lese varebestillinger fra kunder
* sjekke varedeklarasjoner, bruksanvisninger og garantier
* lese og forstå tilbud og informasjon om varer fra ulike leverandører
* sjekke leveringstider og lagerbeholdning på varer
* lese reklamemateriell og oppslag i butikken
* lese skiftplaner
* lese vare- og sendingsinformasjon
* lese innlegg og reaksjoner i sosiale medier
* lese rapporter og referater
* lese meldinger og e-post

**Av og til vil butikkmedarbeideren**

* lese informasjon og skjemaer knyttet til eget arbeidsforhold
* lese og kontrollere rekvisisjoner
* lese rutiner og regler for håndtering av avvik
* lese informasjon om HMS
* lese og kontrollere fakturagrunnlag
* lese materiell i forbindelse med kurs og annen opplæring

**Skriving**

**Hver dag vil butikkmedarbeideren**

* skrive logg fra eget skift
* skrive beskjeder og påminnelser til seg selv og andre
* kvittere for mottatte varer

**Regelmessig vil butikkmedarbeideren**

* notere henvendelser fra kunder og leverandører
* fylle ut skjemaer ved klager og reklamasjoner
* fylle inn kassaoppgjør
* skrive informasjon og instruksjoner til kolleger og egen leder
* skrive meldinger og e-post

**Av og til vil butikkmedarbeideren**

* fylle ut og kvittere på rekvisisjoner
* notere nye rutiner
* skrive oppslag og skilt med informasjon til kunder
* dokumentere avvik og hendelser i eget arbeid
* skrive notater og besvarelser i kurssammenheng
* fylle ut skjemaer og søknader knyttet til eget arbeidsforhold
* skrive fakturagrunnlag
* skrive innlegg og svare på meldinger på sosiale medier
* fylle ut bestillingslister

**Muntlige ferdigheter**

**Hver dag vil butikkmedarbeideren**

* ta imot og svare på henvendelser
* få kunden til å føle seg velkommen
* formidle bransjekunnskap til kunder
* veilede og finne fram til kundens behov
* presentere ulike produkter og kampanjer for kunden
* rapportere muntlig om hendelser i eget skift
* samtale med kolleger og leder for å koordinere arbeidet
* informere kunder om medlemsfordeler
* dele informasjon med kolleger ved vaktskifte

**Regelmessig vil butikkmedarbeideren**

* ta imot og behandle klager og reklamasjoner fra kunder
* drøfte arbeidstid og skiftavvikling
* få informasjon fra kolleger og leder
* snakke med distributører og transportarbeidere
* forstå betydningen av å yte service og kjenne godt til ulike kommunikasjonssituasjoner
* delta i lunsj- og pauseprat
* veilede kunder ved bruk av selvbetjente kasser

**Av og til vil butikkmedarbeideren**

* få informasjon om nye systemer, rutiner og produkter
* delta i opplæring i HMS
* få veiledning i riktige arbeidsstillinger og arbeidsteknikker
* samtale med leder om egne arbeidsforhold og opplæringsbehov
* diskutere og komme med innspill til verneombud
* rapportere muntlig om hendelser i eget skift til leder eller kolleger

**Regning**

**Hver dag vil butikkmedarbeideren**

* sjekke at antall varer stemmer med faktura ved leveranser
* kontrollere kundens kvittering ved klager
* telle og kontrollere betaling og veksel ved ekspedering
* telle, veie eller måle opp varer til kunden
* beregne varemengde ut fra kundens beskrivelse av behov og pris
* forstå symboler og produktkodelister
* kontrollere kassa ved skiftavvikling eller dagens slutt
* kontrollere datoen på de ulike varene og beregne hvor mange salgsdager det er igjen
* plassere varer i riktig rekkefølge etter dato

**Regelmessig vil butikkmedarbeideren**

* kontrollere egen lønnsslipp
* fylle ut timelister
* beregne priser og avslag angitt i prosent
* tolke og kontrollere regninger og fakturaer
* vurdere tilbud og informasjon om varer fra ulike leverandører
* kontrollere og vurdere pris på varer
* lese av måleinstrumenter i butikken

**Av og til vil butikkmedarbeideren**

* kontrollere varebeholdning
* regne ut egen skatt eller feriepenger
* gjøre overslag over mengder ved innkjøp

**Digitale ferdigheter**

**Hver dag vil butikkmedarbeideren**

* håndtere ulike kassaapparater
* søke i databaser
* betjene kortterminal
* registrere og kontrollere varer med vareskanner
* føre elektroniske timelister
* sjekke og betjene selvbetjeningskasser

**Regelmessig vil butikkmedarbeideren**

* sjekke vareinformasjon på internett
* kommunisere med kunder og ledelse på e-post
* bestille varer via elektroniske kataloger
* bestille varer med bakgrunn i skannede oversikter over manglende varer
* registrere mottatte varer digitalt
* legge inn kundedata i butikkens registre
* sende og motta meldinger og e-post
* bruke smarttelefon og nettbrett med forskjellige apper tilknyttet oppgaver

**Av og til vil butikkmedarbeideren**

* ta bilder for å dokumentere hendelser eller avvik
* bruke bankens tjenester til å levere oppgjør
* lagre og finne fram kampanjemateriell i arkiv
* hjelpe kunder med elektroniske betalingstjenester
* finne fram til informasjon om rettigheter ved kjøp og salg på offentlige nettsteder
* oppdatere seg innen HMS ved hjelp av digitale ressurser
* søke på internett for å sjekke om varer kan inneholde skadelige stoffer
* bruke ulike opplæringsressurser
* bruke sosiale medier for å reklamere for egen virksomhet
* holde seg oppdatert på miljøkrav i forhold til avfallshåndtering
* bruke standard kontorprogramvare
* bruke QR- og strekkoder ved behov
* bruke ulike digitale møteplasser for samarbeid og kommunikasjon