



ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.
"ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ"

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.	3
2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων	3
3. Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.	4
ΟΜΑΔΑ Α: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ	4
ΟΜΑΔΑ Β: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ.....	10
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους).....	21

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**Τεχνικός Διανομής**» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. **2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β΄ 1098/2014)** όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του **Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/2013)**, όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του **Ν. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 8/2014)** και ισχύει.

2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**Τεχνικός Διανομής**» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

3. Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.

ΟΜΑΔΑ Α: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ

1. Τι καλούμε αθροιστική συχνότητα και τι διάμεσο;
2. Τι γνωρίζετε για την έρευνα με αλληλογραφία και πότε ενδείκνυται η διεξαγωγή της;
3. Ποια είδη δειγματοληψίας υπάρχουν;
4. Στον παρακάτω πίνακα δίνεται η κατανομή 20 σπουδαστών ενός τμήματος ΙΕΚ ως προς τις απουσίες τους. Να βρεθεί η μέση τιμή χ .

ΑΠΟΥΣΙΕΣ	ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΟΙ
1-4	3
4-8	6
8-12	8
12-16	3

5. Σας δίνονται οι παρακάτω ομαδοποιημένες παρατηρήσεις μηνιαίων αποδοχών 500 υπαλλήλων μιας επιχείρησης για να παρουσιάσετε το αντίστοιχο ιστόγραμμα.

Τάξεις μισθών σε ευρώ €	Συχνότητες (f1)
400-600	10
600-800	15
800-1000	20
1000-1200	30
1200-1400	45
1400-1600	80
1600-1800	60
1800-2000	55
2000-2200	70
2200-2400	65
2400-2600	50
ΣΥΝΟΛΟ	500

6. Τι είναι η ποσοτική και τι η ποιοτική μέθοδος στην έρευνα;
Σε ποιες περιπτώσεις χρησιμοποιείται η κάθε μία απ' αυτές;
7. Να αναλυθεί η μέθοδος της τυχαίας δειγματοληψίας.
8. Τι καλούμε «διάμεσο»; Να βρείτε τη Διάμεσο των παρατηρήσεων 7, 9, 4, 5, 8, 16, 2, 10
9. Συμφωνείτε ότι κάθε είσπραξη δημιουργεί έσοδο; Αιτιολογήστε σύντομα την απάντησή σας.
10. Συμφωνείτε ότι κάθε πληρωμή δημιουργεί έξοδο; Αιτιολογήστε σύντομα την απάντησή σας.
11. Ποια η διαφορά μεταξύ των μεταβατικών λογαριασμών του ενεργητικού και του κυκλοφορούντος ενεργητικού;
12. Ποια είναι τα βασικά λογιστικά βιβλία;
13. Ποιες προϋποθέσεις απαιτούνται για τη σύσταση μιας προσωπικής εταιρείας;
14. Ποια στοιχεία περιέχει η τραπεζική επιταγή;
15. Τι ονομάζουμε stock σε μια επιχείρηση και ποια η σημασία του;
16. Ποιο είναι το συνοδευτικό στοιχείο διακίνησης αγαθών και πότε εκδίδεται αυτό;
17. Πότε εκδίδεται δελτίο αποστολής και πότε τιμολόγιο Πώλησης;
18. Ποιους συντελεστές Φ.Π.Α. γνωρίζετε;
19. Πώς προκύπτει το αποτέλεσμα χρήσης;
20. Τι είναι ισολογισμός;
21. Τι είναι ενεργητικό και τι παθητικό;
22. Να αναφέρετε τα βασικά στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού.
23. Τι γνωρίζετε για την διπλογραφική μέθοδο εγγραφών;
24. Ποιοι παράγοντες λαμβάνονται υπόψη κατά την τιμολόγηση ενός προϊόντος;
25. Ποια είναι τα σημεία που πρέπει να προσεχθούν ιδιαίτερα κατά τη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής τιμολογιακής πολιτικής;
26. Τι είναι τα αποτελέσματα χρήσης μιας οικονομικής μονάδος και ποιοι οι προσδιοριστικοί παράγοντες του αποτελέσματος;
27. Ποια είναι η χρησιμότητα των λογαριασμών;
28. Ποια είναι η έννοια και ποια τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Ο.Ε.;
29. Ποια είναι η έννοια της ετερόρρυθμης εταιρείας;
30. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα μιας Α.Ε.;
31. Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά γνωρίσματα της Ε.Π.Ε.;
32. Ποιες είναι οι διαφορές μιας Ο.Ε από μία Ε.Ε;
33. Τι καλούμε έξοδο και τι έσοδο σε μία επιχείρηση;
34. Τι είναι δαπάνη και σε τι διαφέρει από το κόστος;
35. Πώς προκύπτει το αποτέλεσμα εκμετάλλευσης και γιατί είναι σημαντική για την οικονομική μονάδα;
36. Τι είναι λογιστικό γεγονός και ποια χαρακτηριστικά πρέπει να ικανοποιεί ένα γεγονός για να θεωρηθεί λογιστικό;

37. Τι είναι απογραφή;
38. Ποιες είναι οι πηγές δικαίου;
39. Τι είναι φυσικό και τι νομικό πρόσωπο;
40. Ποια είναι η έννοια του εμπορικού δικαίου;
41. Ποιους κλάδους εμπορίου γνωρίζετε;
42. Τι είναι ιδιωτικό και τι δημόσιο δίκαιο;
43. Τι είναι εμπορική πράξη;
44. Ποιες διακρίσεις των δικαιωμάτων γνωρίζετε; Περιγράψτε αναλυτικά.
45. Τι ονομάζουμε εμπορικό δίκαιο και ποια η σχέση του με άλλους κλάδους δικαίου;
46. Ποια είναι η έννοια και ποια η βασική διάκριση των πηγών δικαίου;
47. Τι είναι η δικαιοπραξία;
48. Τι είναι η οικονομική πίστη;
49. Τι είναι δίκαιο και ποιες είναι οι βασικές διακρίσεις του δικαίου; (ονομαστικά)
50. Ποια η διαφορά ανάμεσα στο νόμο και το έθιμο;
51. Προσδιορίστε συνοπτικά την έννοια του όρου «έμπορος» κατά το τυπικό και το ουσιαστικό σύστημα.
52. Ποιες είναι οι δραστηριότητες που εντάσσονται στο χώρο του Μάρκετινγκ;
53. Τι είναι Μάρκετινγκ;
54. Ποια είναι τα πρωτογενή και ποια τα δευτερογενή δεδομένα;
55. Με ποιους τρόπους ο ερευνητής επιλέγει το δείγμα του; (συνοπτική αναφορά).
56. Σε ποιες περιπτώσεις ο ερευνητής αναγκάζεται να καταφύγει στην προσωπική συνέντευξη;
57. Ποιος είναι ο ρόλος της συσκευασίας; (συνοπτική αναφορά).
58. Πώς πρέπει να γίνεται η παρουσίαση και η επίδειξη του προϊόντος;
59. Να αναφέρετε πηγές συλλογής δευτερογενών δεδομένων. (συνοπτική αναφορά).
60. Τι είναι έρευνα αγοράς;
61. Τι εννοούμε όταν λέμε «αγορά» ; Ποιος ο στόχος και πώς επιλέγεται;
62. Να αναφέρετε πώς ορίζεται το μίγμα μάρκετινγκ. Αναφερθείτε συνοπτικά σε κάθε ένα από τα στοιχεία του μίγματος αυτού;
63. Τι γνωρίζετε για τα στάδια του κύκλου ζωής του προϊόντος;
64. Ποιες είναι οι βασικές διαδικασίες για την ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος;
65. Ποιοι λόγοι επιβάλλουν την έρευνα ως απαραίτητο στοιχείο του Μάρκετινγκ;
66. Με ποιες έρευνες συγκεντρώνονται τα πρωτογενή δεδομένα;
67. Όταν στη δειγματοληψία χρησιμοποιούμε τον όρο «στατιστικά τυχαίο αντιπροσωπευτικό όρο» τι εννοούμε;
68. Τι είναι τμηματοποίηση αγοράς;
69. Ποιοι λόγοι επιβάλλουν την τμηματοποίηση της αγοράς;
70. Τι καλείται « συστηματική δειγματοληψία»;
71. Ποια είναι τα βασικότερα κριτήρια τμηματοποίησης μιας αγοράς;

72. Πώς ορίζεται ο δείκτης ή συντελεστής της συχνότητας ατυχημάτων και πώς ο δείκτης ή συντελεστής βαρύτητας ατυχημάτων;
73. Γιατί πρέπει, από πλευρά πυροπροστασίας, να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη σήμανση κινδύνου και στη σηματοδότηση των θέσεων των πυροσβεστήρων και των χώρων συγκέντρωσης του προσωπικού;
74. Τι ονομάζεται «τρίγωνο φωτιάς»; Σε ποια στοιχεία του τριγώνου επενεργούν και πώς δρουν αντίστοιχα το νερό, η άμμος, και η σκόνη CO₂;
75. Τι είναι απαραίτητο για την εκδήλωση πυρκαγιάς; Ποιες είναι οι κατηγορίες των πυρκαγιών;
76. Τι γνωρίζετε για τους πυροσβεστήρες διοξειδίου του άνθρακα;
77. Δώστε οδηγίες για τη μεταφορά φορτίων με ασφάλεια.
78. Γιατί πρέπει, από πλευράς πυροπροστασίας, να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διαμερισματοποίηση των χώρων και στην εξασφάλιση δρόμων απομάκρυνσης του προσωπικού;
79. Να αναφέρετε μερικά προϊόντα στα οποία θα βρούμε στην ετικέτα, ως σύμβολο ένδειξης κινδύνου, μία φλόγα. Τι σημασία θα έχει αυτό το σύμβολο; Ποιους κινδύνους περιγράφει και ποια είναι τα σωστά προληπτικά μέτρα που πρέπει να λάβουμε σε σχέση με τη χρήση του προϊόντος αυτού;
80. Τι είναι εργονομικός σχεδιασμός, τι περιλαμβάνει και πού στοχεύει;
81. Να αναφέρετε τουλάχιστον 6 είδη ατομικής προστασίας για εργαζόμενους σε τμήματα Διανομής και Θυρίδες Ταχυδρομικών Γραφείων με διαχείριση – χρήση σάκων, 2 & 4 τροχών οχημάτων, ανελκυστήρες / ανυψωτικά, ταξινομητές, σκάλες, καταπακτές, μικρά και μεγάλα δέματα υλικών.
82. Να αναφέρετε τουλάχιστον 6 είδη ατομικής προστασίας για εργαζόμενους.
83. Συνήθεις θόρυβοι στους χώρους εργασίας: από πού προέρχονται, ποια είναι η επίδρασή τους στους εργαζόμενους και πώς μειώνονται;
84. Περιγράψτε τα σήματα απαγόρευσης, προειδοποίησης και υποχρέωσης (σχήμα, χρώμα και τι σημαίνουν).
85. Πότε χρησιμοποιούνται τα μέσα ατομικής προστασίας και ποια τα είδη τους;
86. Ποιες οι αιτίες εργατικών ατυχημάτων; Ποιες ομάδες ανθρώπων θεωρούνται πιο επιρρεπείς στην πρόκληση ατυχημάτων;
87. Ποιες είναι οι βασικές αρχές για την εξάλειψη ή μείωση των επαγγελματικών κινδύνων στο χώρο εργασίας;
88. Πότε χρησιμοποιούμε τους πυροσβεστήρες, ποια τα είδη τους και πού τους τοποθετούμε;
89. Απαραίτητο για την λειτουργία ενός συστήματος Η/Υ είναι:
 - έγχρωμη οθόνη
 - λειτουργικό σύστημα
 - σκληρός δίσκος
 - κάρτα γραφικών
 - Εκτυπωτής
90. Με ένα BIT απεικονίζεται:

έναν αλφαβητικό χαρακτήρα
έναν αριθμητικό χαρακτήρα
μια δυαδική κατάσταση

91. Η μνήμη ROM είναι:
Μόνο ανάγνωσης
Μόνο εγγραφής
Ανάγνωσης – Εγγραφής
92. Με ένα BYTE απεικονίζεται:
μια δυαδική κατάσταση
έναν αριθμητικό χαρακτήρα
έναν αλφαβητικό χαρακτήρα
έναν αλφαριθμητικό χαρακτήρα
93. Αρχείο δεδομένων είναι:
ένα σύνολο ομοειδών εγγράφων
ένα σύνολο αυτοτελών πληροφοριών μιας εγγραφής
94. Λειτουργικό σύστημα είναι:
σύνολο δικών μας προγραμμάτων
σύνολο προγραμμάτων λειτουργίας και ελέγχου του υπολογιστή.
95. Η κύρια μνήμη του υπολογιστή χρησιμοποιείται:
α. από τον επεξεργαστή για προσωρινή αποθήκευση εντολών και δεδομένων
β. από τον σκληρό δίσκο για ταχύτερη λειτουργία
γ. από τα προγράμματα
- Η κεντρική μονάδα επεξεργασίας αποτελείται από:
α. μνήμη, μονάδα ελέγχου
β. μνήμη, αριθμητική – λογική μονάδα
γ. αριθμητική – λογική μονάδα, μονάδα ελέγχου, μνήμη
- Επιλέξτε το σωστό.
96. Τι συμβολίζει ο όρος «BYTE» και πού χρησιμοποιείται;
97. Να αναφέρετε τα βασικά μέρη από τα οποία αποτελείται ένας προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής. Ποια η χρησιμότητα του καθενός;
98. Τι είναι ίσος και πώς μπορούμε να προφυλαχθούμε από αυτόν;
99. Τι καλείται «αρχείο» και σε τι χρησιμεύει;
100. Τι καλείται «φάκελος» και σε τι χρησιμεύει;
101. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες ενός λειτουργικού συστήματος;
102. Ποια είναι η διαδικασία εκκίνησης του υπολογιστή;
103. Τι είναι δίκτυο υπολογιστών και πού χρησιμοποιείται;
104. Ποια η χρησιμότητα ενός επεξεργαστή κειμένου;

105. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ του λειτουργικού συστήματος και του λογισμικού εφαρμογών;
106. Τι είναι το backup και γιατί επιβάλλεται στον χρήστη υπολογιστών (PC) η ,όσο δυνατόν, συχνότερη λήψη backup των αρχείων των εφαρμογών του;
107. Τι είναι το UPS και γιατί επιβάλλεται η χρησιμοποίηση του στο περιβάλλον των σύγχρονων-εξοπλισμένων με υπολογιστές – γραφείων;
108. Τι είναι τα barcodes και ποια η χρησιμότητά τους;

ΟΜΑΔΑ Β: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ

1. Τι είναι προϋπολογισμός μιας ταχυδρομικής επιχείρησης;
2. Τι είναι ακαθάριστο εθνικό προϊόν (ΑΕΠ);
3. Να αναφέρετε αν η εκμετάλλευση των συντελεστών παραγωγής σε μια ταχυδρομική επιχείρηση σχετίζεται με την επίτευξη οικονομικών κλίμακας. Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
4. Αναπτύξτε συνοπτικά το νόμο της ζήτησης στην Ταχυδρομική Αγορά.
5. Αναπτύξτε συνοπτικά το νόμο της προσφοράς στην Ταχυδρομική Αγορά.
6. Να αναφέρετε την έννοια των οικονομικών μονάδων στην Ταχυδρομική Αγορά.
7. Ποιες είναι οι κύριες κατηγορίες παραγωγικών συντελεστών;
8. Τι καλείται εισόδημα και ποιες οι κατηγορίες του εισοδήματος;
9. Τι είναι φοροδιαφυγή και ποιες οι συνέπειες για τη χώρα ;
10. Τι είναι το κατά κεφαλήν εισόδημα;
11. Να αναφέρετε τις κυριότερες πηγές εσόδων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης .
12. Οι Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις επιδοτούνται από το κράτος; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
13. Τι γνωρίζετε για την εργασία ως συντελεστή παραγωγής;
14. Τι είναι ο Πληθωρισμός; Ποιοι ευνοούνται και ποιοι πλήττονται από αυτόν;
15. Ποια είναι τα κύρια οικονομικά προβλήματα μιας κοινωνίας;
16. Ποια είναι τα στοιχεία που διαμορφώνουν το εξωτερικό περιβάλλον στον κλάδο των ταχυδρομικών επιχειρήσεων;(συνοπτική αναφορά των 5 τουλάχιστον από αυτά)
17. Τι είναι οι Πολυεθνικές επιχειρήσεις στην Ταχυδρομική Αγορά ,ποια είναι τα αίτια που τις δημιουργούν και ποιοι παράγοντες συμβάλλουν στην ανάπτυξή τους;
18. Δώστε την έννοια του πλήρους ή τέλει ανταγωνισμού στην Ταχυδρομική Αγορά και αναφέρετε τα χαρακτηριστικά του .
19. Δώστε τον ορισμό του Μονοπωλίου και αναπτύξτε τους βασικούς λόγους που οδηγούν στην εμφάνιση και διατήρηση μονοπωλιακών επιχειρήσεων.
20. Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι (συνοπτική αναφορά 3 από αυτούς) που επιφέρουν τις αλλαγές στην Ταχυδρομική Αγορά κατά τα τελευταία χρόνια;
21. Γιατί η παγκοσμιοποίηση αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα αλλαγής της Ταχυδρομικής Αγοράς;
22. Η απελευθέρωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στα κράτη – μέλη της Ε. Ε πιστεύετε ότι έχει επηρεάσει και επηρεάζει την Ταχυδρομική Αγορά;
23. Ποιες είναι οι επιπτώσεις στις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις από τις αλλαγές που γίνονται στην Παγκόσμια Αγορά;
24. Να αναφέρετε δύο τουλάχιστον μορφές αγοράς. Σε τι διαφέρουν;
25. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των μεγάλων επιχειρήσεων;
26. Πώς λειτουργεί η αγορά για προϊόντα και υπηρεσίες;
27. Ποιος είναι ο οικονομικός ρόλος του κράτους στη σύγχρονη οικονομία των Χωρών-Μελών της

Ε.Ε.; (συνοπτική αναφορά)

28. Ποια στοιχεία συνθέτουν το κόστος παραγωγής του προϊόντος;
29. Ποιες είναι οι επιπτώσεις της ανεργίας; (Αναφέρετε συνοπτικά 5 από αυτές)
30. Τι είναι το διεθνές εμπόριο και τι οι διεθνείς εμπορικές σχέσεις;
31. Δώστε τον ορισμό του ολιγοπωλίου και αναλύστε τα χαρακτηριστικά του.
32. Τι είναι τα δημόσια αγαθά; Να αναφέρετε παραδείγματα.
33. Τι δείχνει το οργανόγραμμα μιας επιχείρησης;
34. Γιατί είναι απαραίτητο η ομάδα να διαθέτει κοινό όραμα;
35. Συμπληρώστε τα κενά:
Οι στόχοι της επιχείρησης διακρίνονται σε.....
και..... Οι πρώτοι αναφέρονται σε αποτελέσματα επικεντρωμένα στη βελτίωση της χρηματοοικονομικής απόδοσης, ενώ οι δεύτεροι είναι επικεντρωμένοι στη βελτίωση της μακροπρόθεσμης ανταγωνιστικής της θέσης.
36. Συμπληρώστε τα κενά:
Παραδείγματα.....στόχων είναι:
-Αύξηση κερδών ανά μετοχή 15% ετησίως.
-Αύξηση της ετήσιας απόδοσης επί της επένδυσης από 20% σε 30% μέσα σε 3 χρόνια, Και παραδείγματα.....στόχων είναι“:
-Αύξηση μεριδίου αγοράς
-Κυριαρχία έναντι των ανταγωνιστών σε θέματα ποιότητας,, εξυπηρέτηση πελατών και απόδοσης προϊόντος.
-Απόκτηση μεγαλύτερης πρόσβασης στις διεθνείς αγορές
37. Να αναφέρετε ένα αποδεκτό όραμα και αντίστοιχη αποστολή μιας σύγχρονης Ταχυδρομικής Επιχείρησης.
38. Τι είναι επιχείρηση;
39. Τι είναι η τυπική οργάνωση σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
40. Τι είναι η άτυπη οργάνωση σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
41. Τι απεικονίζει το οργανόγραμμα μιας σύγχρονης ταχυδρομικής επιχείρησης;
42. Αναφέρετε 5 από τους παράγοντες που επηρεάζουν το ηθικό των εργαζομένων σε μια σύγχρονη ταχυδρομική επιχείρηση.
43. Το όραμα και η αποστολή μιας επιχείρησης παραμένει σταθερό και αμετακίνητο ή επιδέχεται αλλαγές και βελτιώσεις;
44. Τι απαιτείται από τα μέλη μιας ομάδας εργασίας στην Ταχυδρομική επιχείρηση;
45. Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει η περιγραφή μιας θέσης εργασίας; Κάντε σύντομη περιγραφή της θέσεως εργασίας του Τεχνικού Διανομής.
46. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις:
α) Ποιες οι κύριες δραστηριότητές των σύγχρονων ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
β) Ποια είναι (συνοπτική περιγραφή) η κύρια παραγωγική διαδικασία για την παραγωγή

ταχυδρομικών υπηρεσιών;

47. Να αναφέρετε τη στρατηγική αντιμετώπισης των συγκρούσεων στις παρακάτω περιπτώσεις που περιγράφονται
- α) καταβάλλει προσπάθεια να μην αναμειγνύεται ποτέ σε συγκρούσεις έτσι ώστε να έχει το κεφάλι του ήσυχο
 - β) προσπαθεί να εντοπίσει τα βαθύτερα αίτια σε μια σύγκρουση και να ικανοποιήσει με τον καλύτερο τρόπο τις επιδιώξεις όλων των ενδιαφερομένων μερών
 - γ) προτείνει λύσεις οι οποίες ικανοποιούν εν μέρει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη
 - δ) προσπαθεί με τη πυγμή και την ισχύ της θέσης του προϊσταμένου να σταματήσει τη σύγκρουση και να επιβάλει τη θέληση του
48. Τι είναι το σύστημα PROJECT MANAGEMENT και πού χρησιμοποιείται;
49. Ποιος είναι ο ρόλος του ηγέτη και ποιες οι διαφορές από τον Manager;
50. Ποια στοιχεία στρατηγικής και ποιοι στόχοι θα μπορούσαν να συνδέονται άμεσα με το όραμα μιας Ταχυδρομικής Επιχείρησης;
51. Εξηγήστε γιατί η Διοίκηση βάσει στόχων (Management by objective – M.B.O) είναι από τις κύριες τεχνικές παρακίνησης .
52. Απαντήστε τις παρακάτω ερωτήσεις:
- α) Ποια είναι η αποστολή των σύγχρονων ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
 - β) Ποια είναι τα κύρια προϊόντα των σύγχρονων ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
53. Να αναφέρετε συνοπτικά πότε και γιατί το συμμετοχικό Management πρέπει να εφαρμόζεται σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
54. Τι αναφέρει η περιγραφή της «θέσεως» εργασίας σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
55. Σχεδιάστε ένα τυπικό οργανόγραμμα ενός ταχυδρομικού γραφείου. Ποιες «θέσεις» πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνονται σ' αυτό;
56. Σχολιάστε την πρόταση: «Ο κατάλληλος χειρισμός διαπροσωπικών σχέσεων είναι απαραίτητος για μια επιτυχημένη πορεία στον εργασιακό χώρο».
57. Τι καλείται οργανόγραμμα μιας επιχείρησης; Δώστε ένα παράδειγμα σχεδιάζοντας ένα απλό διάγραμμα οργανογράμματος σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
58. Τι είναι τα διαγράμματα ροής εργασιών ανά Τομέα Διανομής ;
59. Ποια είναι τα συστήματα οργάνωσης;
60. Τι γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce);
61. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα της ομαδικής λήψης αποφάσεων σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
62. Τι είναι άτυπη οργάνωση και ποιοι λόγοι ευνοούν τη δημιουργία της στο χώρο των ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
63. Αντιστοιχίστε τους «όρους» της αριστερής στήλης με τις συνοπτικές ερμηνείες τους στη δεξιά στήλη.

α. το Ταχυδρομικό Γραφείο

1.η καθημερινή μορφή εξυπηρέτησης του πελάτη μας

- β το Ταχυδρομικό Πρακτορείο μας
- 2.κοινωνική μορφή ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη
- γ. ο Αγροτικός Διανομέας
3. η εναλλακτική μορφή ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη μας
64. Τι εννοούμε με τον όρο «επιστολικό ταχυδρομείο»;
65. Ποιες είναι οι επιστολές Α' προτεραιότητας;Πότε επιδίδονται,πού και ποτέ κατατίθενται;
66. Ποιες είναι οι επιστολές Β' προτεραιότητας;Πότε επιδίδονται,πού και πότε κατατίθενται;
67. Πώς γίνεται η πληρωμή επιταγών σε αγράμματους παραλήπτες;
68. Πώς γίνεται η πληρωμή των επιταγών σε Ανώνυμες Εταιρείες;
69. Πώς γίνεται η πληρωμή επιταγών σε τυφλούς;
70. Σε ποιους επιδίδει ο διανομέας τα συνήθη αντικείμενα της αλληλογραφίας;
71. Πότε ένα αντικείμενο χαρακτηρίζεται ως αζήτητο;
72. Πότε ένα αντικείμενο χαρακτηρίζεται ως άγνωστο από το διανομέα;
73. Τι σημαίνουν τα πέντε (5) ψηφία του ταχυδρομικού κώδικα;
74. Πώς επηρεάζει την ποιότητα της διανομής η λειτουργία των κέντρων διαλογής ;
75. Πώς πραγματοποιείται η εξακρίβωση των στοιχείων του παραλήπτη;
76. Ποια η συμβολή των εντυποκιβωτίων στην αποτελεσματικότητα του έργου του τεχνικού διανομής;
77. Η σωστή δρομολόγηση των αντικειμένων του Τεχνικού Διανομής συντελε ίστην αποδοτικότητά του; (δικαιολογήστε σύντομα)
78. Τα άχρηστα ή αζήτητα αντικείμενα πρέπει να καταστρέφονται ή πρέπει να διατηρούνται και γιατί;
79. Η ομαδική διαφήμιση είναι ταχυδρομικό αντικείμενο πρώτης (1^{ης}) ή δεύτερης (2^{ης}) προτεραιότητας και γιατί;
80. Η ταξινόμηση σε ένα γραφείο διανομής γίνεται στη ζώνη ή στον τομέα;
81. Πότε πρέπει να γίνεται ο χρηματεφοδιασμός του διανομέα;
82. Τα Α' προτεραιότητας ταχυδρομικά αντικείμενα επιδίδονται την ίδια μέρα ή την επόμενη και γιατί;
83. Το συστημένο αντικείμενο είναι Α' προτεραιότητας ή Β' προτεραιότητας;
84. Ποια τα βασικά στοιχεία περιγραφής μιας διαδικασίας; Καταγράψτε μια διαδικασία σε σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση την οποία γνωρίζετε.
85. Ποια τα βασικά προβλήματα στη μέτρηση της παραγωγικότητας μιας ταχυδρομικής επιχείρησης;
86. Τι σημαίνει “Διοίκηση Παραγωγής” για μια σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση;
87. Να αναφέρετε 5 κατηγορίες αντικειμένων των οποίων η διαβίβαση απαγορεύεται από τους νόμους της πολιτείας και / ή τις Διατάξεις της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.
88. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις:
(α)Τι είναι και σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται οι «ταχυδρομικές επιταγές»;
(β) Τι διάρκεια ισχύος έχουν οι ταχ. επιταγές;

- (γ) Να αναφέρετε τις κατηγορίες επιταγών που η αποστολή /παραλαβή-τους έχει «ατέλεια»
89. Ποιες παράμετροι καθορίζουν την αύξηση παραγωγικότητας μιας ταχυδρομικής επιχείρησης;
 90. Ποιες παράμετροι καθορίζουν την Παραγωγικότητα στο ταχυδρομικό γραφείο;
 91. Τι σημαίνει "Διοίκηση Εφοδιαστικής Αλυσίδας" για μια σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση;
 92. Πώς πραγματοποιείται η διαχείριση της αλληλογραφίας σε περίπτωση κωλύματος του διανομέα;
 93. Ποιους περιορισμούς έχουμε στην εξόφληση των επιταγών από τον τεχνικό διανομής;
 94. Η συμπλήρωση του βιβλίου των πελατών σε μια Μονάδα Διανομής είναι υποχρεωτική ή όχι; Σε τι χρησιμεύει;
 95. Ποιες ενέργειες πρέπει να κάνει ο τεχνικός διανομής όταν διαπιστώσει ένα απροπλήρωτο αντικείμενο;
 96. Τι είναι απαραίτητο να έχει μαζί του ο διανομέας κατά την εκτέλεση της εργασίας του;
 97. Τι σημαίνει «Διοίκηση Παραγωγής» για μια σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση;
 98. Ποια από τα προϊόντα των σύγχρονων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων μπορούν να χαρακτηριστούν ως καινοτομικά και ποια ως μοναδικά;
 99. Τι σημαίνει προσωπική παραγωγικότητα;
 100. Σε τι διακρίνονται τα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου;
 101. Ποιες είναι οι περιπτώσεις «ατελούς αλληλογραφίας»;
 102. Ποιοι είναι οι «γενικοί όροι παραλαβής δεμάτων» γενικά και ειδικότερα ως προς το περιεχόμενο;
 103. Ποιες είναι οι σκοπότητες υπηρεσίας ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ; Ισχύουν για την κατηγορία αυτή διαφορετικές διαδικασίες απ' ότι για τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης (συστημένα κλπ.) ; Δικαιολογήστε συνοπτικά την απάντησή σας.
 104. Ποιες είναι οι κατηγορίες επιταγών εσωτερικού; (συνοπτική αναφορά).
 105. Εξηγήστε πώς, επηρεάζει την ποιότητα του έργου της διανομής το σύστημα "track and trace".
 106. Ποιες είναι οι βασικές εργασίες του διανομέα κατά την επιστροφή του στο Γραφείο;
 107. Ποια είναι η συμβολή του διανομέα κατά τη διαδικασία της χαρτογράφησης; Σε ποιες ενέργειες προβαίνει;
 108. Ποιες είναι οι συναφείς με το έργο της διανομής εργασίες και η συμβολή τους στο έργο της διανομής;
 109. Η τήρηση του βιβλίου αλλαγής διευθύνσεων του πελάτη είναι έργο του διανομέα ή όχι και σε τι εξυπηρετεί;
 110. Ποιοι είναι οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους η πρόβλεψη ζήτησης είναι αναγκαία στη Διοίκηση Παραγωγής;
 111. Σχολιάστε την τοποθέτηση: «Η προσωπική ποιότητα είναι σημαντική για την ανάπτυξη της αυτοεκτίμησης της αποδοτικότητας και της συμπεριφοράς του ατόμου».
 112. Σχολιάστε την πρόταση: «Το σύστημα Ποιότητας της Ταχυδρομικής επιχείρησης συμβάλλει στην δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την επιχείρηση» .
 113. Σχολιάστε την πρόταση: «Το σύστημα Ποιότητας της Ταχυδρομικής επιχείρησης οδηγεί στην αποτελεσματική εκμετάλλευση των πόρων της επιχείρησης και τη μείωση του κόστους».

114. Σχολιάστε την πρόταση: «Το σύστημα Ποιότητας της Ταχυδρομικής επιχείρησης αυξάνει το μερίδιο αγοράς και την κερδοφορία της επιχείρησης»
115. Τι είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης, ποιος ο ρόλος και οι αρμοδιότητές του;
116. Ποια είναι η έννοια της τεχνικής και ποια της ανθρώπινης ποιότητας;
117. Πώς αξιολογούμε μια ποιότητα ως 'καλή';
118. Τι καλείται «διοίκηση ολικής ποιότητας (TQM)»;
119. Ποιες θα πρέπει να είναι οι βασικές ικανότητες του διαχειριστή ποιότητας σε μια επιχείρηση;
120. Πώς προσδιορίζεται η έννοια της ποιότητας σε μια σύγχρονη Ταχ. Επιχείρηση;
121. Τι ονομάζουμε «ολική ποιότητα»;
122. Τι περιέχει ένα πρότυπο ποιότητας και ποια η σημασία του για την Ταχυδρομική επιχείρηση;
123. Τι μπορεί να περιλαμβάνει ο όρος «απόδοση» μιας ταχυδρομικής επιχείρησης; Τι δείκτες μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για να μετρήσουμε την ταχυδρομική ποιότητα;
124. Ποια είναι η τριλογία ποιότητας κατά τον Juran (απλή αναφορά); Γιατί κατά τον Crosby "Η ποιότητα είναι δωρεάν";
125. Ποια είναι κατά τον Deming τα 5 εμπόδια, που δεν βοηθούν στην ανάπτυξη αποτελεσματικού μάνατζμεντ ποιότητας; Σχεδιάστε το τρίγωνο του Deming.
126. Ποια είναι τα βασικά στοιχεία περιγραφής μιας διαδικασίας; Καταγράψτε μια διαδικασία σε σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση την οποία γνωρίζετε.
127. Να αναφέρετε 2 λόγους για τους οποίους μια επιχείρηση αποτυγχάνει να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες.
128. Να αναφέρετε 2 εσωτερικά και 2 εξωτερικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν για μια ταχυδρομική επιχείρηση από την εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας κατά ISO 9000.
129. Τι είναι ISO 9000 ;
130. Να αναφέρετε συνοπτικά ποια είναι τα τρία συστήματα ποιοτικού ελέγχου.
131. Ποιοι είναι, οι δύο από τους πλέον βασικούς λόγους για τους οποίους η Ταχυδρομική επιχείρηση χρειάζεται ένα τυποποιημένο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας;
132. Να αναφέρετε και να αναπτύξετε 4 αντικειμενικούς σκοπούς (οφέλη) από την εφαρμογή ενός συστήματος Δ.Ο.Π.(Διοίκησης Ολικής Ποιότητας) σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
133. Να αναφέρετε 4 θανάσιμα αμαρτήματα και νοσήματα των επιχειρήσεων κατά τον Deming που οδηγούν στην παράλυσή τους.
134. Με τι σχετίζεται το Κόστος πρόληψης ποιότητας και τι κόστη περιλαμβάνει;
135. Ποια είναι τα 4 βασικά στοιχεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (TQM);
136. Περιγράψτε την τεχνική της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking).
137. Τι γνωρίζετε για την έννοια της εργασίας;
138. Τι γνωρίζετε για την έννοια «εργοδότης»;
139. Τι λέγεται «Διευθυντικό Δικαίωμα»;
140. Τι καλείται «συλλογική σύμβαση εργασίας»;
141. Τι ονομάζεται «ατομική σύμβαση εργασίας»;

142. Να αναφέρετε συνοπτικά τα είδη συνδικαλιστικών οργανώσεων που γνωρίζετε.
143. Τι είναι η Γ.Σ.Ε.Ε και η Π.Α.Σ.Ε.Γ.Ε.Σ;
144. Τι γνωρίζετε για την καταγγελία μίας συλλογικής σύμβασης εργασίας;
145. Τι εννοούμε με τον όρο «ευνοϊκότερη ρύθμιση» σε μία συλλογική σύμβαση εργασίας;
146. Ποια είναι τα είδη των συλλογικών συμβάσεων εργασίας και ποιες κατηγορίες εργαζομένων αφορούν αυτά;
147. Ποια διαδικασία ακολουθείται για να τεθεί σε ισχύ μία συλλογική σύμβαση εργασίας;
148. Τι γνωρίζετε για την « αρχή της ελευθερίας της εργασίας»;
149. Τι γνωρίζετε για την «αρχή της ίσης μεταχείρισης»;
150. Τι καλείται «σχέση εργασίας»;
151. Τι καλείται «υπαίτια μη παροχή εργασίας»;
152. Τι καλείται «ανυπαίτια μη παροχή εργασίας»;
153. Να αναφέρετε με συντομία τις κυριότερες υποχρεώσεις του εργοδότη.
154. Να αναφέρετε με συντομία τις κυριότερες υποχρεώσεις του εργαζόμενου.
155. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα βασικά σημεία για μια συλλογική σύμβαση εργασίας;
156. Ποια είναι η σχέση νόμου και συλλογικής σύμβασης εργασίας;
157. Να αναφέρετε σκοπούς που εξυπηρετούν οι καθορισμένοι στόχοι πωλήσεων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης.
158. Να αναφέρετε χαρακτηριστικά των στόχων των πωλήσεων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης.
159. Να αναφέρετε γιατί είναι σημαντικό το στάδιο «κλείσιμο πώλησης» σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
160. Ποια η έννοια της διαφήμισης σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
161. Τι επιδιώκουν οι Δημόσιες Σχέσεις σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
162. Ποιες κατηγορίες αντιρρήσεων γνωρίζετε;
163. Αναφέρατε τα βασικά επίπεδα ακρόασης.
164. Πώς μπορεί να αντιμετωπιστεί θετικά η άσχημη συμπεριφορά του εκνευρισμένου προϊσταμένου μιας Μονάδας Διανομής;
165. Πώς μπορεί να αντιμετωπιστεί θετικά η άσχημη συμπεριφορά του οργισμένου πελάτη σε μια Μονάδα Διανομής;
166. Τι γνωρίζετε για την Αναφορά ενός Διανομέα σε μια ταχυδρομική επιχείρηση; Πώς υποβάλλεται;
- μόνο γραπτά
 - γραπτά ή προφορικά
 - μόνο προφορικά
167. Γιατί η καλή επικοινωνία συμβάλλει στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
168. Τι καλείται «ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία» σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
169. Ποια τα μέσα της ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας σε μια ταχυδρομική επιχείρηση; Αναφέρετε 3.

170. Με ποια μέσα επικοινωνεί σε μια ταχυδρομική επιχείρηση η επιχείρηση με τους πελάτες της;
171. Ποια στάδια ακολουθεί το εξερχόμενο έγγραφο;
172. Ποια η σημασία της διαπίστωσης των αναγκών του πελάτη σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
173. Ποια η σημασία της άμεσης ανταπόκρισης για μια Ταχυδρομική Επιχείρηση;
174. Ποια η σημασία της καινοτομίας για μια Ταχυδρομική Επιχείρηση;
175. Ποια είδη πωλητών γνωρίζετε;
176. Αναφερθείτε στο σκοπό του εμπορικού σήματος .
177. Γιατί στις οργανώσεις – επιχειρήσεις η επικοινωνία έχει ζωτική σημασία;
178. Ορίστε την έννοια της πληροφορίας και τη σημασία της.
179. Ποια είναι τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας που οφείλονται στο δέκτη;
180. Ποια είναι τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας που οφείλονται στον πομπό;
181. «Η μη λεκτική επικοινωνία εκφράζει συχνά το αληθινό σήμα των συναισθημάτων του πομπού». Σχολιάστε την πρόταση.
182. Γιατί η τηλεφωνική επικοινωνία είναι σημαντική στο να προλαβαίνουμε τα παράπονα των πελατών;
183. Πώς μπορεί, ο λάθος τρόπος ομιλίας στη τηλεφωνική επικοινωνία, να επηρεάσει αρνητικά το αποτέλεσμα της ενέργειας που έχουμε σχεδιάσει;
184. Σε περίπτωση που σχεδιάζουμε την αρχική τηλεφωνική επικοινωνία με έναν υποψήφιο πελάτη, ποια βήματα προσέγγισής του θα ακολουθήσουμε;
185. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα προσέγγισης νέων πελατών μέσω τηλεφώνου;
186. Δώστε αναλυτική παρουσίαση των σταδίων της πώλησης για ένα προϊόν ταχυδρομικής επιχείρησης.
187. Να αναφέρετε αναλυτικά τεχνικές «κλεισίματος της πώλησης».
188. Τι περιλαμβάνει το μείγμα επικοινωνίας μιας ταχυδρομικής επιχείρησης;
189. Ποια η στρατηγική ανάπτυξης προϊόντος κατά το στάδιο της εισαγωγής του νέου προϊόντος στην αγορά από μια ταχυδρομική επιχείρηση;
190. Σχολιάστε την πρόταση «Τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος στο στάδιο της ανάπτυξης είναι η γρήγορη επέκταση του προϊόντος σε νέες αγορές».
191. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες των δικτύων διανομής των ταχυδρομικών προϊόντων;
192. Ποιες οι σημαντικότερες διαφορές μεταξύ “προϊόντος” και “υπηρεσίας”; Να αναφέρετε παραδείγματα από μια σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση.
193. Να αναφέρετε παραδείγματα από ταχυδρομικά προϊόντα που βρίσκονται σε διαφορετική φάση σύμφωνα με το “κύκλο ζωής” προϊόντος.
194. Τι γνωρίζετε για τα παράπονα των πελατών και πώς πρέπει να γίνεται ο χειρισμός τους από τα στελέχη μιας Ταχυδρομικής Επιχείρησης;
195. Ποιες οι σημαντικότερες διαφορές μεταξύ «προϊόντος» και «υπηρεσίας»; Δώστε παραδείγματα από μία Ταχυδρομική Επιχείρηση.
196. Πώς διαμορφώνεται η τιμολογιακή πολιτική κατά τα διάφορα στάδια του κύκλου ζωής ενός

ταχυδρομικού προϊόντος;

197. Ποιες είναι οι διαφορές ανάμεσα στη διαφήμιση και την προσωπική πώληση; Σε ποιες περιπτώσεις προτιμάται η μία έναντι της άλλης;
198. Περιγράψτε συνοπτικά τα στάδια της προσωπικής πώλησης. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της προσωπικής πώλησης;
199. Έστω ότι η Ταχυδρομική Επιχείρηση στην οποία εργάζεστε εισάγει μια νέα υπηρεσία/προϊόν. Να αναφέρετε 2 τρόπους τυχαίας αναζήτησης πελατών για τη νέα υπηρεσία/προϊόν και περιγράψτε συνοπτικά.
200. Πώς γίνεται ο εντοπισμός των υποψηφίων πελατών;
201. Πιστεύετε ότι οι πωλητές σε μια ταχυδρομική επιχείρηση χρειάζονται να παρακινηθούν για να εκτελέσουν την εργασία τους αποτελεσματικότερα; Αν ναι, να αναφέρετε δύο κίνητρα τα οποία θεωρείτε αποτελεσματικά.
202. Πιστεύετε ότι σε μια ταχυδρομική επιχείρηση είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των πωλητών; Αν ναι, να αναφέρετε δύο θέματα στα οποία πρέπει να εκπαιδευτούν.
203. Πιστεύετε ότι, αν σε μια ταχυδρομική επιχείρηση ο πωλητής εξασφαλίσει την παραγγελία, η ενασχόληση του με τον πελάτη τελειώνει ή πρέπει να ακολουθήσει και μετέπειτα παρακολούθηση του πελάτη; Αιτιολογήστε σύντομα την απάντησή σας.
204. Ποιες είναι οι επιδιώξεις της διαφήμισης σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
205. Ποιοι οι βασικοί κανόνες διαφημιστικής συμπεριφοράς σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
206. Να αναφέρετε τα μέσα (συνοπτική αναφορά 5 από αυτά) που χρησιμοποιεί η διαφήμιση σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
207. Ποια η σημασία της κάλυψης των αναγκών των πελατών από την Ταχυδρομική Επιχείρηση;
208. Ποια η σημασία των πωλήσεων για την ανάπτυξη της Ταχυδρομικής επιχείρησης;
209. Τι είναι το πρόγραμμα Μάρκετινγκ (Marketing Plan);
210. Ποια η σημασία του προγράμματος Μάρκετινγκ για την ταχυδρομική επιχείρηση;
211. Πώς γίνεται ο χειρισμός των αντιρρήσεων;
212. Να αναφέρετε 3 βασικές αρχές επικοινωνίας με τους πελάτες σας.
213. Ποιοι είναι οι ουσιώδεις κανόνες της προφορικής επικοινωνίας;
214. Τι γνωρίζετε για τη τεχνική της διαπραγμάτευσης;
215. Τι καλείται «επικοινωνία» και ποια είναι τα στοιχεία της;
216. Ποιες οι δύο βασικές διακρίσεις των επικοινωνιών;
217. Τι γνωρίζετε για την αίτηση ως μέσο εσωτερικής επικοινωνίας, ενός τεχνικού διανομής;
218. Ποια η σημασία της εξυπηρέτησης μετά την πώληση (After Sales Service) για μια ταχυδρομική επιχείρηση;
219. Τι γνωρίζετε για την έρευνα με το τηλέφωνο; Ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της; Σε ποιες κυρίως περιπτώσεις ενδείκνυται η εφαρμογή της;
220. Τι γνωρίζετε για την έρευνα με αλληλογραφία; Πότε ενδείκνυται η διεξαγωγή της, ποιες οι προϋποθέσεις και ποια τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματά της;
221. Τι ονομάζουμε «καταναλωτική συμπεριφορά» και πώς διαμορφώνεται;

- 222.** Ποια είναι η θεμελιώδης σχέση μεταξύ του προφορικού και μη προφορικού μηνύματος;
- 223.** Ποια είναι τα συστατικά μέρη της διαδικασίας της επικοινωνίας;
- 224.** Κατά την αποκωδικοποίηση του μηνύματος από τον δέκτη, ποιοι είναι οι "θόρυβοι" (εμπόδια) που μπορούν να επηρεάσουν την επικοινωνία;
- 225.** Ορίστε την έννοια της επικοινωνίας μέσα από την ανθρώπινη συμπεριφορά.
- 226.** Ποια είναι τα στοιχεία της ενεργητικής ακρόασης;
- 227.** Ποιος είναι ο σκοπός των οργανωμένων ερωτήσεων κατά τη συνάντησή μας με πελάτες;
- 228.** Ποιες είναι οι αρχές επικοινωνίας με τους πελάτες;
- 229.** Ποια πρέπει να είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός πωλητή σε μια Ταχυδρομική Επιχείρηση;
- 230.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
Κανονισμός
Απόφαση
Νόμος
Δικαίωμα
- 231.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
Εταιρεία Επιταγή
Κεφάλαιο Ισολογισμός
- 232.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
Λογιστής
Διαχείριση
Διαφήμιση
Ποσόν
- 233.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
Συναλλαγματική Ακυρώνω
Μεταφορά
Μεταφορικό μέσο, μεταφορέας
Μετρητά, ρευστό χρήμα, εξόφληση σε μετρητά
Σύμβαση
Λογαριασμός
- 234.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
Ετικέτα
Υπηρεσία
Απάντηση Συνδρομή
Προϋπολογισμός
Φιλοτελική Υπηρεσία
Τιμή
Απόδειξη

- 235.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
- Πελάτης
 - Όρος, συνθήκη
 - Χρέος
 - Διεθνές Πληροφορία
 - Πληρωμή
- 236.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας στην αγγλική
- Διανομή Ταυτότητα
 - Επιστολή Πακέτο
 - Αποστολέας Έντυπο
- 237.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της αγγλικής γλώσσας στην ελληνική
- Attestation Statement
 - Certificate European Union
- 238.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της αγγλικής γλώσσας στην ελληνική
- Invoice Instruction
 - Parcel Payment
- 239.** Δώστε τους αντίστοιχους όρους-εκφράσεις της αγγλικής γλώσσας στην ελληνική
- Commercial transaction
 - Capital
 - Broker Price list Object
 - Regulation
 - Postal code/ zip code

4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας “**Τεχνικός Διανομής**”, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Εφαρμοσμένα Μαθηματικά και Στατιστική.

Εισαγωγή στη Λογιστική.

Εισαγωγή σε θέματα Δικαίου.

Εισαγωγή σε θέματα Πωλήσεων και Marketing (γενικά).

Ασφάλεια και Υγιεινή εργασίας και Πυροπροστασία.

Πληροφορική.

B. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Οικονομικό Περιβάλλον στις Τ.Ε.

Εισαγωγή στην Οργάνωση και το Management των Τ.Ε

Εισαγωγή στην Παραγωγή των Τ.Ε.

Εισαγωγή στην Ποιότητα.

Ειδικά θέματα Εργασιακών Σχέσεων σε Τ.Ε.

Εισαγωγή στις τεχνικές Πωλήσεων Marketing και Επικοινωνίας στην εργασία των Τ.Δ.

Αγγλικά (ορολογία Τ.Ε.).