

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ



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

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. Ερωτήσεις Γενικών Γνώσεων	4
ΟΜΑΔΑ Β. Ερωτήσεις Ειδικών Γνώσεων	8
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)	15

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 Εξυπηρέτησης Πελατών**» 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 Εξυπηρέτησης Πελατών**» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

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

ΟΜΑΔΑ Α. Ερωτήσεις Γενικών Γνώσεων

1. Τι καλούμε αθροιστική συχνότητα και τι διάμεσο;
2. Τι γνωρίζετε για την έρευνα με αλληλογραφία; Πότε ενδείκνυται η διεξαγωγή της;
3. Ποια είδη δειγματοληψίας υπάρχουν;
4. Στον παρακάτω πίνακα δίνεται η κατανομή 20 υπαλλήλων ενός Καταστήματος Ταχυδρομικής Επιχείρησης ως προς τις απουσίες τους λόγω αδείας ασθενείας. Να βρεθεί η μέση τιμή χ.

ΑΠΟΥΣΙΕΣ	1-4	4-8	8-12	12-16
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	2	6	8	3

5. Σας δίνονται οι παρακάτω ομαδοποιημένες παρατηρήσεις μηνιαίων αποδοχών 500 υπαλλήλων μιας Ταχυδρομικής 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	70
1600-1800	50
1800-2000	105
2000-2200	60
2200-2400	55
2400-2600	40
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. Κατά την έκδοση ταχυδρομικής επιταγής ποιο είναι το έσοδο που δημιουργείται για την ταχυδρομική επιχείρηση;
10. Συμφωνείτε ότι κάθε πληρωμή ταχυδρομικής επιταγής 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. Είναι απαραίτητο το stock σε μια ταχυδρομική επιχείρηση; Αιτιολογήστε την απάντησή σας και αναφέρετε ένα παράδειγμα.
14. Ποιο είναι το συνοδευτικό στοιχείο διακίνησης αγαθών και πότε εκδίδεται αυτό;
15. Ποιο είναι το συνοδευτικό στοιχείο διακίνησης αγαθών από την Κεντρική Αποθήκη προς το Κατάστημα της Ταχυδρομικής Επιχείρησης;
16. Αναφέρετε δύο συντελεστές Φ.Π.Α. για προϊόντα ή υπηρεσίες ταχυδρομικής επιχείρησης.
17. Πώς προκύπτει το αποτέλεσμα χρήσης;
18. Τι είναι ισολογισμός;
19. Τι είναι ενεργητικό και τι παθητικό;
20. Αναφέρετε τα βασικά στοιχεία του ενεργητικού και του Παθητικού.
21. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις που λειτουργούν με τη μορφή Ανώνυμης Εταιρείας ποια μέθοδο λογιστικών εγγραφών χρησιμοποιούν; Αναφέρετε συνοπτικά τι γνωρίζετε για τη μέθοδο αυτή.
22. Ποια είναι η σχέση ενεργητικού και παθητικού;
23. Τι είναι αντιλογισμός και πότε εφαρμόζεται;
24. Ποιοι παράγοντες προσδιορίζουν το αποτέλεσμα χρήσης μιας ταχυδρομικής επιχείρησης;
25. Ποια είναι η χρησιμότητα των λογαριασμών;
26. Τι καλούμε έξοδο και τι έσοδο σε μία επιχείρηση;
27. Τι είναι δαπάνη και σε τι διαφέρει από το κόστος;
28. Πώς προκύπτει το αποτέλεσμα εκμεταλλεύσεως και γιατί είναι σημαντικό για την οικονομική μονάδα;
29. Η πώληση ενός φιλοτελικού προϊόντος είναι λογιστικό γεγονός; Δικαιολογήστε την απάντησή σας με βάση τα χαρακτηριστικά του λογιστικού γεγονότος.
30. Πότε διενεργείται απογραφή στο Ταχυδρομικό Κατάστημα και πού αποσκοπεί;
31. Ποιες είναι οι πηγές δικαίου;
32. Μια ταχυδρομική επιχείρηση με τη μορφή Α.Ε. είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
33. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση :
Μια ταχυδρομική επιχείρηση δραστηριοποιείται :
Α) στον πρωτογενή τομέα
Β) στη μεταποίηση
Γ) στον τομέα των υπηρεσιών
34. Τι είναι ιδιωτικό και τι δημόσιο δίκαιο;

35. Η αγορά γραμματοσήμων ή άλλων προϊόντων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης από έναν Ομόρρυθμο εταίρο μιας επιχείρησης που λειτουργεί με τη μορφή Ο.Ε. και η οποία βάσει ειδικής αδείας μπορεί να τα μεταπωλήσει, είναι εμπορική πράξη; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
36. Ποιες διακρίσεις των δικαιωμάτων γνωρίζετε;
37. Τι ονομάζουμε εμπορικό δίκαιο και ποια είναι η σχέση του με άλλους κλάδους δικαίου;
38. Η έννοια και η διαίρεση των πηγών δικαίου.
39. Τι είναι δικαιοπραξία;
40. Τι είναι οικονομική πίστη;
41. Τι είναι δίκαιο και ποιες είναι οι βασικές διακρίσεις του δικαίου (ονομαστικά);
42. Ποια είναι η διαφορά ανάμεσα στο νόμο και το έθιμο;
43. Έμπορος κατά το τυπικό και το ουσιαστικό σύστημα.
44. Ποια είναι η έννοια και ποια τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Ο.Ε.;
45. Ποια είναι η έννοια της ετερόρρυθμης εταιρείας;
46. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα μιας Α.Ε.;
47. Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά γνωρίσματα της Ε.Π.Ε.;
48. Ποιες είναι οι διαφορές μιας Ο.Ε. και μιας Ε.Ε.;
49. Ποιες είναι οι δραστηριότητες που εντάσσονται στο χώρο του Μάρκετινγκ;
50. Τι είναι Μάρκετινγκ;
51. Χαρακτηρίστε τα παρακάτω στοιχεία που χρησιμοποιεί μια ταχυδρομική επιχείρηση για τις έρευνές της, ως πρωτογενή ή δευτερογενή. Αιτιολογήστε :
Ερωτηματολόγια, παράπονα, υποδείξεις αναφορές, αιτήσεις αναζήτησης ταχυδρομικών αντικειμένων, δημοσιεύματα στον τύπο.
52. Αναφέρετε τρόπους με τους οποίους ο ερευνητής επιλέγει το δείγμα του.
53. Σε ποιες περιπτώσεις ο ερευνητής αναγκάζεται να καταφύγει στην προσωπική συνέντευξη;
54. Ποιος είναι ο ρόλος της συσκευασίας;
55. Πώς πρέπει να γίνεται η παρουσίαση και η επίδειξη του προϊόντος;
56. Αναφέρετε πηγές συλλογής δευτερογενών δεδομένων.
57. Τι είναι έρευνα αγοράς;
58. Τι εννοούμε όταν λέμε «αγορά στόχος»; Αναφέρετε ένα παράδειγμα αγοράς στόχου για ένα νέο φιλοτελικό προϊόν.
59. Αναφέρετε τι ορίζεται ως μίγμα μάρκετινγκ. Αναφερθείτε συνοπτικά σε κάθε ένα από τα στοιχεία του μίγματος αυτού.
60. Περιγράψτε τα στάδια ζωής του εποχιακού προϊόντος «χριστουγεννιάτικη κάρτα» μιας ταχυδρομικής επιχείρησης.
61. Ποιοι λόγοι επιβάλλουν την έρευνα ως απαραίτητο στοιχείο του Μάρκετινγκ;
62. Με ποιες έρευνες συγκεντρώνονται τα πρωτογενή Δεδομένα;
63. Όταν στη δειγματοληψία χρησιμοποιούμε τον όρο «στατιστικά τυχαίο αντιπροσωπευτικό όρο» ,τι εννοούμε;
64. Τι είναι τμηματοποίηση αγοράς;
65. Ποιοι λόγοι επιβάλλουν την τμηματοποίηση της αγοράς;
66. Τι είναι η συστηματική δειγματοληψία;

67. Με βάση ποια κριτήρια θα μπορούσε μια ταχυδρομική επιχείρηση να τμηματοποιήσει την αγορά της;
68. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της σωστής τμηματοποίησης μιας αγοράς;
69. Αναφέρετε τα 4 χαρακτηριστικά των Υπηρεσιών (services).
70. Γιατί πρέπει, από πλευράς πυροπροστασίας, να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη σήμανση κινδύνου και στη σηματοδότηση των θέσεων των πυροσβεστήρων και των χώρων συγκέντρωσης του προσωπικού;
71. Τι ονομάζεται «τρίγωνο φωτιάς»; Σε ποια στοιχεία του τριγώνου επενεργούν και πώς δρουν αντίστοιχα το νερό, η άμμος, και η σκόνη CO₂;
72. Τι είναι απαραίτητο για την εκδήλωση πυρκαγιάς; Ποιες είναι οι κατηγορίες των πυρκαγιών;
73. Τι γνωρίζετε για τους πυροσβεστήρες διοξειδίου του άνθρακα;
74. Δώστε οδηγίες για τη μεταφορά ενός ογκώδους ταχυδρομικού δέματος.
75. Γιατί πρέπει, από πλευράς πυροπροστασίας, να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διαμερισματοποίηση των χώρων και στην εξασφάλιση δρόμων απομάκρυνσης του προσωπικού;
76. Αναφέρετε μερικά προϊόντα στην ετικέτα των οποίων θα βρούμε ως σύμβολο ένδειξης κινδύνου μία φλόγα. Τι σημασία θα έχει αυτό το σύμβολο; Ποιους κινδύνους θα περιγράφει, ποια είναι τα σωστά προληπτικά μέτρα που πρέπει να λάβουμε σε σχέση με τη χρήση του προϊόντος αυτού;
77. Τι είναι εργονομικός σχεδιασμός μιας θυρίδας συναλλαγής, τι περιλαμβάνει και πού στοχεύει;
78. Αναφέρετε έξι (6) είδη ατομικής προστασίας για εργαζόμενους σε τμήματα Διανομής και Θυρίδες Ταχυδρομικών Γραφείων, τα οποία χρησιμοποιούν ή διαθέτουν:
- σάκους
 - οχήματα 2 & 4 τροχών
 - ανελκυστήρες/ανυψωτικά
 - ταξινομητές
 - σκάλες
 - καταπακτές
 - μικρά και μεγάλα δέματα υλικών.
79. Αναφέρετε τουλάχιστον 2 βλαπτικούς παράγοντες για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων που πρέπει να διερευνώνται και να αντιμετωπίζονται σε ένα ταχυδρομικό κατάστημα.
80. Συνήθεις θόρυβοι στους χώρους εργασίας: από πού προέρχονται, ποια είναι η επίδρασή τους στους εργαζόμενους, πώς μειώνονται;
81. Περιγράψτε σε χώρο εργασίας τα σήματα απαγόρευσης, προειδοποίησης και υποχρέωσης (σχήμα, χρώμα και τι σημαίνουν).
82. Πότε χρησιμοποιούνται τα μέσα ατομικής προστασίας και ποια είναι τα είδη τους;
83. Αναφέρετε τρεις αιτίες εργατικών ατυχημάτων σε ένα ταχυδρομικό κατάστημα.
84. Ποιες είναι οι βασικές αρχές για την εξάλειψη ή μείωση των επαγγελματικών κινδύνων στο χώρο εργασίας;
85. Πότε χρησιμοποιούμε τους πυροσβεστήρες, ποια είναι τα είδη τους και πού τους τοποθετούμε;

ΟΜΑΔΑ Β. Ερωτήσεις Ειδικών Γνώσεων

- 1 Τι είναι ο κρατικός προϋπολογισμός;
2. Τι είναι το Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν; (ορισμός)
3. Τι είναι τα ενδιάμεσα και τι τα τελικά αγαθά; Ποια περιλαμβάνονται στο Α.Ε.Π.;
4. Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις επιδοτούνται από το Κράτος; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
5. Τι είναι οι μεταβιβαστικές πληρωμές;
6. Τι περιλαμβάνουν οι μισθοί και τι οι πρόσοδοι Περιουσίας;
7. Τι είναι τα αποθέματα σε μια ταχυδρομική επιχείρηση ; Πότε έχουμε μεταβολή αποθεμάτων;
8. Ποιες οι αδυναμίες του Α.Ε.Π., ως δείκτη οικονομικής ευημερίας;
9. Αναφέρετε αν η εκμετάλλευση των συντελεστών Παραγωγής σε μια επιχείρηση σχετίζεται με την επίτευξη οικονομικών κλίμακας. Αιτιολογήστε σύντομα την απάντησή σας.
10. Αναπτύξτε συνοπτικά το νόμο της ζήτησης στην ταχυδρομική αγορά.
11. Αναπτύξτε συνοπτικά το νόμο της προσφοράς στην ταχυδρομική αγορά.
12. Αναπτύξτε συνοπτικά την έννοια των οικονομικών μονάδων στην αγορά.
13. Ποιες είναι οι κύριες κατηγορίες παραγωγικών συντελεστών σε μια επιχείρηση;
14. Τι καλείται «εισόδημα» και ποιες είναι οι κατηγορίες του εισοδήματος;
15. Τι είναι φοροδιαφυγή και ποιες οι συνέπειές της για τη χώρα;
16. Από τι πρέπει να συνοδεύεται και ποιες είναι οι ενέργειες του Τεχνικού Εξυπηρέτησης Πελατών μιας Ταχυδρομικής Επιχείρησης για τη συμπλήρωση συνοδευτικών στοιχείων δέματος εξωτερικού, τόσο από την πλευρά του «αποστολέα» όσο και αυτήν του ταμιά του Ταχυδρομικού Καταστήματος;
17. Αναφέρετε τις κυριότερες πηγές εσόδων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης.
18. Τι γνωρίζετε για την εργασία ως συντελεστή παραγωγής σε μια επιχείρηση;
19. Τι είναι ο Πληθωρισμός; Ποιοι ευνοούνται και ποιοι πλήττονται από αυτόν;
20. Τι περιλαμβάνουν τα κέρδη μιας Ταχυδρομικής Επιχείρησης;
21. Ποια κατά τη γνώμη σας είναι τα στοιχεία που διαμορφώνουν το εξωτερικό περιβάλλον στον κλάδο των ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
22. Τι είναι οι πολυεθνικές επιχειρήσεις, ποια είναι τα αίτια που τις δημιουργούν και ποιοι παράγοντες συμβάλλουν στην ανάπτυξή τους;
23. Δώστε την έννοια του πλήρους ή τέλει ανταγωνισμού και αναφέρετε χαρακτηριστικά του.
24. Δώστε τον ορισμό του Μονοπωλίου και αναπτύξτε τους βασικούς λόγους που οδηγούν στην εμφάνιση και διατήρηση μονοπωλιακών επιχειρήσεων.
25. Αναφέρετε δύο τουλάχιστον μορφές αγοράς. Σε τι διαφέρουν;
26. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των μεγάλων ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
27. Πώς λειτουργεί η ταχυδρομική αγορά για προϊόντα και υπηρεσίες;
28. Αναφέρετε 2 στοιχεία που συνθέτουν το κόστος Παραγωγής ενός προϊόντος.
29. Ποιες είναι οι επιπτώσεις της ανεργίας;
30. Δώστε τον ορισμό του Ολιγοπωλίου και αναλύστε τα χαρακτηριστικά του.
31. Τι είναι τα δημόσια αγαθά; Αναφέρετε παραδείγματα.
32. Τι καλείται οργανόγραμμα μιας ταχυδρομικής επιχείρησης; Δώστε ένα παράδειγμα σχεδιάζοντας ένα απλό

διάγραμμα οργανογράμματος.

33. Γιατί είναι απαραίτητο η επιχείρηση να διαθέτει όραμα;
34. Τι είναι ταχυδρομική επιχείρηση;
35. Τι είναι η τυπική οργάνωση σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
36. Τι είναι η άτυπη οργάνωση σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
37. Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν το ηθικό των εργαζομένων σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
38. Το όραμα και η αποστολή μιας ταχυδρομικής επιχείρησης παραμένει σταθερό και αμετακίνητο ή επιδέχεται αλλαγές και βελτιώσεις;
39. Τι απαιτείται από τα μέλη μιας ομάδας εργασίας στην Ταχυδρομική επιχείρηση;
40. Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει μια περιγραφή θέσης εργασίας;
41. Αναφέρετε ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες των σύγχρονων ταχυδρομικών επιχειρήσεων.
42. Στις παρακάτω καταστάσεις περιγράφονται χειρισμοί ενός προϊσταμένου ταχυδρομικής επιχείρησης για την αντιμετώπιση συγκρούσεων. Αναφέρετε τη στρατηγική συγκρούσεων που υιοθετεί σε κάθε περίπτωση:
- 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 την πугμή και την ισχύ της θέσης του προϊσταμένου να σταματήσει τη σύγκρουση και να επιβάλει τη θέλησή του.
43. Ποιος είναι ο ρόλος του ηγέτη και ποιες οι διαφορές από τον Manager;
44. Η Διοίκηση βάσει στόχων (Management by objective – M.B.O.) είναι από τις κύριες τεχνικές παρακίνησης. Εξηγήστε γιατί.
45. Περιγράψτε μία παραγωγική διαδικασία για την παραγωγή ταχυδρομικών υπηρεσιών.
46. Τι είναι τα διαγράμματα ροής εργασιών σε μία θυρίδα ταχυδρομικού καταστήματος;
47. Αναφέρετε δύο συστήματα οργάνωσης σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
48. Με ποιο τρόπο οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις μπορούν να συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce);
49. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα της ομαδικής λήψης αποφάσεων στην ταχυδρομική επιχείρηση;
50. Αντιστοιχίστε τους «όρους» της αριστερής στήλης με τις συνοπτικές ερμηνείες της δεξιάς.
- | | |
|-----------------------------|---|
| α.το Ταχυδρομικό Κατάστημα | 1.η καθημερινή μορφή εξυπηρέτησης του πελάτη μας |
| β.το Ταχυδρομικό Πρακτορείο | 2.κοινωνική μορφή ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη μας |
| γ.ο Αγροτικός Διανομέας | 3.η εναλλακτική μορφή ποιοτικής εξυπηρέτησης του πελάτη μας |
51. Τι εννοούμε με τον όρο «επιστολικό ταχυδρομείο»;
52. Ποιες είναι οι επιστολές Α προτεραιότητας, πότε επιδίδονται, πού και πότε κατατίθενται;
53. Ποιες είναι οι επιστολές Β προτεραιότητας, πότε επιδίδονται, πού και πότε κατατίθενται;

54. Πώς γίνεται η πληρωμή επιταγών σε αγράμματους παραλήπτες;
55. Πώς γίνεται η πληρωμή των επιταγών σε Ανώνυμες Εταιρείες;
56. Πώς γίνεται η πληρωμή επιταγών σε τυφλούς;
57. Πότε ένα αντικείμενο χαρακτηρίζεται ως αζήτητο;
58. Πώς πραγματοποιείται η εξακρίβωση των στοιχείων του παραλήπτη ενός ταχυδρομικού αντικειμένου;
59. Τα άχρηστα ή αζήτητα αντικείμενα πρέπει να καταστρέφονται ή πρέπει να διατηρούνται και γιατί;
60. 1. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις:
α) Τι είναι και σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται οι «ταχυδρομικές επιταγές»;
β) Τι διάρκεια ισχύος έχουν οι ταχυδρομικές επιταγές;
2. Αναφέρετε τις κατηγορίες επιταγών των οποίων η αποστολή /παραλαβή έχει «ατέλεια».
61. Τι είναι απαραίτητο να διαθέτει η θυρίδα ταχυδρομικού καταστήματος, προκειμένου να μπορεί να εκτελέσει την εργασία του ο τεχνικός εξυπηρέτησης;
62. Ποια από τα προϊόντα των σύγχρονων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων μπορούν να χαρακτηριστούν ως καινοτομικά και ποια ως μοναδικά;
63. Τι σημαίνει προσωπική παραγωγικότητα σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
64. Σε τι διακρίνονται τα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου;
65. Ποιες είναι οι περιπτώσεις «ατελούς αλληλογραφίας»;
66. Ποιοι είναι οι «γενικοί όροι» παραδοχής δεμάτων και ειδικότερα ως προς το περιεχόμενο;
67. Ποιος είναι ο σκοπός της υπηρεσίας ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ; Ισχύουν για την κατηγορία αυτή διαφορετικές διαδικασίες, απ' ό,τι για τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης (συστημένα κλπ.) ;
68. Ποιες κατηγορίες επιταγών εσωτερικού γνωρίζετε;
69. Ποιες είναι οι συναφείς με το έργο της συναλλαγής εργασίες και ποια η συμβολή τους στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών;
70. Η διαχείριση του δελτίου Αλλαγής Διεύθυνσης Πελάτη είναι έργο του υπαλλήλου συναλλαγής; Σε τι εξυπηρετεί;
71. Ποιοι είναι οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους η πρόβλεψη ζήτησης είναι αναγκαία στη Διοίκηση Παραγωγής μιας ταχυδρομικής επιχείρησης;
72. Σχολιάστε την τοποθέτηση: «Η προσωπική ποιότητα είναι σημαντική για την ανάπτυξη της αυτοεκτίμησης, της αποδοτικότητας και της συμπεριφοράς του ατόμου».
73. Σχολιάστε την πρόταση: «Το σύστημα Ποιότητας της Ταχυδρομικής Επιχείρησης συμβάλλει στην δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την επιχείρηση».
74. Σχολιάστε την πρόταση: «Το σύστημα Ποιότητας της Ταχυδρομικής Επιχείρησης οδηγεί στην αποτελεσματική εκμετάλλευση των πόρων της επιχείρησης και τη μείωση του κόστους».
75. Σχολιάστε την πρόταση: «Το σύστημα Ποιότητας της Ταχυδρομικής Επιχείρησης αυξάνει το μερίδιο αγοράς και την κερδοφορία της επιχείρησης».
76. Τι είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης και ποιος είναι ο ρόλος και οι αρμοδιότητές του;
77. Ποια είναι η έννοια της «τεχνικής ποιότητας» και ποια της «ανθρώπινης»; Δώστε από ένα παράδειγμα από μια ταχυδρομική επιχείρηση.
78. Αναφέρετε δύο κριτήρια με τα οποία χαρακτηρίζεται ως «καλή» η ποιότητα σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
79. Τι είναι η «διοίκηση ολικής ποιότητας» (TQM);
80. Πώς προσδιορίζεται η έννοια της ποιότητας για μια σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση;

81. Ποιος είναι ο τελικός στόχος ενός συστήματος ολικής ποιότητας σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
82. Τι περιέχει ένα πρότυπο ποιότητας και ποια η σημασία του για την Ταχυδρομική επιχείρηση;
83. Ποια είναι η τριλογία ποιότητας κατά τον Juran (απλή αναφορά); Γιατί κατά τον Crosby “Η ποιότητα είναι δωρεάν”;
84. Σχεδιάστε και περιγράψτε τον κύκλο του Deming.
85. Αναφέρετε ποια είναι τα εμπόδια, κατά τον Deming, που δε βοηθούν στην ανάπτυξη αποτελεσματικού μάνατζμεντ ποιότητας.
86. Να αναφέρετε 2 λόγους για τους οποίους μια ταχυδρομική επιχείρηση αποτυγχάνει να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες.
87. Να αναφέρετε 2 εσωτερικά και 2 εξωτερικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν για μια ταχυδρομική επιχείρηση από την εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας κατά ISO 9000.
88. Τι είναι ISO 9000;
89. Αναφέρετε συνοπτικά ποια είναι τα τρία συστήματα ποιοτικού ελέγχου.
90. Ποιοι είναι κατά τη γνώμη σας οι δύο σοβαρότεροι λόγοι για τους οποίους η Ταχυδρομική Επιχείρηση χρειάζεται ένα τυποποιημένο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας;
91. Με τι σχετίζεται το Κόστος πρόληψης ποιότητας και τι κόστη περιλαμβάνει;
92. Περιγράψτε την τεχνική της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking). Ποια τα οφέλη από την αξιοποίησή της από μια Ταχυδρομική Επιχείρηση;
93. Δώστε την έννοια του όρου « σύμβαση εργασίας» σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
94. Δώστε την έννοια του όρου «εργοδότης» στην ταχυδρομική αγορά.
95. Προσδιορίστε την έννοια του «Διευθυντικού Δικαιώματος» στην ταχυδρομική επιχείρηση.
96. Τι καλείται συλλογική σύμβαση εργασίας σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
97. Τι ονομάζεται ατομική σύμβαση εργασίας σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
98. Ποια είδη συνδικαλιστικών οργανώσεων γνωρίζετε ;
99. Τι είναι η Γ.Σ.Ε.Ε.;
100. Τι γνωρίζετε για την καταγγελία μίας συλλογικής σύμβασης εργασίας;
101. Τι εννοούμε με τον όρο «ευνοϊκότερη ρύθμιση» στη συλλογική σύμβαση εργασίας;
102. Ποιες μορφές απεργίας γνωρίζετε;
103. Ποια είναι τα είδη των συλλογικών συμβάσεων εργασίας και ποιες κατηγορίες εργαζομένων αφορούν αυτά;
104. Ποια διαδικασία ακολουθείται για να τεθεί σε ισχύ μία συλλογική σύμβαση εργασίας;
105. Τι γνωρίζετε για την «αρχή της ελευθερίας της εργασίας»;
106. Τι γνωρίζετε για την «αρχή της ίσης μεταχείρισης»;
107. Δώστε την έννοια του όρου «ανυπαίτια αδυναμία εκπλήρωσης της παροχής εργασίας».
108. Αναφέρετε με συντομία τις κυριότερες υποχρεώσεις του εργοδότη.
109. Αναφέρετε με συντομία τις κυριότερες υποχρεώσεις του εργαζόμενου.
110. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα βασικά σημεία για μια συλλογική σύμβαση εργασίας;
111. Ποια είναι η σχέση νόμου και συλλογικής σύμβασης εργασίας;
112. Τι είναι Εργατικό δίκαιο; Ποιες είναι οι πηγές αυτού;
113. Δώστε τους ορισμούς των παρακάτω όρων:α) υπάλληλος ,β) εργάτης. Ποιο είναι το κριτήριο για τη διάκριση μεταξύ τους;

114. Ποια είναι η έννοια της σύμβασης εργασίας και ποια η διαφορά της από την σχέση εργασίας;
115. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για να είναι έγκυρη η σύναψη της σύμβασης εργασίας;
116. Υπάρχουν επιπτώσεις στη σύμβαση εργασίας από τη Νομική μεταβολή στο πρόσωπο του εργοδότη; Ποια η τύχη της συμβάσεως;
117. Ποιος μισθός είναι ο νόμιμος και ποιος ο συμβατικός;
118. Δώστε την έννοια του μισθού και αναφέρετε τις διακρίσεις του με κριτήριο τον τρόπο καθορισμού του.
119. Τι είναι η καταγγελία της εργασιακής σχέσης και ποια τα είδη της καταγγελίας;
120. Πότε οφείλεται μειωμένη αποζημίωση στην περίπτωση τακτικής καταγγελίας της σύμβασης εργασίας;
121. Σε ποιες περιπτώσεις απαγορεύεται η καταγγελία της σύμβασης εργασίας;
122. Ποιες είναι οι συνέπειες από τη μη τήρηση των προϋποθέσεων της καταγγελίας;
123. Τι είναι εργατικό ατύχημα και ποιες οι συνέπειες του χαρακτηρισμού ενός ατυχήματος ως εργατικού;
124. Δώστε την έννοια του όρου «εργαζόμενος» στην ταχυδρομική επιχείρηση.
125. Αναφέρετε σκοπούς που εξυπηρετούν οι καθορισμένοι στόχοι πωλήσεων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης.
126. Αναφέρετε χαρακτηριστικά των στόχων των πωλήσεων μιας ταχυδρομικής επιχείρησης.
127. Αναφέρετε γιατί είναι σημαντικό το στάδιο «κλείσιμο πώλησης» σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
128. Ποια είναι η έννοια της διαφήμισης σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
129. Τι επιδιώκουν οι Δημόσιες Σχέσεις σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
130. Ποιες κατηγορίες αντιρρήσεων γνωρίζετε;
131. Αναφέρετε τα βασικά επίπεδα ακρόασης.
132. Πώς πρέπει να γίνεται ο χειρισμός των παραπόνων του πελάτη σε ένα ταχυδρομικό κατάστημα;
133. Πώς μπορεί να αντιμετωπιστεί θετικά η άσχημη συμπεριφορά του εκνευρισμένου προϊσταμένου ενός ταχυδρομικού καταστήματος;
134. Πώς μπορεί να αντιμετωπιστεί θετικά η άσχημη συμπεριφορά του οργισμένου πελάτη στη θυρίδα συναλλαγής του ταχυδρομικού καταστήματος;
135. Τι γνωρίζετε για την αναφορά ενός υπαλλήλου θυρίδας συναλλαγής ταχυδρομικού καταστήματος; Πώς υποβάλλεται;
- μόνο γραπτά
 - γραπτά ή προφορικά
 - μόνο προφορικά
136. Γιατί η καλή επικοινωνία συμβάλλει στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας μιας ταχυδρομικής επιχείρησης ;
137. Τι είναι ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία σε μια ταχυδρομική επιχείρηση;
138. Αναφέρετε τέσσερα (4) μέσα ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας σε μια ταχυδρομική επιχείρηση.
139. Αναφέρετε 4 μέσα επικοινωνίας μιας ταχυδρομικής επιχείρησης με τους πελάτες της.
140. Ποια στάδια ακολουθεί το εξερχόμενο έγγραφο ενός ταχυδρομικού καταστήματος;
141. Ποια είναι η σημασία της διαπίστωσης των αναγκών του Πελάτη για την επιχείρηση;
142. Ποια είναι η σημασία της άμεσης ανταπόκρισης στα παράπονα των πελατών της για μια Ταχυδρομική επιχείρηση;
143. Ποια είναι η σημασία της καινοτομίας για μια Ταχυδρομική Επιχείρηση;
144. Ποια είδη πωλητών γνωρίζετε με κριτήριο το ρόλο τους;
145. Αναφερθείτε στο σκοπό του εμπορικού σήματος για μια ταχυδρομική επιχείρηση.

146. Γιατί στις οργανώσεις – επιχειρήσεις η επικοινωνία έχει ζωτική σημασία;
147. Ορίστε την έννοια της πληροφορίας και τη σημασία της.
148. Ποια είναι τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας που οφείλονται στο δέκτη;
149. Ποια είναι τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας που οφείλονται στον πομπό;
150. «Η μη λεκτική επικοινωνία εκφράζει συχνά το αληθινό σήμα των συναισθημάτων του πομπού». Σχολιάστε την πρόταση.
151. Γιατί η τηλεφωνική επικοινωνία είναι σημαντική στο να προλαβαίνουμε τα παράπονα των πελατών;
152. Πώς μπορεί ο λάθος τρόπος ομιλίας στην τηλεφωνική επικοινωνία να επηρεάσει αρνητικά το αποτέλεσμα της ενέργειας που έχουμε σχεδιάσει;
153. Σε περίπτωση που σχεδιάζουμε την αρχική τηλεφωνική επικοινωνία με έναν υποψήφιο πελάτη ποια βήματα προσέγγισής του θα ακολουθήσουμε;
154. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα προσέγγισης νέων πελατών μέσω τηλεφώνου;
155. Αναφέρετε τα στάδια της πώλησης.
156. Αναφέρετε τεχνικές «κλεισίματος της πώλησης».
157. Τι περιλαμβάνει το μείγμα επικοινωνίας μιας επιχείρησης;
158. Σχολιάστε την πρόταση «Τα βασικά χαρακτηριστικά ενός προϊόντος στο στάδιο της ανάπτυξης είναι η γρήγορη επέκταση του προϊόντος σε νέες αγορές».
159. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες των δικτύων διανομής των προϊόντων;
160. Ποιες είναι οι σημαντικότερες διαφορές μεταξύ «προϊόντος» και «υπηρεσίας»; Αναφέρετε παραδείγματα από μια σύγχρονη Ταχυδρομική Επιχείρηση.
161. Να αναφέρετε τρία (3) παραδείγματα από ταχυδρομικά προϊόντα που βρίσκονται σε διαφορετική φάση σύμφωνα με τον «κύκλο ζωής» του προϊόντος.
162. Τι γνωρίζετε για τα παράπονα των πελατών και πώς πρέπει να γίνεται ο χειρισμός τους;
163. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ της διαφήμισης και της προσωπικής πώλησης;
164. Περιγράψτε συνοπτικά τα στάδια της προσωπικής πώλησης. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της προσωπικής πώλησης;
165. Η Ταχυδρομική Επιχείρηση, στην οποία υποθετικά εργάζεστε, εισάγει μια νέα υπηρεσία/προϊόν. Αναφέρετε 2 τρόπους τυχαίας αναζήτησης πελατών για τη νέα υπηρεσία/προϊόν και περιγράψτε τους συνοπτικά.
166. Πώς γίνεται ο εντοπισμός των υποψηφίων πελατών;
167. Πιστεύετε ότι οι πωλητές χρειάζονται να παρακινηθούν για να εκτελέσουν την εργασία τους αποτελεσματικότερα; Αν ναι, αναφέρετε δύο κίνητρα τα οποία θεωρείτε αποτελεσματικά.
168. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των πωλητών; Αν ναι, αναφέρετε δύο θέματα στα οποία πρέπει να εκπαιδευτούν.
169. Πιστεύετε ότι αν ο πωλητής εξασφαλίσει την παραγγελία, η ενασχόλησή του με τον πελάτη Τελειώνει ή πρέπει να ακολουθήσει και μετέπειτα παρακολούθηση του πελάτη; Απολογηστε σύντομα την απάντησή σας.
170. Τι επιδιώκει μια Ταχυδρομική Επιχείρηση με τη διαφήμισή της;
171. Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες διαφημιστικής συμπεριφοράς;
172. Αναφέρετε τα μέσα που χρησιμοποιεί η διαφήμιση.
173. Ποια είναι η σημασία της κάλυψης των αναγκών των πελατών από την Ταχυδρομική Επιχείρηση;

174. Ποια είναι η σημασία των πωλήσεων για την ανάπτυξη της Ταχυδρομικής επιχείρησης;
175. Τι είναι το πρόγραμμα Μάρκετινγκ (Marketing Plan);
176. Ποια είναι η σημασία του προγράμματος Μάρκετινγκ για την ταχυδρομική επιχείρηση;
177. Πώς γίνεται ο χειρισμός των αντιρρήσεων;
178. Πώς γίνεται ο χειρισμός των παραπόνων του πελάτη;
179. Αναφέρετε ως Τεχνικός Εξυπηρέτησης Πελατών Ταχυδρομικής Επιχείρησης 3 βασικές αρχές επικοινωνίας με τους πελάτες σας.
180. Ποιοι είναι οι ουσιαστικοί κανόνες της προφορικής επικοινωνίας;
181. Τι γνωρίζετε για τη τεχνική της διαπραγμάτευσης;
182. Τι είναι επικοινωνία και ποια είναι τα στοιχεία της;
183. Ποιες είναι οι δύο βασικές διακρίσεις των επικοινωνιών;
184. Αναφέρετε δύο είδη αγοραστικής συμπεριφοράς(συμπεριφοράς του καταναλωτή). Με ποια αγοραστικά κριτήρια ή χαρακτηριστικά του καταναλωτή συνδέονται;
185. Ποια είναι η σημασία για την ταχυδρομική επιχείρηση της εξυπηρέτησης μετά την πώληση (After Sales Service);
186. Τι γνωρίζετε για την έρευνα με το τηλέφωνο; Ποια τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματά της; Σε ποιες κυρίως περιπτώσεις ενδείκνυται η εφαρμογή της;
187. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για να διεξαχθεί έρευνα με αλληλογραφία; Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματά της;
188. Τι ονομάζουμε «καταναλωτική συμπεριφορά» και πώς διαμορφώνεται;
189. Ποιες είναι οι ερωτήσεις που θα πρέπει να βάζουμε στον εαυτό μας για την προετοιμασία μιας συνάντησης;
190. Ποια είναι η θεμελιώδης σχέση μεταξύ προφορικού και μη προφορικού μηνύματος;
191. Κατά την αποκωδικοποίηση του μηνύματος από τον δέκτη, ποιοι είναι οι «θόρυβοι» (εμπόδια) που μπορούν να επηρεάσουν την επικοινωνία;
192. Ποια είναι τα στοιχεία της ενεργητικής ακρόασης;
193. Ποιος είναι ο σκοπός των οργανωμένων ερωτήσεων κατά τη συνάντησή μας με πελάτες;
194. Ποια πρέπει να είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας ενός πωλητή σε μια Ταχυδρομική Επιχείρηση;

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 Εξυπηρέτησης Πελατών**, 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. Γενικές γνώσεις

- Είναι άριστος γνώστης του Τιμολογίου προϊόντων – υπηρεσιών
- Ακολουθεί πιστά τις διαδικασίες του έργου του
- Είναι αποτελεσματικός και γρήγορος στην εκτέλεση του έργου του
 - Αποδεικνύει την εξυπηρέτηση και τα οφέλη από κάθε προϊόν – υπηρεσία
- Πιστεύει βαθιά στην αξία των προϊόντων – υπηρεσιών της επιχείρησης
- Επιβεβαιώνει καθημερινά ότι είναι άξιος να εκπροσωπεί την επιχείρηση
- Ενδιαφέρεται για τους πελάτες και ιδιαίτερα τους δυσαρεστημένους
- Κινεί την προσοχή των πελατών και προκαλεί το ενδιαφέρον τους
- Ξεπερνά τις αντιρρήσεις του πελάτη μετατρέποντας τις σε επιθυμία αγοράς
- Προστατεύει και υποστηρίζει τα προϊόντα – υπηρεσίες της επιχείρησης
- Διευκολύνει τον πελάτη σε σχέση με την επιχείρηση
- Έχει πάντα ενθουσιασμό, παρά τις δυσκολίες και τα προβλήματα
- Είναι ευχάριστος, συνεπής, ακριβής και ειλικρινής
- Υπόσχεται αλλά και δεσμεύεται σε ό,τι αφορά προϊόντα – υπηρεσίες
- Αξιοποιεί τις διαπροσωπικές σχέσεις που δημιουργεί
- Είναι σύμβουλος, συνεργάτης και λύτης προβλημάτων του πελάτη
- Εργάζεται πάντα με ταχύτητα – ευελιξία – στόχους – ποιότητα – πρόγραμμα
- Ακούει πάντα προσεκτικά τον πελάτη και του δίνει δίκιο, αν το αξίζει.
- Ενημερώνει πάντα με προσοχή το βιβλίο πελατών
- Αναζητά πληροφορίες αξιοποιώντας τη νέα τεχνολογία
- Συγκεντρώνει και χειρίζεται πληροφορίες
- Γνωρίζει το σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας της Επιχείρησης
- Διαχέει προς κάθε κατεύθυνση την πληροφορία με κάθε πρόσφορο τρόπο
- Μεταβιβάζει τις οδηγίες που δίνονται από τον Προϊστάμενο
- Έχει γνώση της αγγλικής ταχυδρομικής ορολογίας
- Επιλέγει, αναλύει και συνθέτει πληροφορίες από την εγχώρια αγορά
- Συντάσσει και προωθεί τεκμηριωμένα υπηρεσιακά ενημερωτικά σημειώματα
- Συντάσσει, ενημερώνει και ταξινομεί πίνακες, βιβλία, εκθέσεις κ.α.
- Εφαρμόζει διατάξεις και εσωτερικούς κανονισμούς λειτουργίας
- Γνωρίζει να χειρίζεται περιπτώσεις πλαστότητας ή απόπειρας ληστείας
- Ελέγχει τη γνησιότητα τραπεζογραμματίων, επιταγών, postcheques κ.α.
- Τηρεί τις εγκύκλιες οδηγίες και κανόνες της Επιχείρησης

B. Ειδικές γνώσεις

- Παραλαμβάνει τα ταχυδρομικά αντικείμενα.

- Διαχωρίζει και σφραγίζει τα ταχυδρομικά αντικείμενα
- Ταξινομεί τα ταχυδρομικά αντικείμενα (Α' & Β' προτεραιότητας)
- Καταχωρεί τα ταχυδρομικά αντικείμενα ειδικής διαχείρισης
- Διενεργεί τιμολογιακό έλεγχο των ταχυδρομικών αντικειμένων
- Διαχειρίζεται τα απροπλήρωτα αντικείμενα
- Διαφυλάσσει το απόρρητο της αλληλογραφίας
- Παραλαμβάνει τα ταχυδρομικά αντικείμενα από την ταξινόμηση
- Επιδίδει τα ταχυδρομικά αντικείμενα στον παραλήπτη
- Εξασφαλίζει την άριστη κατάσταση του ταχυδρομικού αντικειμένου
- Διασφαλίζει την επίδοση των αντικειμένων ειδικής διαχείρισης
- Ανοίγει τα γραμματοκιβώτια του Καταστήματος, όταν απαιτείται
- Φυλάσσει και επιστρέφει τα μη επιδοθέντα ταχυδρομικά αντικείμενα
- Εκδίδει δεύτερο ειδοποιητήριο για ανεπίδοτα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης
- Διαβιβάζει περαιτέρω μη επιδοθέντα αντικείμενα
- Ενημερώνει το πληροφοριακό σύστημα ιχνηλάτησης
- Συμπληρώνει τα απαιτούμενα υπηρεσιακά έντυπα
- Ελέγχει την ακρίβεια των παραστατικών στοιχείων
- Υπολογίζει με ακρίβεια το καθημερινό ύψος χρηματεφοδιασμού
- Ενημερώνει έγκαιρα τον υπόλογο διαχειριστή
- Καταχωρεί στο ημερήσιο φύλλο συναλλαγών κάθε δοσοληψία
- Διασφαλίζει την εσωτερική διακίνηση χρηματικών ποσών
- Τηρεί καθαρά όλα τα διαχειριστικά του στοιχεία
- Καταχωρεί χωρίς ξέσματα, διαγραφές ή παραπομπές
- Τακτοποιεί τις διαχειριστικές διαφορές που προκύπτουν
- Συμπληρώνει τα απαιτούμενα υπηρεσιακά έντυπα
- Προετοιμάζει τα παραστατικά και κλείνει ταμείο καθημερινά
- Καταμετράει καθημερινά τις πάγιες που είναι χρεωμένος
- Παραδίδει στο διαχειριστή το υπόλοιπο του ταμείου του και τα παραστατικά
- Εφοδιάζεται με επάρκεια κέρματα και χαρτονομίσματα
- Εφοδιάζεται με όλα τα διαχειριστικά έντυπα του έργου του
- Διευκολύνει τους πελάτες κατά τη διενέργεια δοσοληψιών
- Διαχειρίζεται περαιτέρω τις απλήρωτες εντολές πληρωμής
- Χειρίζεται περαιτέρω θέματα εισπράξεων με ειδικό τρόπο (συναλλαγματικές...)
- Συμπληρώνει τα διαχειριστικά έντυπα χωρίς ξέσματα, διαγραφές ή παραπομπές
- Διασφαλίζει τις προκαταβολές της διαχείρισής του
- Χειρίζεται αποτελεσματικά το μηχανογραφικό εξοπλισμό