

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A DE DISTRIBUIÇÃO

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 43 de 22 de novembro de 2015 com entrada em vigor a 22 de novembro de 2015.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 47 de 22 de dezembro de 2016 com entrada em vigor a 22 de março de 2017.

QUALIFICAÇÃO: TÉCNICO/A DE DISTRIBUIÇÃO

DESCRIÇÃO GERAL: Assegurar as condições para o adequado funcionamento das atividades operacionais da loja, contribuindo para a otimização da venda, tendo em conta as normas de qualidade, higiene, segurança e ambiente no trabalho.

ATIVIDADES

1. Planear as atividades de operação de loja:

- 1.1. Organizar a equipa de acordo com o fluxo de loja;
- 1.2. Gerir materiais e equipamentos.

2. Coordenar as operações de receção de mercadorias:

- 2.1. Coordenar as encomendas/aprovisionamento;
- 2.2. Coordenar e supervisionar as devoluções.

3. Coordenar a armazenagem das mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação:

- 3.1. Coordenar a alocação dos artigos em armazém;
- 3.2. Supervisionar a organização do armazém;
- 3.3. Supervisionar a limpeza e arrumação do armazém.

4. Coordenar a exposição/reposição, de modo a garantir uma apresentação atrativa dos produtos e a estimular a compra:

- 4.1. Supervisionar a organização do espaço de venda;
- 4.2. Supervisionar o processo de promoção de produtos;

5. Efetuar a inventariação das mercadorias e assegurar o correto registo em sistema.

6. Assegurar a gestão de stocks:

- 6.1. Efetuar a avaliação e o controlo de stocks.
- 6.2. Monitorizar indicadores de stocks e implementar medidas corretivas.

7. Coordenar as operações de atendimento e venda:

- 7.1. Apoiar o serviço de apoio a clientes, prestando as informações necessárias e adequando o serviço às necessidades do cliente.

8. Coordenar as equipas de trabalho.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

- 1. Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área.
- 2. Evolução e características do mercado da distribuição.
- 3. Cadeia de abastecimento.
- 4. Legislação comercial.

5. Gestão de recursos humanos.
6. Legislação laboral.
7. Organização e coordenação de equipas.
8. Língua inglesa.

Conhecimentos de:

9. Layout da loja.
10. Procedimentos de Receção, manuseamento, armazenamento e conservação de produtos.
11. Procedimentos de exposição e reposição de mercadorias.
12. Procedimentos de atendimento e venda.
13. Operações de transformação de alimentos.
14. Materiais e equipamentos de loja.
15. Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional.
16. Informática enquanto utilizador.
17. Sistemas de qualidade.
18. Segurança alimentar.

Conhecimentos aprofundados de:

19. Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja.
20. Gestão de armazém.
21. Gestão de stocks e de indicadores.
22. Prevenção de quebras da mercadoria.
23. Inventário.
24. Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias.
25. Reposição/exposição, merchandising e marketing operacional.
26. Campanhas promocionais.
27. Produtos e suas características.
28. Comunicação e relações interpessoais.
29. Liderança e gestão de equipas.
30. Serviço ao cliente.

SABERES-FAZER

1. Aplicar os procedimentos de receção, manuseamento, armazenagem e conservação dos produtos.
2. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos.
3. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos;
4. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da actividade;
5. Aplicar os procedimentos de devolução de mercadorias.
6. Efetuar a arrumação e organização do armazém, de acordo com as regras de gestão das mercadorias
7. Identificar e quantificar os meios humanos, materiais e técnicos afetos à operação de loja.
8. Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao à operação de loja.
9. Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade.
10. Aplicar as técnicas de liderança e gestão de equipas.
11. Aplicar as técnicas de prevenção da quebra.
12. Aplicar os procedimentos de elaboração de inventário.

13. Aplicar as técnicas de gestão de stocks e indicadores de gestão.
14. Aplicar procedimentos de exposição e reposição dos produtos.
15. Aplicar técnicas de exposição que estimulem a compra.
16. Aplicar as técnicas de acondicionamento e embalagem dos produtos, de acordo com as especificidades das mesmas.
17. Aplicar os procedimentos de rotulagem, precificação e etiquetagem dos produtos.
18. Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente.
19. Assegurar a organização dos ciclos promocionais da secção.
20. Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.
21. Utilizar os equipamentos de protecção e aplicar as normas de segurança e saúde da atividade comercial e as respeitantes às mercadorias em armazém.
22. Aplicar as normas de protecção ambiental.
23. Aplicar os procedimentos de atendimento e venda.
24. Aplicar técnicas de venda sugestiva e venda cruzada.
25. Aplicar os procedimentos do serviço ao cliente e gestão das reclamações;

SABERES-SER

1. Trabalhar com orientação para objetivos e prazos.
2. Tomar decisões em situações imprevistas.
3. Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
4. Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida.
5. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa.
6. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns.
7. Demonstrar capacidade de dinamização de grupos de trabalho, assegurando a motivação, o cumprimento das normas, o nível de responsabilidade e um bom clima relacional.
8. Comunicar de forma clara e assertiva.
9. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
10. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho.