

پروفایل شغلی

## صندوقدار

این پروفایل شغلی در قالب سه بخش "مهمترین وظایف"، "مهارت ها" و "دانش" توسط مرکز مهارت اوج تهیه و تنظیم شده است.  
این پروفایل به صورت استاندارد در قالب یک الگوی کلی تدوین شده است که پیشنهاد می شود جهت بهره گیری بهینه از آن، تغییرات لازم با توجه به شرایط اختصاصی هر سازمان، صورت پذیرد.





# صندوقدار

## مهمترین وظایف



۱. پرداخت را با پول نقد ، چک ، کارت های اعتباری ، کوپن یا بدهی خودکار دریافت کنید.
۲. به سوالات مشتریان پاسخ دهید ، و اطلاعاتی در مورد روبه ها یا سیاست ها ارائه دهید.
۳. به مشتریان کمک کنید مکان محصولات را پیدا کنند.
۴. رسید ، بازپرداخت، اعتبار یا تغییر به دلیل مشتریان.
۵. با سلام با مشتریانی که وارد موسسات می شوند برخورد کنید.
۶. بر دیگران نظارت کنید و آموزشهای ضمن کار را ارائه دهید.
۷. با ارائه اطلاعات و رفع شکایات مشتریان به آنها کمک کنید.
۸. مناطق تمیز و منظم صندوق را حفظ کرده و سایر وظایف نظافتی نظیر پاک کردن کف و تخلیه سطل های زباله را انجام دهید.
۹. با استفاده از ماشین حساب ها ، صندوق های پول و یا اسکنرهای نوری قیمت کالاها ، خدمات یا پذیرش را تعیین و شناسایی کنید و صورتحسابها را جدا کنید.
۱۰. به تماس های تلفنی ورودی پاسخ دهید.
۱۱. کالاهای کیسه ای، جعبه ای، بسته بندی شده یا بسته بندی کادویی را تهیه کنید و بسته هایی را برای حمل بار آماده کنید.
۱۲. در انجام وظایف در سایر قسمتهای فروشگاه مانند نظارت بر اتاقهای برآزش یا چمدان و انجام وسایل مشتری، به آنها کمک کنید.
۱۳. قفسه های سهام را بچینید ، کالاهای برگشتی را مرتب کرده و دوباره بچرخانید و قیمت ها را روی اقلام و قفسه ها علامت گذاری کنید.
۱۴. مدیریت یا هماهنگ سازی فعالیت های تجاری یا دپارتمان ها در ارتباط با تولید، قیمت گذاری، فروش یا توزیع محصول.
۱۵. ارائه گزارش به قانون گذاران با سایر کمیته ها ی دولتی در رابطه با سیاست ها ، برنامه ها یا بودجه.
۱۶. ارجاع مسائل مهم سیاست گذاری به نمایندگان منتخب برای تصمیم گیری نهایی.
۱۷. مدیریت یا هماهنگ سازی فعالیت های تجاری که شامل خرید و فروش و سرمایه گذاری محصول یا خدمات مالی می شود.
۱۸. مدیریت بازرسی ها یا شنیدن شکایات به منظور حل شکایات یا تخطی فرد از قوانین یا راستی آزمایی شنیده ها.
۱۹. مدیریت دپارتمان هایی غیر از حوزه تجاری از قبیل: تبلیغات ، خرید، اعتباری یا حسابداری.
۲۰. تهیه تاییدیه آیین نامه ها از سوی مقامات منتخب و حصول اطمینان از اجرای آیین نامه ها.
۲۱. واسطه گری میان سازمان ها ، ذینفعان و سازمان ها ی بیرونی.
۲۲. شرکت در جلسات شوراها ی شهرداری یا کمیته شوراها.
۲۳. نماینده بودن در سازمان ها یا ارتقا بخشیدن به اهداف در سطح رسمی یا محول کردن این وظایف به نمایندگان منتخب خود.
۲۴. سازمان دهی یا تایید کمپین های تبلیغاتی.



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی



# صندوق‌گذار

## شایستگی‌ها (بخش مهارت)



۱۰. **برقراری ارتباط با سرپرستان، همکاران یا زیردستان**  
انتقال صحیح اطلاعات به همکاران با استفاده از روش‌های مختلف.
۱۱. **برقراری ارتباط بین فردی**  
گسترش روابط کاری و سودمند با دیگران و حفظ آنها در گذر زمان.
۱۲. **بروزرسانی و استفاده از دانش مربوطه**  
به روز بودن از نظر فنی، و اعمال دانش نوین مرتبط با شغلان.
۱۳. **برقراری ارتباط با افراد خارج از سازمان**  
ارتباط داشتن با افراد خارج از سازمان، به نمایندگی از سازمان در قبال مشتری‌ها، عموم مردم، حکومت و دیگر منابع خارجی. این اطلاعات می‌تواند رو در رو، از طریق نوشتن، تلفن یا ایمیل مبادله شود.
۱۴. **آموزش به دیگران**  
شناسایی نیازهای آموزشی افراد و برنامه ریزی آموزشی.
۱۵. **تشخیص کیفیت مواد، خدمات و تأثیر افراد**  
ارزیابی ارزش‌ها، اهمیت و کیفیت مواد و افراد.
۱۶. **پردازش اطلاعات**  
پردازش داده‌ها: تدوین، کد گذاری، طبقه بندی، محاسبه، جدول بندی، حسابرسی یا تایید اطلاعات و داده‌ها.
۱۷. **کمک و توجه به دیگران**  
کمک به دیگران، توجه پزشکی، حمایت عاطفی یا سایر رفتارهای محبت آمیز نسبت به همکاران، مشتریان یا بیماران.
۱۸. **تفکر خلاقانه**  
گسترش، طراحی یا ساخت برنامه‌ها، ایده‌ها، روابط، سیستم‌ها یا محصولات جدید، شامل شرکت‌های هنری.
۱۹. **نظارت بر فرایند، مواد یا محیط**  
نظارت و مرور اطلاعات از مواد، رویدادها یا محیط به منظور کشف یا ارزیابی مشکلات.

۱. **کمک به دیگران**  
تلاش برای کمک به دیگران.
۲. **گوش دادن فعال**  
توجه کامل به مخاطب با هدف درک کامل صحبت وی.
۳. **مهارت‌های کلامی**  
انتقال اطلاعات به صورت موثر به دیگران.
۴. **ریاضیات**  
استفاده از ریاضیات جهت حل مسائل.
۵. **درک اجتماعی**  
آگاه بودن نسبت به واکنش دیگران در مورد وقایع و صحبت‌ها و دانستن دلیل چنین واکنش‌هایی.
۶. **ارتباط کاری با افراد مختلف**  
انجام کار برای مردم یا ارتباط با عموم مردم به طور مستقیم که شامل خدمت‌رسانی به مشتریان در رستوران‌ها و مغازه‌ها، و پذیرای ارباب رجوع یا مهمان بودن می‌شود.
۷. **شناسایی فعالیت‌ها و رویدادها**  
شناسایی اطلاعات از طریق دسته بندی، تخمین و تشخیص تفاوت‌ها یا شباهت‌ها و کشف تغییرات در طول شرایط یا وقایع.
۸. **دریافت اطلاعات**  
مشاهده، دریافت و در غیر این صورت کسب اطلاعات از دیگر منابع مربوط.



مرکز مهارت‌آوچ

آموزش مهارت‌های فردی و سازمانی

# صندوقدار

## شایستگی‌ها (بخش دانش)

### ۱. خدمات شخصی و مشتری

دانش اصول و فرآیند های ارائه خدمات به مشتری و شخصی که این شامل ارزیابی نیاز های مشتری، رعایت خدمات مطابق با استاندارد های کیفیت و ارزیابی رضایت مشتری.

### ۲. مدیریت

دانش کسب و کار و مدیریت مربوط به اصول برنامه ریزی استراتژیک، تخصیص منابع و مدل سازی منابع انسانی تکنیک رهبری و روش های تولید هماهنگی افراد و منابع.

### ۳. ریاضیات

دانش حساب، جبر، هندسه، حساب، آمار و کاربردهای آنها.

### ۴. دفتر دار

آگاهی از رویه ها و سیستم های اداری و دفتری مانند پردازش متن ، مدیریت پرونده ها و سوابق ، ترافیک نویسی و رونویسی ، طراحی فرم ها ، و سایر روش های اداری و اصطلاحات.



**مرکز مهارت اوج**

— آموزش مهارت های فردی و سازمانی —







مرکز مخابرات اوج


— آموزش مهارت های فردی و سازمانی —

در اوج باشید...

 [owjgroup.ir](http://owjgroup.ir)

 [owjgroup.ir](https://www.instagram.com/owjgroup.ir)

 [owjgroup](https://www.linkedin.com/company/owjgroup)

 [pr@owjgroup.ir](mailto:pr@owjgroup.ir)