

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ



**ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ  
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ  
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.**

**"ΕΙΔΙΚΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ"**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ. ....</b>	<b>4</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 1 .....</b>	<b>4</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 2 .....</b>	<b>5</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 3 .....</b>	<b>6</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 4 .....</b>	<b>8</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 5 .....</b>	<b>9</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 6 .....</b>	<b>10</b>
<b>ΟΜΑΔΑ 7 .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους) .....</b>	<b>12</b>

## 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 «*Ειδικός Εμπορικών Επιχειρήσεων*» 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 «*Ειδικός Εμπορικών Επιχειρήσεων*» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

### 3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.

#### ΟΜΑΔΑ 1

1. Τι είναι εμπορική επιχείρηση;
2. Ποιος είναι ο ρόλος της εμπορικής επιχείρησης στη σύγχρονη οικονομία;
3. Ποια είναι η διάκριση των εμπορικών επιχειρήσεων;
4. Τι είναι τυπική και τι άτυπη οργάνωση;
5. Τι γνωρίζετε για τη διοικητική σχάρα;
6. Ποιες είναι οι συνηθισμένες μέθοδοι επικοινωνίας, που χρησιμοποιούνται στις οργανώσεις;
7. Ποια είναι η έννοια του ειδικού περιβάλλοντος της επιχείρησης και ποια στοιχεία το απαρτίζουν;
8. Τι γνωρίζετε για το ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ της επιχείρησης και ποια στοιχεία το απαρτίζουν;
9. Βασικές αρχές της Διοίκησης.
10. Ποιοι είναι οι παράγοντες ανάπτυξης των πολυεθνικών επιχειρήσεων;
11. Τι είναι η οργάνωση εργασίας και πώς συμβάλλει στη λειτουργία της επιχείρησης;
12. Ποιοι είναι οι θεσμοί του λιανικού εμπορίου, ανάλογα με την ιδιοκτησία;
13. Ποιοι είναι οι θεσμοί του λιανικού εμπορίου, ανάλογα με το είδος της εμπορίας;
14. Χαρακτηριστικά αλυσίδας καταστημάτων.
15. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των μεγάλων επιχειρήσεων;
16. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των μικρών επιχειρήσεων;
17. Γιατί είναι αναγκαίος ο προγραμματισμός;
18. Ποιες είναι οι φάσεις του προγραμματισμού;
19. Αναλύστε τα στάδια λήψης των αποφάσεων.
20. Πώς αξιολογείται το υφιστάμενο ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης;
21. Ποια είναι τα εμπόδια της αποτελεσματικής επικοινωνίας;
22. Τι γνωρίζετε για τις φάσεις της διαδικασίας του ελέγχου;
23. Ποια είναι τα διοικητικά στελέχη (Managers);
24. Αναφερθείτε συνοπτικά στην έννοια της Διοίκησης βάσει στόχων (M.B.O.)
25. Τι είναι ηγεσία και ποια τα χαρακτηριστικά του ηγέτη;
26. Ποιες είναι οι γενικές αρχές δικαιοπραξιών; Να τις αναλύσετε συνοπτικά.
27. Η έννοια της πώλησης και τα δικαιώματα του πωλητή και του αγοραστή.
28. FRANCHISING : έννοια, δικαιώματα και υποχρεώσεις των FRANCHISOR και FRANCHISEE.
29. Αναφερθείτε στα στάδια επιλογής του προσωπικού.
30. Μίσθωση πράγματος, έννοια, ποια τα δικαιώματα του μισθωτή και ποια του εκμισθωτή.
31. Εγγύηση: έννοια - σύσταση - δικαιώματα.
32. Έννοια της κυριότητας και πώς αποκτάται:

- α. για τα κινητά  
β. για τα ακίνητα
33. Έννοια ενέχυρου και σύσταση.  
34. Υποθήκη: έννοια και σύσταση.

## ΟΜΑΔΑ 2

1. Διάκριση του «ενεργητικού» και του «παθητικού».
2. Τι είναι η απογραφή και ποια τα είδη της;
3. Τι είναι το ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ και πώς τηρείται;
4. Τι είναι το ΓΕΝΙΚΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ και ποια η χρήση του;
5. Ποιοι είναι οι Λογαριασμοί του ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ;
6. Ποιοι είναι οι Λογαριασμοί του ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ;
7. Ποιοι είναι οι Λογαριασμοί ΚΑΘΑΡΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ;
8. Ε.Γ.Λ.Σ., ποιοι είναι οι σκοποί του;
9. Πόσο σημαντική είναι η ON - LINE ενημέρωση των Λογιστικών αρχείων;
10. Τι ονομάζεται ονομαστική και τι παρούσα αξία συναλλαγματικής;
11. Τι είναι ράντες και πώς αυτές κατατάσσονται;
12. Να υπολογίσετε το Τελικό Κεφάλαιο Κ<sub>n</sub> για Κεφάλαιο Κ που εσείς θα δώσετε, όταν  $n = 2$  έτη και  $i = 0,08$  με ετήσιο ανατοκισμό.
13. Ποιο είναι το συνοδευτικό στοιχείο διακίνησης αγαθών και πότε αυτό εκδίδεται;
14. Πότε εκδίδεται Δελτίο Αποστολής και πότε Τιμολόγιο Πώλησης;
15. Ποια στοιχεία περιέχει το Δελτίο Αποστολής;
16. Ποια στοιχεία περιέχει το Τιμολόγιο;
17. Τι στοιχείο θα εκδώσει η επιχείρηση, όταν αγοράζει εμπορεύματα από τρίτο και τι στοιχείο θα εκδώσει στην περίπτωση που η επιχείρηση πουλάει προϊόντα απευθείας στους καταναλωτές (καταναλωτικά προϊόντα);
18. Πότε εκδίδεται το τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών;
19. Ποιους συντελεστές Φ.Π.Α. γνωρίζετε;
20. Πότε γίνεται η ενημέρωση των βιβλίων και πότε των στοιχείων;
21. Υποχρεούται ο εργοδότης να παραδίδει βεβαίωση αποδοχών στον εργαζόμενο και μέχρι πότε;
22. Τι γνωρίζετε για τις ασφαλιστικές εισφορές εργοδότη και εργαζομένου για υπάλληλο εμπορικής επιχείρησης (ποσοστά);
23. Ποια είναι η έννοια της περιουσίας της επιχείρησης και ποιες οι διακρίσεις της;
24. Τι είναι ο ισολογισμός; Να δώσετε ένα υπόδειγμα με δικά σας στοιχεία και νούμερα.
25. Τι είναι το Ισοζύγιο; Ποια είναι τα είδη του και πότε συντάσσεται;
26. Ποια είναι η Διάρθρωση των Λογαριασμών του Ε.Γ.Λ.Σ.;
27. Ποιοι είναι οι λόγοι που οδήγησαν στην αναγκαιότητα της Μηχανογραφημένης Λογιστικής;
28. Ποιος είναι ο χρόνος Μηχανογραφικής ενημέρωσης των βιβλίων και έκδοσης των στοιχείων με βάση του Κ.Β.Σ.;
29. Ποια είναι η αρχική, η παρούσα και η τελική αξία της ράντας;

30. Ποιες είναι οι κατηγορίες των Λογιστικών βιβλίων και ποια είναι τα κριτήρια ένταξης σε καθεμιά από αυτές;
31. Πού υποβάλλεται η δήλωση έναρξης εργασιών μιας επιχείρησης και ποια δικαιολογητικά χρειάζονται;
32. Αναφέρετε 3 είδη θεωρημένων στοιχείων και 3 είδη μη θεωρημένων.
33. Βιβλιοπώλης αγόρασε ένα βιβλίο αντί 3.240 δρχ. (αξία + ΦΠΑ) και θα το πουλήσει με κέρδος 20%. Να υπολογίσετε την τιμή πώλησης του βιβλίου.
34. Ποιες είναι οι κατηγορίες εισοδήματος;
35. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις αυτών που κάνουν παρακράτηση φόρου, πότε και πώς αποδίδεται ο φόρος;
36. Πώς φορολογείται το εισόδημα από Ατομική Επιχείρηση;
37. Τι είναι οι "Αποσβέσεις"; Να δώσετε ένα (1) παράδειγμα απόσβεσης παγίου στοιχείου, χωρίς υπολειμματική αξία με διάρκεια ζωής 8 έτη για τον πρώτο χρόνο με σταθερή μέθοδο. (Να γίνει η εγγραφή και να ενημερώσετε τους σχετικούς λογαριασμούς).
38. Ποιες είναι οι μέθοδοι συλλογής στατιστικών στοιχείων; Περιγράψτε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της καθεμιάς.
39. Πώς γίνεται η φορολόγηση των κερδών της Ε.Π.Ε.;
40. Πώς φορολογούνται τα κέρδη της Ο.Ε.;
41. Πώς γίνεται η διάθεση των κερδών της Α.Ε.;

### ΟΜΑΔΑ 3

1. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της τμηματοποίησης της αγοράς;
2. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να υφίστανται για να είναι αποτελεσματική η τμηματοποίηση της αγοράς;
3. Ποια είναι τα δημογραφικά κριτήρια τμηματοποίησης της αγοράς;
4. Ποια μειονεκτήματα παρουσιάζει το "μη διαφοροποιημένο marketing";
5. Σε ποια κριτήρια στηρίζεται η επιλογή της μεθόδου τμηματοποίησης της αγοράς;
6. Ποιοι λόγοι κάνουν αναγκαία τη συσκευασία;
7. Τι γνωρίζετε για την τεχνολογική συσκευασία;
8. Ποια είναι η σημασία του σήματος για τον καταναλωτή;
9. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά ενός καλού σήματος;
10. Τι γνωρίζετε για την πολιτική τιμολόγησης, ανάλογα με τον ανταγωνισμό;
11. Ποιος ο ρόλος των εμπορικών εκθέσεων στο διεθνές marketing;
12. Το stock μιας επιχείρησης και η σημασία του.
13. Τι είναι η ετικέτα ενός προϊόντος;
14. Ποιες είναι η ιδιότητες των αναγκών;
15. Τι είναι συνάλλαγμα και τι συναλλαγματική ισοτιμία;
16. Αναφερθείτε στο ισοζύγιο διεθνών πληρωμών.
17. Ποια είναι τα διαφημιστικά μέσα;
18. Ποιοι είναι οι συντελεστές της διαφήμισης;

19. Ποιες διαφορές υπάρχουν μεταξύ διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων;
20. Τι επιδιώκουν οι δημόσιες σχέσεις με τη χρησιμοποίηση του τύπου και των εκδόσεων;
21. Ποιοι είναι οι ουσιώδεις κανόνες της προφορικής επικοινωνίας;
22. Πότε και πού είναι απαραίτητη η χορηγία;
23. Τι γνωρίζετε για το δελτίο τύπου;
24. Ποια στοιχεία περιλαμβάνει ο προϋπολογισμός δημοσίων σχέσεων;
25. Ποια στοιχεία αποτελούν το μίγμα marketing;
26. Αναφερθείτε στον καταναλωτισμό σε σχέση με το marketing.
27. Τι γνωρίζετε για τα στάδια του κύκλου ζωής του προϊόντος;
28. Ποια χαρακτηριστικά προσδιορίζουν το στάδιο της “ανάπτυξης, του κύκλου ζωής του προϊόντος”;
29. Αναφερθείτε συνοπτικά στη διαδικασία δημιουργίας ενός νέου προϊόντος .
30. Ποιοι είναι οι λόγοι αποτυχίας ενός νέου προϊόντος;
31. Ποια είναι η φύση των δικτύων διανομής;
32. Ποιοι είναι οι συνηθισμένοι στόχοι της τιμολόγησης;
33. Αναφέρετε επιγραμματικά τους παράγοντες που επηρεάζουν την τιμή ενός προϊόντος.
34. Ποιες κατηγορίες αγορών περιλαμβάνει η βιομηχανική αγορά;
35. Πώς, κυρίως, προωθούνται οι πωλήσεις σε επίπεδο βιομηχανικού marketing;
36. Πώς αξιολογείται και επιλέγεται ο τελικός προμηθευτής;
37. Ποια είναι τα στοιχεία του πολιτιστικού περιβάλλοντος σε επίπεδο διεθνούς marketing;
38. Ποια αναγκαιότητα υπαγορεύει την ύπαρξη του συστήματος πληροφοριών marketing;
39. Ποιοι τομείς αναλύονται και μελετώνται, κατά την έρευνα αγοράς;
40. Τι γνωρίζετε για την έρευνα των μέσων διαφήμισης;
41. Ποια στάδια ακολουθεί η έρευνα της συμπεριφοράς καταναλωτή;
42. Με τι ασχολείται η έρευνα ανάπτυξης νέων προϊόντων;
43. Πώς καθορίζεται το πρόβλημα ή ο αντικειμενικός σκοπός της έρευνας;
44. Ποιες μορφές χονδρεμπορίου γνωρίζετε;
45. Αναφερθείτε στους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης.
46. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του πλήρους ανταγωνισμού;
47. Αναφερθείτε στη συμπεριφορά των επιχειρήσεων στο ολιγοπώλιο.
48. Πώς εξελίχθηκε μεταπολεμικά η σύνθεση του Ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος στην Ελλάδα;
49. Ποια είναι τα είδη της διαφήμισης;
50. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων;
51. Τι είναι το “PRE TEST” και τι το “POST TEST” στη διαφήμιση;
52. Ποια είναι η σπουδαιότητα της διαφήμισης για τις επιχειρήσεις καταναλωτικών προϊόντων;
53. Ποιος είναι ο ρόλος του Δημιουργικού στη διαφήμιση;
54. Ποιοι είναι οι λόγοι που οι επιχειρήσεις καταφεύγουν στη διαφήμιση;
55. Αναφερθείτε στη διαφημιστική δεοντολογία.
56. Αναφέρετε τις βασικές αρχές ενός σωστού μηνύματος επικοινωνίας.
57. Ποια μέσα του προφορικού λόγου χρησιμοποιούνται στις δημόσιες σχέσεις;
58. Ποιοι παράγοντες εξετάζονται κατά την επιλογή των μέσων των δημοσίων σχέσεων;
59. Ποια σημεία πρέπει να προσεχθούν ιδιαίτερα σε μια συνέντευξη τύπου;
60. Ποιες είναι οι κυριότερες εκδηλώσεις που χρησιμοποιούνται στις δημόσιες σχέσεις;
61. Τι είναι διάλεξη και σε τι διακρίνεται;
62. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την επιλογή του καναλιού διανομής;

63. Πώς επηρεάζει ο κύκλος των οικονομικών συγκυριών τη στρατηγική τιμολόγησης;
64. Τι περιλαμβάνει το μίγμα marketing στο marketing υπηρεσιών;
65. Ποιοι παράγοντες του μακροοικονομικού περιβάλλοντος της αγοράς του εξωτερικού επηρεάζουν την εξαγωγική επιχείρηση;
66. Από ποια στάδια αποτελείται ο σχεδιασμός μιας διεθνούς διαφημιστικής καμπάνιας;
67. Αναφέρετε επιγραμματικά τα υποσυστήματα πληροφοριών marketing.
68. Ποια χαρακτηριστικά του προϊόντος εξετάζονται στα πλαίσια της έρευνας των δικτύων διάθεσης των προϊόντων;
69. Τι περιλαμβάνει η έρευνα της οικονομικής κατάστασης και της ευθύνης της εταιρείας;
70. Πώς προσδιορίζεται η τιμή και η ποσότητα ισορροπίας σε μια ελεύθερη αγορά; Δώστε παράδειγμα.
71. Πώς καταστρώνεται η στρατηγική για τη δημιουργία του διαφημιστικού μηνύματος;
72. Τι είναι η κοινή γνώμη και ποιοι είναι οι παράγοντες που συντελούν στη μεταβολή των απόψεων;
73. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση ενός συνεδρίου;
74. Τι θα πρέπει να ελέγχεται σε ένα πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων;
75. Τι γνωρίζετε για το ηλεκτρονικό εμπόριο;

#### ΟΜΑΔΑ 4

1. Τι γνωρίζετε για το κλείσιμο ραντεβού;
2. Ποια είναι τα κίνητρα των πωλητών;
3. Πόσο φίλοι πρέπει να είμαστε με τους πελάτες;
4. Τι είναι το λιανεμπόριο και ποια η σπουδαιότητά του;
5. Ποιοι είναι οι τύποι λιανοπωλητών;
6. Ποια είναι η σπουδαιότητα του χονδρεμπορίου;
7. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ χονδρέμπορου και λιανοπωλητή;
8. Ποιος είναι ο ρόλος του διευθυντή πωλήσεων;
9. Ποιους τύπους - κατηγορίες πωλητών γνωρίζετε;
10. Πώς προσδιορίζεται ο αριθμός των απαιτούμενων πωλητών;
11. Δώστε ένα παράδειγμα υπολογισμού του αριθμού των πωλητών που χρειάζεται μια επιχείρηση.
12. Ποια είναι η δομή του συστήματος αμοιβών των πωλητών;
13. Τι γνωρίζετε για την αξιολόγηση με βάση τα ποσοτικά δεδομένα των πωλήσεων;
14. Τι είναι οι εμπορικές εκθέσεις και ποια είναι η σημασία τους;
15. Τι είναι το KARTEX των πελατών;
16. Τι περιμένει ο πελάτης από τον πωλητή για να δεχθεί την πώληση;
17. Τι γνωρίζετε για τις συσκέψεις πωλήσεων, πώς και πότε πρέπει να γίνονται;
18. Ποια είναι η έννοια της προσωπικής πώλησης και ποιος ο ρόλος του πωλητή;
19. Ποιο πρέπει να είναι το PROFILE ενός πετυχημένου πωλητή;
20. Ποια στοιχεία πρέπει να περιέχει το αρχείο του κάθε πελάτη;
21. Πώς γίνεται ο εντοπισμός νέων πελατών;
22. Ποια είναι τα στοιχεία της σωστής προετοιμασίας του πωλητή;



23. Πώς πρέπει να γίνεται η παρουσίαση και η επίδειξη του προϊόντος;
24. Τι είναι οι εκθέσεις πωλητών, πότε συντάσσονται και ποια η χρησιμότητά τους;
25. Ποιος είναι ο ρόλος του εσωτερικού και ποιος ο ρόλος του εξωτερικού πωλητή;
26. Ποιες κατηγορίες αντιρρήσεων γνωρίζετε;
27. Πώς γίνεται η προσέγγιση του πελάτη;
28. Τι γνωρίζετε για τη γλώσσα του σώματος;
29. Τι γνωρίζετε για το κλείσιμο της πώλησης;
30. Σε ποια στάδια - φάσεις της πώλησης, οι πελάτες εγείρουν αντιρρήσεις;
31. Πώς πρέπει να αντιμετωπίζονται οι ανταγωνιστές μας;
32. Ποια είναι η σπουδαιότητα της σωστής αντιμετώπισης του πελάτη και τι περιμένει ο πελάτης;
33. Πόσο σπουδαίο είναι το SERVICE after sales;
34. Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του τόπου εγκατάστασης μιας χονδρεμπορικής επιχείρησης;
35. Δώστε τον ορισμό του merchandising. Ποιοι είναι οι στόχοι του;
36. Ποια είναι τα μέσα και ποιες οι τεχνικές του merchandising;
37. Δώστε το οργανόγραμμα μιας εμπορικής εταιρείας.
38. Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία για το γενικό στρατηγικό σχεδιασμό της επιχείρησης;
39. Ποια είναι η φύση της δουλειάς του σύγχρονου πωλητή;
40. Τι είναι υποκίνηση και η σπουδαιότητά της, ιδιαίτερα για το δίκτυο πωλήσεων.
41. Ποιες είναι οι μέθοδοι πρόβλεψης των πωλήσεων; Να αναφερθείτε συνοπτικά σε καθεμιά από αυτές.
42. Ποιες είναι οι δυσκολίες της αξιολόγησης της απόδοσης των πωλητών;
43. Τι είναι το Telemarketing και ποια μέσα χρησιμοποιεί;
44. Τι σημαίνει πολιτική τιμών;
45. Πώς γίνεται ο χειρισμός των αντιρρήσεων (τρόποι);
46. Ποιες είναι οι αντιρρήσεις τιμών και πώς γίνεται ο χειρισμός τους;
47. Πώς γίνεται ο χειρισμός των παραπόνων του πελάτη;

## ΟΜΑΔΑ 5

1. Τι είναι το room service;
2. Πώς τοποθετούνται σωστά τα προϊόντα στα ράφια;
3. Τι είδους ευχέρεια πρέπει να προσφέρει ο χώρος για την άνετη προμήθεια του πελάτη;
4. Ποιος είναι ο ρόλος της ταμπέλας της επιχείρησης και της βιτρίνας στην είσοδο του καταστήματος;
5. Τι είναι το ISO 9000;
6. Τι είναι το ISO 9001;
7. Τι είναι το ISO 9002;
8. Τι είναι το ISO 9003;
9. Τι είναι το ISO 9004;
10. Τι είναι το ISO 9004-1;
11. Ποια η διαφορά της περιφερειακής από την κεντρική αγορά;
12. Τι είναι το εμπορικό κέντρο;
13. Τι πρέπει να λάβουμε υπόψη μας για τον εξοπλισμό του καταστήματος με ράφια;
14. Ο ρόλος και η τεχνική του εσωτερικού φωτισμού.

15. Πόσο απαραίτητα είναι τα ταμπελάκια στα ράφια και ποια η χρησιμότητά τους;
16. Ποιοι είναι οι τύποι εμπορευμάτων;
17. Ποια είναι η σπουδαιότητα της καλοσχεδιασμένης ροής και διακίνησης πελατών;
18. Παίζει ρόλο το ύψος που βρίσκεται το προϊόν πάνω στο ράφι; Να αναλυθεί η σχετική τεχνική τοποθέτησης.
19. Πώς γίνεται η αναγνώριση ενός εμπορεύματος και ποια στοιχεία εξετάζουμε;
20. Ποια είναι τα προϊόντα πρωτογενούς και ποια τα προϊόντα δευτερογενούς παραγωγής;
21. Τι είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης και ποιος ο ρόλος του και οι αρμοδιότητές του;
22. Τι ονομάζουμε ποιότητα και τι ολική ποιότητα;
23. Τι είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (T.Q.M.);
24. Πώς επιλέγουμε τη θέση και το χώρο εγκατάστασης μιας λιανεμπορικής επιχείρησης;
25. Τι είναι τα Barcodes; Ποια η χρησιμότητά τους και πώς αναλύονται τα 13 ψηφία τους;
26. Ποια είναι τα τρία συστήματα ποιοτικού ελέγχου (συνοπτική αναφορά);

## ΟΜΑΔΑ 6

1. Τι είναι η αξία F.O.B.;
2. Τι είναι η αξία C.I.F.;
3. Ποιες είναι οι συνέπειες για το εμπόριο από την κατάργηση των φυσικών και φορολογικών συνόρων στην Ευρώπη;
4. Τι είναι το ισοζύγιο πληρωμών και ποια επί μέρους ισοζύγια το απαρτίζουν;
5. Τι γνωρίζετε για την GATT και ποια ζητήματα ρυθμίζει;
6. Τι εννοούμε με τον τίτλο "όροι εμπορίου";
7. Ποιοι παράγοντες συντελούν στην ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου;
8. Ποιες ωφέλειες έχει μια χώρα - οικονομία από την ανάπτυξη του Διεθνούς Εμπορίου;
9. Τι είναι το εμπορικό ισοζύγιο και τι μας δείχνει η μελέτη του;
10. Τι είναι ο ΟΟΣΑ;
11. Τι είναι το Δ.Ν.Τ.;
12. Αναφερθείτε στους δυσμενείς παράγοντες για το διεθνές εμπόριο.
13. Ποια η σημασία και ο ρόλος των χρηματιστηρίων;
14. Τι είναι οι συνασπισμοί των επιχειρήσεων και σε ποιους οικονομικούς τύπους διακρίνονται;
15. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των πολυεθνικών επιχειρήσεων;
16. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των ελευθέρων ζωνών;
17. Ποια διοικητικά μέτρα παρέμβασης στο διεθνές εμπόριο γνωρίζετε;
18. Ποια επιχειρήματα μπορείτε να επικαλεστείτε κατά του προστατευτισμού;
19. Ποιες είναι οι απόψεις υπέρ της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας;
20. Ποια είναι τα πέντε (5) θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ποια είναι τα δύο (2) Συμβουλευτικά όργανα;
21. Από ποιους παράγοντες εξαρτάται ο καθορισμός των τιμών στο διεθνές εμπόριο;
22. Τι γνωρίζετε για τις πολυμερείς εμπορικές διεθνείς συμβάσεις;

**ΟΜΑΔΑ 7**

1. Ποιες είναι οι εργασίες των τραπεζών;
2. Ποιες είναι οι μορφές χρηματοδότησης των εμπορικών επιχειρήσεων;
3. Τι γνωρίζετε για τις έξυπνες κάρτες (SMART CARDS);
4. Αναφέρετε τραπεζικά προϊόντα - υπηρεσίες.
5. Τι γνωρίζετε για τις συναλλαγές από το σπίτι (HOME BANKING);
6. Τι γνωρίζετε για τα CORPORATE TERMINALS;
7. Ποια άλλα πιστωτικά ιδρύματα, εκτός από τις τράπεζες, γνωρίζετε;
8. Τι είναι η νομισματική ισοτιμία και τι η υποτίμηση;
9. Ποιος είναι ο ρόλος των Επαγγελματικών Επιμελητηρίων;
10. Διαφορές μεταξύ γραμματίου και τραπεζικής επιταγής.
11. Τι θεωρείται σήμα και ποια στοιχεία μπορούν να το αποτελέσουν;
12. Τι γνωρίζετε για την εμπορική επωνυμία;
13. Ποιες ειδικές περιπτώσεις αθέμιτου ανταγωνισμού προβλέπονται από το Νόμο;
14. Ποια στοιχεία περιέχει η τραπεζική επιταγή;
15. Τι είναι η σύμβαση εργασίας;
16. Ποιος θεωρείται εργοδότης;
17. Πότε χορηγείται η κανονική άδεια και με ποιες προϋποθέσεις είναι;
18. Τι θεωρείται εργατικό ατύχημα;
19. Ποια είναι η διάρκεια της άδειας των μισθωτών, όταν εργάζονται σε πενθήμερη βάση και σε ποια περίπτωση εξαήμερης απασχόλησης εβδομαδιαίως;
20. Είναι υποχρεωτική η χορήγηση κανονικής άδειας; Στην περίπτωση που δε χορηγηθεί από υπαιτιότητα της επιχείρησης τι δικαιούται ο εργαζόμενος;
21. Πόση είναι η άδεια κήσης και λοχείας;
22. Ποιος ο σκοπός των Συνδικαλιστικών Οργανώσεων;
23. Επιτρέπεται η απόλυση υπαλλήλου μισθωτού που βρίσκεται σε κήση;
24. Πότε μια απόλυση θεωρείται καταχρηστική;
25. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις χορήγησης Δώρου Πάσχα;
26. Ποιες αποδοχές λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό του Επιδόματος Αδειας;
27. Πότε ένας εργαζόμενος δικαιούται αποζημίωσης;
28. Τι σημαίνει εμπορική αλληλογραφία;
29. Ποια είναι η σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας;
30. Μορφές εμπορικών επιστολών.
31. Ποια είναι τα κριτήρια χρηματοδότησης μιας επιχείρησης από μια τράπεζα;
32. Ποια είναι η έννοια του εμπόρου και πώς αποκτάται η εμπορική ιδιότητα;
33. Ποια είναι τα είδη των εμπορικών βιβλίων (υποχρεωτικά και προαιρετικά);
34. Αναφερθείτε στους γενικούς όρους σύστασης της εμπορικής εταιρείας.
35. Ποια είναι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εταίρων στην ομόρρυθμη εταιρεία;
36. Ποια στοιχεία πρέπει να περιλαμβάνει υποχρεωτικά το καταστατικό της Ανώνυμης Εταιρείας;
37. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της εταιρείας περιορισμένης ευθύνης;
38. Ποιοι είναι οι τρόποι λύσης σύμβασης εξηρημένης εργασίας ορισμένου χρόνου;
39. Τι είναι Συλλογική Σύμβαση Εργασίας και ποιο το περιεχόμενό της;
40. Ποιες είναι οι διακρίσεις των Συνδικαλιστικών Οργανώσεων;
41. Τι αποζημίωση δικαιούται ένας Ιδιωτικός Υπάλληλος, μισθωτός, με σύμβαση αορίστου χρόνου, που απολύεται μετά από 5 έτη συνεχούς εργασίας;

42. Τι είναι η Επιθεώρηση Εργασίας, πού ανήκει και ποιος ο σκοπός της;
43. Πώς συντάσσεται μια εμπορική επιστολή;
44. Ποια στοιχεία αποτελούν το μέρος του κυρίως κειμένου της εμπορικής επιστολής;
45. Τι γνωρίζετε για το ύφος της εμπορικής επιστολής;
46. Τι γνωρίζετε για τη δομή και τη μορφή μιας σύμβασης;
47. Ποιες μορφές συμβάσεων γνωρίζετε;
48. Σύμφωνα με το Νόμο 1568/85 και την Οδηγία 89/391 Ε.Ε. ο εργοδότης έχει την ευθύνη για την ασφάλεια και την υγιεινή των εργαζομένων στην επιχείρησή του. Να αναφέρετε ποιες είναι οι γενικές υποχρεώσεις του εργοδότη.
49. Να δώσετε ένα υπόδειγμα εμπορικής επιστολής.
50. Ο χονδρέμπορος "Ω" προμηθευτής της μεγάλης αλυσίδας SUPER MARKETS "Υ" δέχεται επιστολή - παράπονο, ότι η εκτέλεση της παραγγελίας της είναι πλημμελής και οι τιμές των ειδών είναι υψηλότερες από εκείνες που ο "Ω" δίνει σε ανταγωνιστές της Αλυσίδας. Να συντάξετε την απαντητική επιστολή προς την Αλυσίδα για λογαριασμό του χονδρέμπορου "Ω".
51. Ποιες είναι οι αρχές που πρέπει να διέπουν τις συμβάσεις;
52. Ποια είναι η διαδικασία κατάρτισης μιας σύμβασης;

#### 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 **Ειδικός Εμπορικών Επιχειρήσεων**, 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.

1. Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων για την εγκατάσταση, την ίδρυση, την οργάνωση και διοίκηση οποιασδήποτε εμπορικής επιχείρησης.
  - Συμμετέχει στις αποφάσεις για την επιλογή του τόπου εγκατάστασης.
  - Συμμετέχει στις διαδικασίες ίδρυσης.
  - Συμμετέχει στις διαδικασίες οργάνωσης και διοίκησης .
  - Συμμετέχει στις διαδικασίες συντονισμού και ελέγχου της εφαρμογής των παραπάνω πλάνων.
2. Συμμετοχή στη λήψη των οικονομικών αποφάσεων και στη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων που απαιτούνται γι' αυτές.
  - Συλλογή, επεξεργασία οικονομικών στοιχείων, πληροφοριών.
  - Εφαρμογή Η/Υ.
  - Εφαρμογή στατιστικών, μαθηματικών μεθόδων.
  - Επεξεργασία και απεικόνιση των οικονομικών αποτελεσμάτων.
3. Συμμετοχή στις διαδικασίες εφαρμογής του μίγματος marketing.
  - Συγκεντρώνει , επεξεργάζεται στοιχεία για το προϊόν, τιμή, προώθηση, διανομή.

- Πραγματοποιεί έρευνα marketing.
  - Μελετά την καταναλωτική συμπεριφορά.
  - Μελετά και αναλύει την αγορά.
  - Μελετά και αναλύει το μικρο και μακροπεριβάλλον της επιχείρησης.
  - Συμμετέχει στη δημιουργία της κατάλληλης επικοινωνιακής πολιτικής.
4. Συμμετοχή στην οργάνωση, διοίκηση των πωλήσεων, καθώς και στην ανάπτυξη στρατηγικών και τεχνικών των πωλήσεων.
- Συμμετέχει στην οργάνωση της Διεύθυνσης Πωλήσεων.
  - Συμμετέχει στην επάνδρωση του Δικτύου Πωλήσεων.
  - Συμμετέχει στην εποπτεία του Δικτύου Πωλήσεων.
  - Συμμετέχει στην αξιολόγηση του Δικτύου Πωλήσεων.
  - Συμμετέχει στον καθορισμό των στόχων των πωλήσεων.
  - Αναπτύσσει και επιλέγει τις κατάλληλες τεχνικές πωλήσεων.
  - Συμμετέχει στα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης των πωλητών, εφαρμόζοντας τις σύγχρονες τεχνικές.
5. Συμμετοχή στις αποφάσεις για την οργάνωση του χώρου, την τοποθέτηση προϊόντων, εφαρμογή του merchandising με απαραίτητη γνώση των διαδικασιών και προτύπων διασφάλισης ποιότητας.
- Συμμετέχει στις διαδικασίες οργάνωσης του χώρου.
  - Συμμετέχει στις αποφάσεις για την τοποθέτηση στο ράφι.
  - Αναπτύσσει και εφαρμόζει το merchandising .
  - Ενημερώνεται και αναπτύσσει διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.
  - Φροντίζει για την αναγνωρισιμότητα των προϊόντων.
6. Συγκέντρωση στοιχείων, πληροφοριών από το Διεθνές και το Ευρωπαϊκό Οικονομικό Περιβάλλον και εκτίμηση των τάσεων που επικρατούν.
- Συγκέντρωση και επεξεργασία στοιχείων από Ευρωπαϊκή Ένωση.
  - Συλλογή και ανάλυση στοιχείων από Διεθνές Εμπορικό Περιβάλλον.
  - Μελέτη διμερών διακρατικών συμφωνιών.
  - Μελέτη αποφάσεων GATT, OOSA, Δ.Ν.Τ.
7. Συμμετοχή στις διαδικασίες σύναψης και κατάρτισης συμβάσεων και εμπορικών συμφωνιών.
- Συμμετέχει στη σύναψη συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
  - Συμμετέχει στην κατάρτιση εμπορικών συμβάσεων.
  - Συμμετέχει στη σύναψη εμπορικών συμφωνιών.
  - Εφαρμόζει τις κατάλληλες τεχνικές συναλλαγών.