JOBS 4ALL

STRENGTHENING THE EMPLOYABILITY AND KEY COMPETENCES OF YOUNG PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH THE DIGITAL TRANSFORMATION AND MODERNISATION OF YOUTH WORK

BROSZURA 4: ASYSTENT W MAGAZYNIE

PR2/A2: JOBS4ALL TRAINING PACK FOR SPECIFIC JOBS IN 3 DIFFERENT SECTORS

AUTHOR: APPDA COIMBRA

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2021-2-EL02-KA220-YOU-000049207

Funded by the European Union

JOBS 4ALL

PROJECT INFORMATION

PROJECT ACRONYM: JOBS4ALL

WEBSITE: HTTPS://JOBS4ALL-PROJECT.EU/

SUB-PROGRAM OR KA: KA220-YOU - COOPERATION PARTNERSHIPS IN YOUTH

CONSORTIUM:

DEMOKRITOS NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

Emphasys CENTRE

MetropolisNet European network of local development partnerships in metropolitan areas

LC YOUTH

APPDA | Coimbra

Zespół Szkół Specjalnych im. Janiny Porazińskiej w Ignacowie

2ο ΕΠΑΛ ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Funded by the European Union

SPIS TREŚCI

WSTĘP 2
PROFIL ASYSTENTA MAGAZYNU 4
CZYM ZAJMUJE SIĘ ASYSTENT MAGAZYNU? 5
SŁOWNICZEK 8
ZADANIA 13
POZIOM POCZĄTKUJĄCY 14
ORGANIZACJA PRODUKTÓW NA PÓŁKACH 14
WYMIANA PRODUKTÓW 16
WERYFIKACJA PRODUKTÓW NIEDOSTĘPNYCH W MAGAZYNIE 18
POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY 20
ETYKIETOWANIE PRODUKTÓW 20
KONTROLA ZAPASÓW 22
PRZYGOTOWANIE ZAMÓWIEŃ 24
POZIOM ZAAWANSOWANY 25
OBSŁUGA KLIENTA 25
OBSŁUGA KLIENTA W MAGAZYNIE 25
TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA 27

WSTĘP

TA BROSZURA
OPOWIADA O DANIELU.

DANIEL MA 25 LAT
I CHCE ZOSTAĆ
ASYSTENTEM W MAGAZYNIE.

JEGO PRACA OBEJMUJE
WIELE RÓŻNYCH RODZAJÓW ZADAŃ.

ZADANIA DANIELA SĄ PODZIELONE NA TRZY POZIOMY:

- POZIOM POCZĄTKUJĄCY
- POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY
- POZIOM ZAAWANSOWANY

Z KAŻDEGO POZIOMU NAUCZYSZ SIĘ
JAK WYKONYWAĆ POSZCZEGÓLNE ZADANIA.

ZACZNIJ OD POZIOMU POCZĄTKUJĄCEGO.

SĄ TO NAJŁATWIEJSZE CZYNNOŚCI
DO WYKONANIA W MAGAZYNIE.

NASTĘPNIE PRZEJDŹ NA POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY.

NA KOŃCU ZNAJDZIESZ NAJTRUDNIEJSZE
DZIAŁANIA W MAGAZYNIE NA POZIOMIE ZAAWANSOWANYM.

POZIOM ZAAWANSOWANY
NIE JEST OBOWIĄZKOWY WE WSZYSTKICH MIEJSCACH.

PO ZAPOZNANIU SIĘ ZE WSZYSTKIMI ZADANIAMI,
BĘDZIESZ GOTOWY DO SPRAWDZENIA SWOICH UMIEJĘTNOŚCI W MAGAZYNIE.

PODCZAS PRACY W MAGAZYNIE, WAŻNE JEST,
ABY ZROBIĆ WSZYSTKO SAMEMU OD POCZĄTKU DO KOŃCA.

NIE MARTW SIĘ, JEŚLI CZEGOŚ NIE ROZUMIESZ.

POPROŚ O POMOC, GDY JEJ POTRZEBUJESZ.

POWODZENIA!

PROFIL ASYSTENTA MAGAZYNU

POZNAJ DANIELA!

PRACUJE JAKO
ASYSTENT W MAGAZYNIE.

PRZYGOTOWAŁ SIE BARDZO
DOBRZE DO SWOICH ZADAŃ.

ZAŁOŻYŁ SWOJE UBRANIE
ROBOCZE I JEST GOTOWY
DO PRACY.

DANIEL POWIE CI KILKA RZECZY,
KTÓRE POWINIENEŚ WIEDZIEĆ O JEGO PRACY.

POKAŻE CI RÓWNIEŻ KROK PO KROKU,
JAK WYKONYWAĆ POSZCZEGÓLNE POLECENIA.

ZAPOZNAJ SIĘ Z ZADANIAMI DANIELA.

POMOŻE CI TO POZNAĆ OBOWIĄZKI
PRACOWNIKA NA TAKIM STANOWISKU PRACY.

TA BROSZURA POMOŻE W PROCESIE
PRAWIDŁOWEJ NAUKI ZADAŃ.

CZYM ZAJMUJE SIĘ ASYSTENT MAGAZYNU?

ASYSTENT MAGAZYNU DBA
O SPRAWNE FUNKCJONOWANIE
MAGAZYNU.

NIEKTÓRE Z JEGO GŁÓWNYCH ZADAŃ TO:

- ORGANIZOWANIE
  I EKSPONOWANIE PRODUKTÓW

- ZARZĄDZANIE ZAPASAMI

- UTRZYMANIE ZAPASÓW

- PRZETWARZANIE ZAMÓWIEŃ

- PAKOWANIE I ETYKIETOWANIE

- OBSŁUGA SPRZĘTU

ABY BYĆ DOBRYM ASYSTENTEM MAGAZYNOWYM NALEŻY:

• BYĆ PUNKTUALNYM I ZORGANIZOWANYM
• PRZESTRZEGAĆ ZASAD I PROCEDUR W MIEJSCU PRACY
• BYĆ POZYTYWNIE I PRZYJAŹNIE NASTAWIONYM DO KLIENTÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW
• MIEĆ CZYSTY WYGLĄD
• ZWRACAĆ UWAGĘ NA DROBNE SZCZEGÓŁY
• BYĆ OTWARTYM NA NAUKĘ I DOSKONALENIE
• UMIEĆ PRACOWAĆ W ZESPOLE

ABY BEZPIECZNIE WYKONYWAĆ SWOJĄ PRACĘ, DANIEL MUSI NOSIĆ BUTY ZE STALOWYMI NOSKAMI, KASK OCHRONNY I RĘKAWICE OCHRONNE.

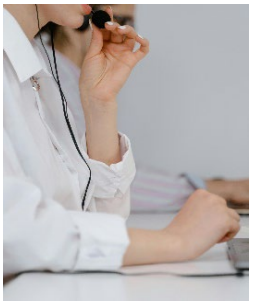
SŁOWNICZEK

MAGAZYN	BUDYNEK DO PRZECHOWYWANIA RZECZY PRZED ICH SPRZEDAŻĄ, UŻYCIEM LUB WYSŁANIEM DO SKLEPÓW	
SKLEP	MIEJSCE, W KTÓRYM MOŻNA KUPIĆ RZECZY LUB USŁUGI.	
PÓŁKI	DŁUGIE, PŁASKIE DESKI ZAMOCOWANE POZIOMO, DZIĘKI CZEMU MOŻNA NA NICH PRZECHOWYWAĆ PRZEDMIOTY.	
SZAFKA	MEBEL LUB NIEWIELKA CZĘŚĆ POMIESZCZENIA Z DRZWIAMI, ZA KTÓRYMI ZNAJDUJE SIĘ MIEJSCE DO PRZECHOWYWANIA RZECZY, ZWYKLE NA PÓŁKACH.	
SZUFLADY	POJEMNIK W KSZTAŁCIE PUDEŁKA, BEZ GÓRNEJ CZĘŚCI, KTÓRY JEST CZĘŚCIĄ MEBLA. WSUWA SIĘ I WYSUWA,	

	ABY OTWORZYĆ I ZAMKNĄĆ I SŁUŻY DO PRZECHOWYWANIA.	
REGAŁ	MEBEL Z PÓŁKAMI, SZAFKAMI LUB SZUFLADAMI, UŻYWANY DO PRZECHOWYWANIA LUB POKAZYWANIA RZECZY.	
LODÓWKA LUB ZAMRAŻARKA	POJEMNIKI ZASILANE ENERGIĄ ELEKTRYCZNĄ, KTÓRE PRZECHOWUJĄ ŻYWNOŚĆ W W NISKIEJ TEMPERATURZE (LODÓWKA) LUB W BARDZO NISKIEJ TEMPERATURZE (ZAMRAŻARKA), ABY MOŻNA JĄ BYŁO BEZPIECZNIE PRZECHOWYWAĆ PRZEZ DŁUŻSZY CZAS.	
PALETY	PŁASKA DREWNIANA KONSTRUKCJA, NA KTÓREJ UMIESZCZA SIĘ CIĘŻKIE TOWARY, ABY MOŻNA JE BYŁO PRZEMIESZCZAĆ ZA POMOCĄ WÓZKA WIDŁOWEGO.	

WÓZEK WIDŁOWY	MAŁY POJAZD Z DWOMA MOCNYMI METALOWYMI PRĘTAMI Z PRZODU, UŻYWANY DO PODNOSZENIA CIĘŻKICH TOWARÓW. WÓZEK PRZEZNACZONY DO PRZEWOZU PALET TO WÓZEK PALETOWY.	
RĘCZNY PODNOŚNIK PALETOWY	PODNOŚNIK RĘCZNY NAJCZĘŚCIEJ SPOTYKANY W HANDLU DETALICZNYM I MAGAZYNACH OSOBISTYCH.	
WÓZEK SKLEPOWY	MAŁY POJAZD Z DWOMA LUB CZTEREMA KOŁAMI, KTÓRY MOŻNA PCHAĆ LUB CIĄGNĄĆ W CELU TRANSPORTU DUŻYCH LUB CIĘŻKICH PRZEDMIOTÓW.	
WYSTAWA	UMIESZCZENIE CZEGOŚ W TAKIM MIEJSCU, TAK ABY BYŁO TO DOBRZE WIDOCZNE.	

PAKOWANIE	PROCES UMIESZCZANIA PRODUKTÓW W OPAKOWANIACH, ABY MOGŁY ZOSTAĆ SPRZEDANE LUB GDZIEŚ WYSŁANE.	
OZNAKOWANIE	DOŁĄCZANIE DO PRODUKTU ETYKIETY Z INFORMACJAMI NA JEGO TEMAT.	
PDA (PALMTOP)	SKRÓT OD OSOBISTEGO ASYSTENTA CYFROWEGO. JEST TO BARDZO MAŁY KOMPUTER, KTÓRY MOŻNA NOSIĆ PRZY SOBIE W CELU PRZECHOWYWANIA INFORMACJI I WYKONYWANIA PROSTYCH ZADAŃ KOMPUTEROWYCH.	
ZAMÓWIENIE	PROŚBA O ZROBIENIE, DOSTARCZENIE LUB PODANIE CZEGOŚ.	

STAN MAGAZYNU	SZCZEGÓŁOWA LISTA WSZYSTKICH TOWARÓW W MAGAZYNIE.	
OBSŁUGA KLIENTA	SPOSÓB, W JAKI ORGANIZACJA RADZI SOBIE Z KLIENTAMI PRZED, W TRAKCIE I PO SPRZEDAŻY.	

ZADANIA

POZWÓL, ŻE CI POKAŻĘ
KROK PO KROKU, JAK WYKONAĆ
PROSTE ZADANIA, KTÓRE NALEŻĄ
DO ASYSTENTA MAGAZYNU.

NIE MARTW SIĘ, JEŚLI CZEGOŚ
NIE ZROZUMIESZ.

PROŚ O POMOC,
GDY TEGO POTRZEBUJESZ.

POWODZENIA!

POZIOM POCZĄTKUJĄCY

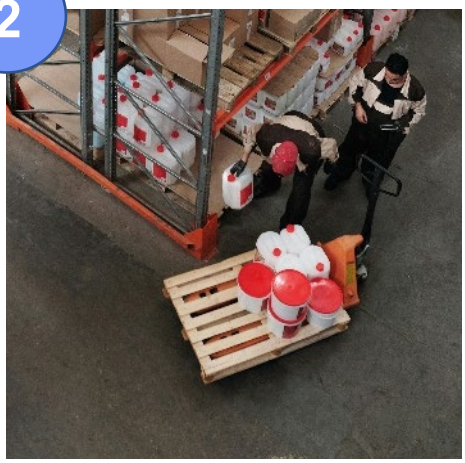
ORGANIZACJA PRODUKTÓW NA PÓŁKACH

NAUCZYMY SIĘ Z DANIELEM, JAK ORGANIZOWAĆ, WYMIENIAĆ I EKSPONOWAĆ PRODUKTY NA PÓŁKACH

1

1. DANIEL ZNALAZŁ WÓZEK W MAGAZYNIE.

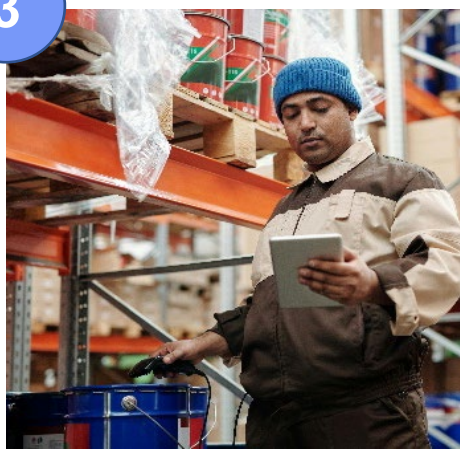
2



2. UMIEŚCIŁ NA NIM PRODUKTY, KTÓRE ZOSTAŁY ZAMÓWIONE.

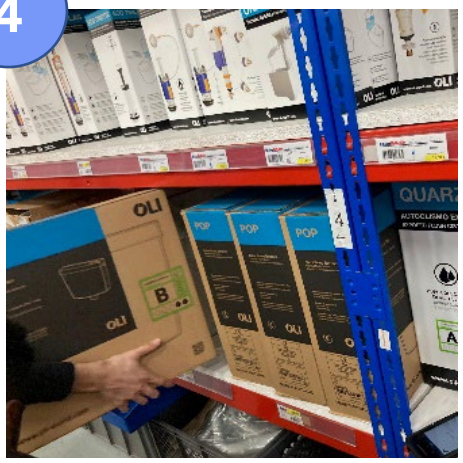
3. POSTĘPOWAŁ ZGODNIE Z INSTRUKACJAMI, ABY PRZEJŚĆ DO ODPOWIEDNICH KORYTARZY I PÓŁEK W MAGAZYNIE.

3



4. WYŚWIETLAŁ PRODUKTY W WYZNACZONYM MIEJSCU Z OZNACZENIAMI SKIEROWANYMI DO PRZODU, ABY KLIENT MÓGŁ SZYBKO ZIDENTYFIKOWAĆ PRODUKT.

4



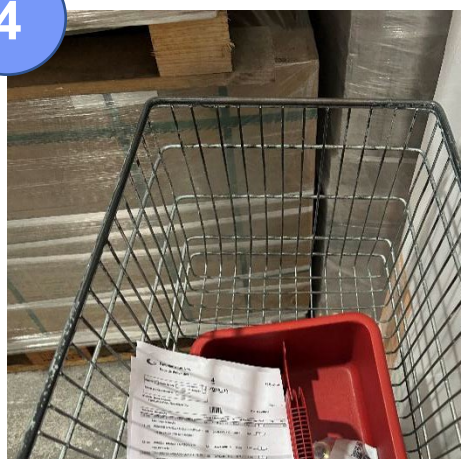
WYMIANA PRODUKTÓW

1. DANIEL PATRZY NA DATĘ WAŻNOŚCI PRODUKTÓW.

2. UMIEŚCIŁ PRODUKTY Z PÓŹNIEJSZĄ DATĄ WAŻNOŚCI ZA PRODUKTAMI, KTÓRYCH DATA WAŻNOŚCI WŁAŚNIE UPŁYWA.

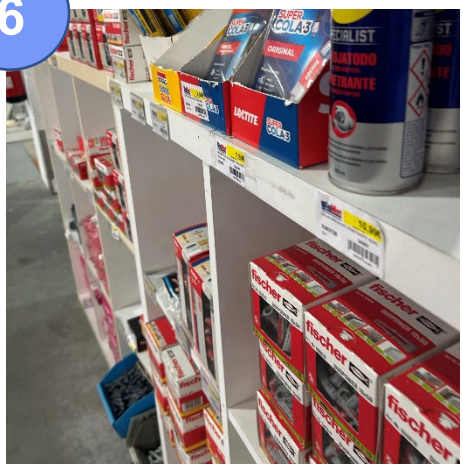
3. WYJĄŁ PRODUKTY, KTÓRYCH TERMIN WAŻNOŚCI JUŻ UPŁYNĄŁ LUB KTÓRE NIE NADAWAŁY SIĘ DO SPOŻYCIA.

4. UMIEŚCIŁ W KOSZYKU PRODUKTY, KTÓRE NIE NADAWAŁY SIĘ DO UŻYTKU.



5. WŁOŻYŁ KARTY IDENTYFIKACYJNE, ABY MOŻNA JE BYŁO ODEBRAĆ.

6. ZASTĄPIŁ PRODUKTY W CELU UZUPEŁNIENIA PÓŁEK SKLEPOWYCH.



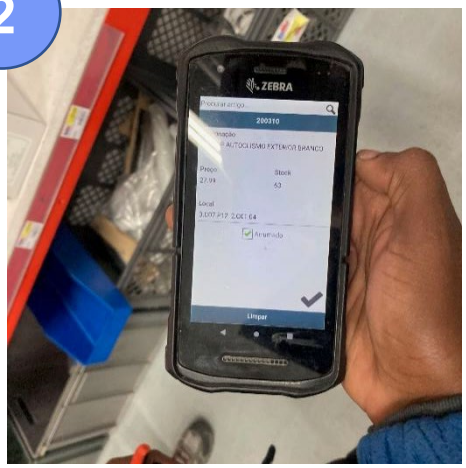
WERYFIKACJA PRODUKTÓW NIEDOSTĘPNYCH W MAGAZYNIE

1

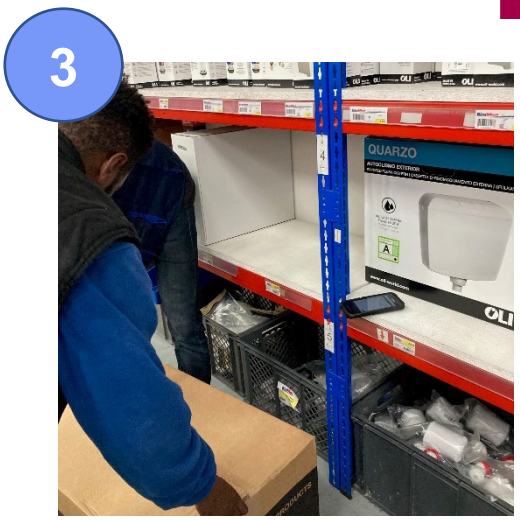
1. DANIEL ZIDENTYFIKOWAŁ, KTÓRYCH PRODUKTÓW BRAKUJE.

2

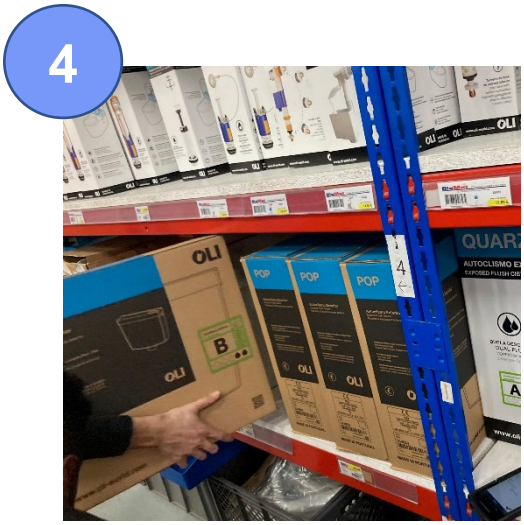
2. NASTĘPNIE ZA POMOCĄ PALMTOPA SPRAWDZIŁ DOSTĘPNOŚĆ ZAPASÓW I ICH LOKALIZACJĘ W MAGAZYNIE.



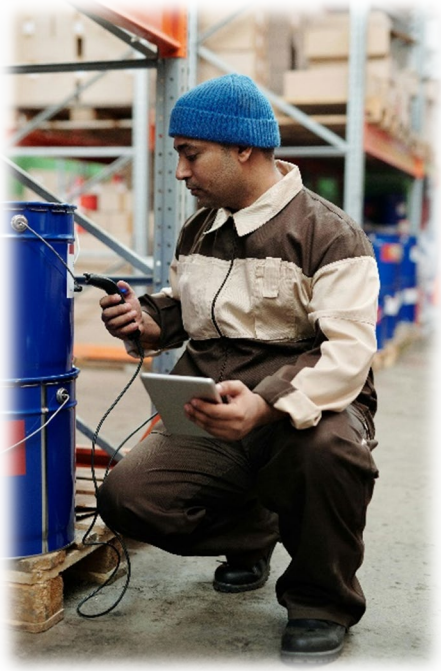
3. ODEBRAŁ PRODUKTY
Z LOKALIZACJI MAGAZYNU.



4. NA KOŃCU UZUPEŁNIŁ PÓŁKĘ
W WYZNACZONYM MIEJSCU.



POZIOM ŚREDNIO ZAAWANSOWANY



PO DWÓCH MIESIĄCACH STAŻU DANIEL JEST GOTOWY NA KOLEJNY KROK.

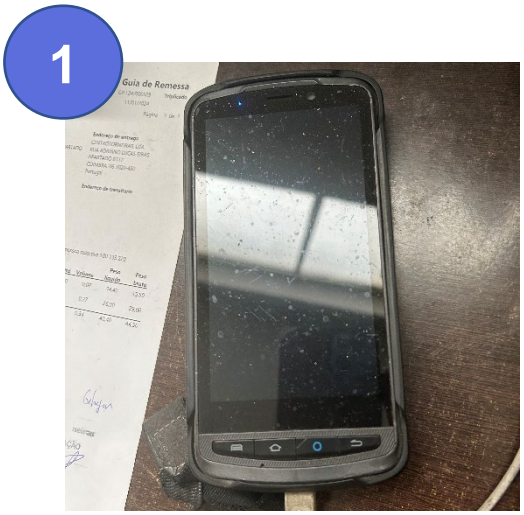
NA POZIOMIE ŚREDNIO ZAAWANSOWANYM BĘDZIEMY UCZYĆ SIĘ RAZEM Z NIM:

- ETYKIETOWAĆ PRODUKTY ZA POMOCĄ PDA (PALMTOPA)
- ZARZĄDZAĆ ZAPASAMI
- PRZYGOTOWYWAĆ ZAMÓWIENIE

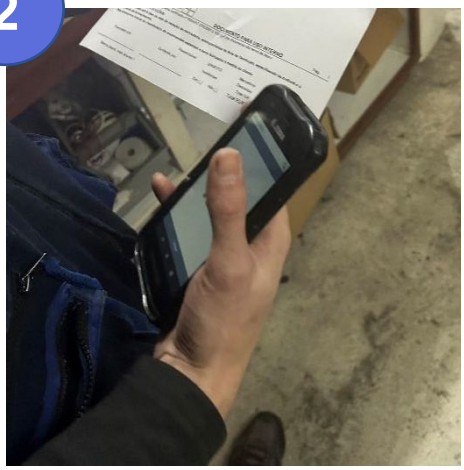
ETYKIETOWANIE PRODUKTÓW

NOWYM ZADANIEM DANIELA
JEST UMIESZCZANIE NOWYCH ETYKIET
NA PRODUKTACH W PRZYPADKU OBNIŻEK LUB ZMIAN CEN.

1. DANIEL NAUCZYŁ SIĘ KORZYSTAĆ Z FUNKCJI PADA ZA POMOCĄ KOLEGI.

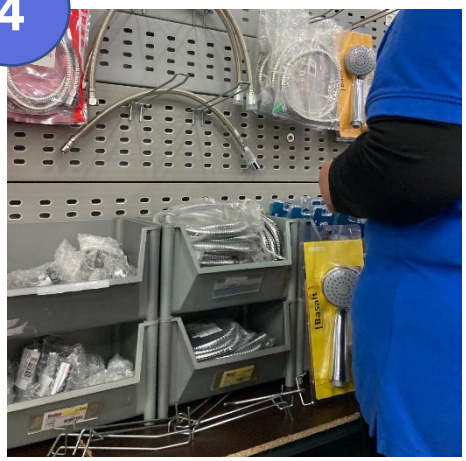


2. WYDRUKOWAŁ CENY.



3. UMIEŚCIŁ JE NA NIEOZNAKOWANYCH PRODUKTACH.

4. WYDRUKOWAŁ NOWE CENY I UMIEŚCIŁ JE WE WŁAŚCIWEJ ALEJCE I PÓŁCE.

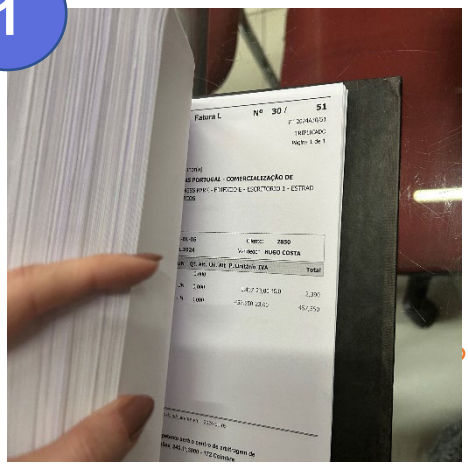


KONTROLA ZAPASÓW

1. DANIEL PRZEPROWADZIŁ INWENTARYZACJĘ WSZYSTKICH ISTNIEJĄCYCH PRODUKTÓW W MAGAZYNIE I W SKLEPIE.

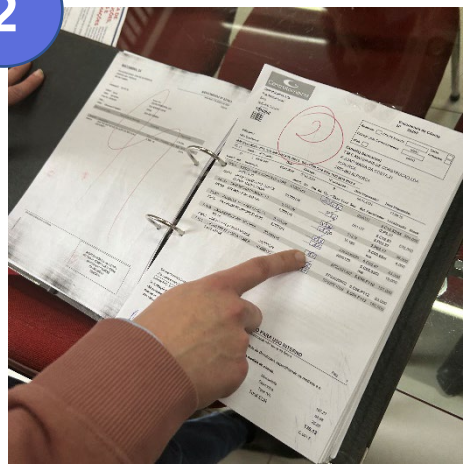
NASTĘPNIE, ZGODNIE Z LISTĄ ZAPASÓW, ZLOKALIZOWAŁ I POTWIERDZIŁ, ŻE PRODUKTY ISTNIEJĄ.

1



2. WYDRUKOWAŁ, REJESTROWAŁ I AKTUALIZOWAŁ DANE RĘCZNIE LUB PRZY UŻYCIU OKREŚLONYCH APLIKACJI KOMPUTEROWYCH.

2

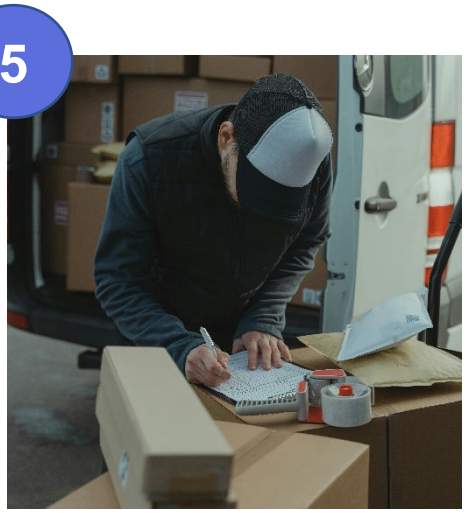


3. PORZĄDKOWAŁ DOKUMENTY NUMERYCZNIE, ALFABETYCZNIE I TEMATYCZNIE, NA PRZYKŁAD FAKTURY, UMOWY I PRZEWODNIKI.

3

4. POMAGAŁ W ORGANIZACJI PRODUKTÓW W MAGAZYNIE ZGODNIE Z IDENTYFIKACJĄ NA PÓŁKACH, DATĄ WAŻNOŚCI I MARKĄ.

5. POMAGAŁ W ODBIORZE TOWARÓW I UMIESZCZAŁ PRODUKTY WEDŁUG KATEGORII.

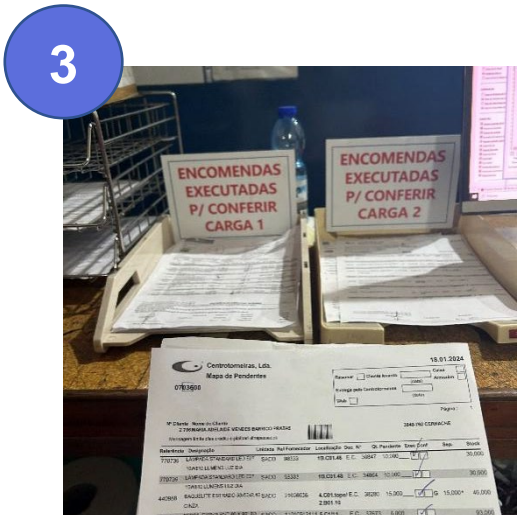


PRZYGOTOWANIE ZAMÓWIEŃ

1. NAJPIERW DANIEL SPRAWDZIŁ LISTĘ ZAMÓWIEŃ ONLINE.

2. NASTĘPNIE USUNĄŁ ZAMÓWIONE PRODUKTY Z MAGAZYNU.

3. UMIEŚCIŁ PRODUKTY W MIEJSCU PRZEZNACZONYM NA ZAMÓWIENIA, ABY ZOSTAŁY ONE DWUKROTNIE SPRAWDZONE PRZEZ INNEGO WSPÓŁPRACOWNIKA.



POZIOM ZAAWANSOWANY

OBSŁUGA KLIENTA

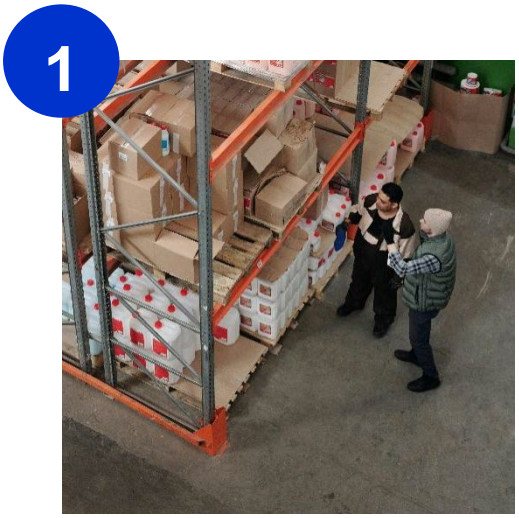
NIE WSZYSCY ASYSTENCI MAGAZYNOWI ZAJMUJĄ SIĘ OBSŁUGĄ KLIENTA.

DANIEL ROZPOCZNIE NIEKTÓRE Z TYCH ZADAŃ PO CZTERECH MIESIĄCACH STAŻU.

SPRÓBUJMY NAUCZYĆ SIĘ, JAK POMAGAĆ KLIENTOM W ICH PYTANIACH: ZNAJDOWANIU I ZAMAWIANIU PRODUKTÓW.

OBSŁUGA KLIENTA W MAGAZYNIE

1. DANIEL PRZYJĄŁ I POWITAŁ KLIENTA W MAGAZYNIE I ZAPYTAŁ GO, CZY POTRZEBUJE POMOCY.

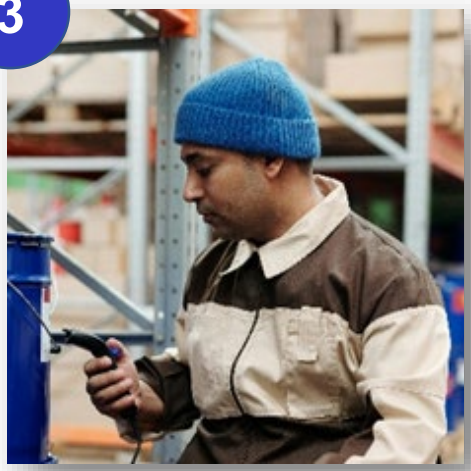


2. KIEDY KLIENT POPROSIŁ O ZNALEZIENIE KONKRETNEGO PRODUKTU, POPROWADZIŁ GO DO WŁAŚCIWEJ ALEJKI I POKAZAŁ MU PRODUKT.

2

3. NASTĘPNIE KLIENT ZAPYTAŁ O CENĘ PRODUKTU, A DANIEL SPRAWDZIŁ KOD KRESKOWY SKANEREM I PODAŁ CENĘ KLIENTOWI.

3



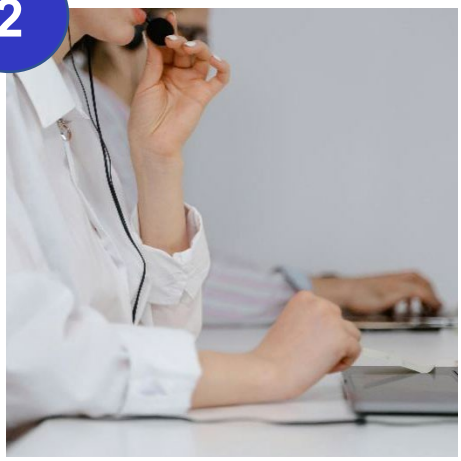
4. DANIEL ZAPYTAŁ KLIENTA, CZY MA JESZCZE JAKIEŚ PYTANIA I PODZIĘKOWAŁ ZA WIZYTĘ.

4

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

1. DANIEL ODPOWIADAŁ NA POŁĄCZENIA TELEFONICZNE, PROFESJONALNIE WITAJĄC DZWONIĄCYCH. UDZIELAŁ ŻĄDANYCH INFORMACJI. WIĘKSZOŚĆ PYTAŃ DOTYCZYŁA ZAMÓWIEŃ PRODUKTÓW LUB INFORMACJI.

1

2. POD KONIEC ROZMOWY ZAPYTAŁ KLIENTÓW, CZY MAJĄ JESZCZE JAKIEŚ PYTANIA I PODZIĘKOWAŁ IM ZA ROZMOWĘ.

2