SALES ASSISTANT

Source: National Competency Standard
(Competency Standards Code G52S007)



NATIONAL APPRENTICE & INDUSTRIAL TRAINING AUTHORITY

No. 971, Sri Jayawardhanapura Mawatha,

Welikada, Rajagiriya.

Telephone No.0112888782-7

Email: lrd@naita.gov.lk

Learning Resources Development Section

Packaging for National Vocational Qualifications (NVQ)

National Certificate at **NVQ Level 3** in the occupation of **Sales Assistant** will be awarded to those who are competent in units U02+U03+U04+ BU01+BU02+BU03+BU04 - **G52S007Q1L3**
National Certificate at **NVQ Level 4** in the occupation of **Sales Assistant** will be awarded to those who are competent in units U01+U02+U03+U04+U05+ BU01+ BU02+ BU03+BU04 - **G52S007Q2L4**

NAITA

සමස්ථ අධීක්ෂණය
අධ්‍යක්ෂ (තත්ත්ව)
තත්ත්ව අංශය
November 2025

ආධුනිකයාගේ දෛනික වාර්තා පොත සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා සකස් කරන ලදී

නිපණතා ඒකක සහ මොඩියුල සන්සන්දනය - **Programme Structure**

	Competency Area	**Module**		**Competency (Task)**
		Module No	**Module Name**	
1	Basic Module (Technical) මූලික ඉගෙනුම් ඒකක (තාක්ෂණික)	M04	Finance for sales and marketing අලෙවිය සහ විකිණීම සඳහා මූල්‍යමය කටයුතු	
		M12	Principles of business law ව්‍යාපාර නීතියේ මූලධර්ම	
2	Evaluate customer and market changes පාරිභෝගික හැසිරීම් සහ වෙළඳපළ තත්ත්වයන්හි වෙනස්වීම් ඇගයීම	M06	Consumer & organizational buying behavior මිලදී ගැනීමේ දී පාරිභෝගිකයින්ගේ සහ සංවිධානවල හැසිරීම්	
3	Negotiate with customers පාරිභෝගිකයන් සමඟ අදහස් හුවමාරු කර ගැනීම	M08	Customer complaints & suggestions පාරිභෝගික යෝජනා සහ පැමිණිලි/චෝදනා	
4	Build and maintain relationship සබඳතා ගොඩනගා ගැනීම සහ ඒවා අඛණ්ඩව පවතවාගෙන යාම	M07	Build cordial relationship with customers පාරිභෝගිකයන් සමඟ සුහද සබඳතා ගොඩනගා ගැනීම	
5	Carry out sales අලෙවි කටයුතු පවත්වාගෙන යාම	M01	Sales and marketing අලෙවිකරණය සහ වෙළඳාම	
		M02	Role of sales assistant වෙළඳ සහායකයකුගේ කාර්ය භාරය	
		M10	Presentation and communication skills සන්නිවේදනය කිරීමේ කුසලතා සහ තාර්කිකව කරුණු දැක්වීමේ කුසලතාව	

NAITA

6	Maintain grooming and etiquette ආචාර ධර්ම සහ පිරිසිදුකම නඩත්තු කර පවත්වාගෙන යාම	M11	Personality development පෞරුෂත්ව සංවර්ධනය	
7	Apply digital savviness/system knowledge ඩිජිටල් ඥානය/ පද්ධති දැනුම	M05	Digital marketing විද්‍යුත් මාර්ගික අලෙවිකරණය	
		M09	Digital savviness and technical awareness විද්‍යුත් ඥානය සහ තාක්ෂණික දැනුවත් කිරීම	
8	Provide information about after sales services අලෙවියෙන් පසු සේවා පැවැත්වීම පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීම	M03	Product and service නිෂ්පාදිත සහ සේවා	

NAITA

Competency Profile

Task → Duties

	Competency Area	Competency (Task)				
A	**Evaluate customer and market changes** පාරිභෝගික සහ වෙළඳපල වෙනස්කම් ඇගයීම	A1. Gather up to date customer information පාරිභෝගික යන් පිළිබඳ තොරතුරු තත්කාලීනව රැස් කිරීම	A2. Gather current market trends වත්මන් වෙළඳපළ ප්‍රවණතා රැස් කිරීම	A3. Identify competitor movements තරගකරුවන්ගේ හැසිරීම් හඳුනා ගැනීම	A4. Analyze customer පාරිභෝගික විශ්ලේෂණය සිදු කිරීම	A5. Analyze market trends වෙළඳපළ ප්‍රවණතා විශ්ලේෂණය කිරීම
		A6. Analyze competitors තරගකරුවන් පිළිබඳ විශ්ලේෂණය කිරීම	A7. Analyze customer behavior පාරිභෝගික හැසිරීම් විශ්ලේෂණය කිරීම	A8. Recall and apply analysis when needed අවශ්‍ය විටදී නැවත කැඳවා විශ්ලේෂණය කිරීම		
B	**Negotiate with customers** පාරිභෝගිකයින් සමඟ සාකච්ඡා කිරීම	B1. Listen actively ක්‍රියාකාරීව සවන් දීම	B2.Communicate clearly පැහැදිලි ව සන්නිවේදනය කිරීම	B3. Write emails and simple documents in English language and other appropriate languages ඉංග්‍රීසි බසින් සහ වෙනත් බසින් සරළ ලිපි සැකසීම සහ විද්‍යුත් පණිවුඩ සැකසීම	B4. Judge customer emotional and psychological status පාරිභෝගික චිත්තවේගීය තත්ත්වය සහ ශාරීරික තත්ත්වය විනිශ්චය කිරීම	B5. Build trust with customer පාරිභෝගිකයන් සමඟ සුහදත්වය ගොඩනැගීම
		B6.Encourage/ persuade to buying decision	B7. Be ready with pre preparation plan			

NAITA

			මිලදී ගැනීම සඳහා දිරි ගැන්වීම	මිලදී ගැනීමේ පූර්ව සැලසුම් සැකසීම සඳහා සූදානම් වීම			
C	**Build and maintain relationship** සබඳතා ගොඩනගා පවත්වා ගැනීම		C1. Build relationship with customers පාරිභෝගිකයන් සමඟ සම්බන්ධතා ගොඩනගා ගැනීම	C2.Maintain relationship with customers පාරිභෝගික සබඳතා පවත්වා ගැනීම	C3.Maintain relationship with internal departments අභ්‍යන්තර අංශ අතර සම්බන්ධතා නඩත්තු කිරීම	C4.Maintain relationship with superiors and peers සම නිලයන් සමඟ සහ අධීක්ෂණ නිලයන් සමඟ සම්බන්ධතා නඩත්තු කිරීම	C5. Build trust and long-lasting relationships විශ්වාසණීය ව දිගුකාලීනව සම්බන්ධතා ගොඩනගා ගැනීම
D	**Carry out sales** විකුණුම් සිදු කිරීම		D1. Identify potential customer පාරිභෝගික හැකියාවන් හඳුනා ගැනීම	D2. Identify customer needs and wants පාරිභෝගික අවශ්‍යතා සහ උවමනා හඳුනා ගැනීම	D3. Provide required product /service information අවශ්‍ය නිෂ්පාදන/ සේවා පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීම	D4. Suggest appropriate solutions සුදුසු විසඳුම් යෝජනා කිරීම	D5. Promote attributes of products/service නිෂ්පාදිත සහ සේවාවන්හි ගුණාංගයන් ප්‍රවර්ධනය කිරීම
			D6. Persuade customers පාරිභෝගිකයන් දිරි ගැන්වීම	D7.Overcome any possible objectives හැකි ඕනෑම අරමුණක් ජය ගැනීම	D8.Manage sales lead අලෙවිකරණ නායකත්වය කළමනාකරණය කිරීම	D9.Promote cross selling and up selling අමතර භාණ්ඩ (Cross-selling) විකිණීම සහ වඩා ඉහළ වටිනාකමක් ඇති භාණ්ඩයක් (Up-selling) විකිණීම	D10. Close the sale අලෙවිය අවසන් කිරීම

NAITA

			D11. Achieve overall targets සමස්ථ ඉලක්ක සපුරා ගැනීම				
E	**Maintain grooming and etiquette** ආචාරධර්ම පවත්වා ගැනීම සහ ප්‍රියමනාපව සිටීම		E1. Follow organization guidelines on grooming and etiquettes ආයතනික නීතිරීති අනුව ආචාරධර්ම පවත්වා ගැනීම හා ප්‍රියමනාපව සිටීම	E2.Demonstrate good corporate presence හොඳ ආයතනික පැවැත්මක් පෙන්නුම් කිරීම	E3.Maintain good personal hygiene හොඳ පෞද්ගලික ස්වස්ථතාවක් පවත්වා ගැනීම	E4. Wear appropriate dress code සුදුසු ඇඳුම් පැළඳුම් ඇඳීම	
G	**Provide information about after sales services** අලෙවියෙන් පසු සේවාවන් පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීම		G1. Collect feedback ප්‍රතිපෝෂණ එකතු කිරීම	G2. Direct customer to relevant service channel අදාළ සේවා ප්‍රදේශයට පාරිභෝගිකයා යොමු කිරීම	G3. Capture cross selling/up selling opportunities අමතර භාණ්ඩ විකිණීමේ (Cross selling) අවස්ථා හඳුනා ගැනීම	G4. Support to Promote / increase NPS NPS වැඩි කිරීමට සහාය දැක්වීම (Net Promoter Score (NPS)යනු පාරිභෝගික තෘප්තිය සහ පාරිභෝගික පක්ෂපාතිත්වය මැන බැලීම සඳහා භාවිත කරන වැදගත් දර්ශකයකි	G5. Gather and forward product development suggestions නිෂ්පාදන සංවර්ධන යෝජනා රැස්කර ඉදිරියට ගෙන යාම
			G6. Drive towards for repeat purchase				

NAITA

			පාරිභෝගික යන් නැවත නැවතත් භාණ්ඩ මිලදී ගැනීමට (Repeat Purchase දිරි ගැන්වීම				

NAITA