SUPERMARKET CUSTOMER SERVICE ASSISTANT

සුපිරි වෙළඳසැල් පාරිභෝගික සේවා සහායක

Source: National Competency Standard
(Competency Standards Code No: G52S002)



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

NATIONAL COMPETENCY STANDARDS

FOR THE OCCUPATION OF SUPERMARKET CUSTOMER SERVICE ASSISTANT

List of Competency Units		Unit Code No.	Level
1.	**Provide customer services** පාරිභෝගික සේවා සැපයීම	**G52S002U01**	3
2.	**Maintain departmental hygiene** අංශීය සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගෙන යාම	**G52S002U02**	2
3.	**Maintain personal hygiene** පුද්ගලික සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගෙන යාම	**G52S002U03**	2
4.	**Merchandise products** භාණ්ඩ ප්‍රදර්ශනය කිරීම	**G52S002U04**	3
5.	**Manage inventories** තොග කළමනාකරණය කිරීම	**G52S002U05**	4
6.	**Maintain relationship with superiors / suppliers / regulators** උසස් නිලධාරීන් / සැපයුම්කරුවන් / නියාමකයන් සමඟ සබඳතා පවත්වාගෙන යාම	**G52S002U06**	3
7.	**Promote sales** විකුණුම් ප්‍රවර්ධනය කිරීම	**G52S002U07**	3
8.	**Handle hazardous situations** අනතුරුදායක අවස්ථා හසුරුවීම	**G52S002U08**	2

Packaging for National Vocational Qualifications (NVQ)
National certificate in the occupation of Supermarket Customer Service Assistant at level 3 will be awarded to those who are competent in units 1+2+3+4+8 – G52S002Q1L3
National certificate in the occupation of at Supermarket Customer Service Assistant level 4 will be awarded to those who are competent in units 1+2+3+4+5+6+7+8 – G52S002Q2L4

NAITA

නිපුණතා ඒකක සහ මොඩියුල සන්සන්දනය - Programme Structure

	Competency Area	Module		Competency (Task)
		Module No	Module Name	
	Basic module මූලික මොඩියුලය	M-01	Introduction of Supermarket Customer Services Assistant ethics & values සුපිරි වෙළඳසැල් පාරිභෝගික සේවා සහායක පිළිබඳ හැඳින්වීම	
		M-02	Communication skills & interpersonal skills සන්නිවේදන කුසලතා හා අන්තර්පුද්ගල කුසලතා	
		M-03	English for Supermarket Customer Service Assistant සුපිරි වෙළඳසැල් පාරිභෝගික සේවා සහායක සඳහා ඉංග්‍රීසි භාෂාව	
		M-04	Health and safety සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂාව	
		M-05	Mathematics for Supermarket Customer Service Assistant පිරි වෙළඳසැල් පාරිභෝගික සේවා සහායක සඳහා ගණිතය	
		M-06	Trade & sales regulation වෙළඳ හා විකුණුම් නියාමන	
		M-07	Maintain relationship with superiors / suppliers /regulators උසස් නිලධාරීන් / සැපයුම්කරුවන් / නියාමකයන් සමඟ සබඳතා පවත්වාගෙන යාම	
		M-08	Departmental essential අංශීය අත්‍යවශ්‍යතා	
A	Provide customer services පාරිභෝගික සේවා සැපයීම	M-09	Provide customer services පාරිභෝගික සේවා සැපයීම	A1 A2 A3 A4
B	Maintain departmental hygiene අංශීය සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගෙන යාම	M-10	Maintain departmental hygiene අංශීය සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගෙන යාම	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7
C	Merchandise products භාණ්ඩ ප්‍රදර්ශනය කිරීම	M-11	Merchandise products භාණ්ඩ ප්‍රදර්ශනය කිරීම	C1 C2 C3 C4 C5 C6
D	Manage inventories තොග කළමනාකරණය කිරීම	M-12	Manage inventories තොග කළමනාකරණය කිරීම	D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9

NAITA

E	Promote sales විකුණුම් ප්‍රවර්ධනය කිරීම	M-13	Promote sales විකුණුම් ප්‍රවර්ධනය කිරීම	E1 E2 E3 E4
F	Handle hazardous situations අනතුරුදායක අවස්ථා හසුරුවීම	M-14	Handle hazardous situations අනතුරුදායක අවස්ථා හසුරුවීම	F1 F2

NAITA

Competency Profile

Task → Duties

	Competency Area /Units	Competency (Task)				
A	**Provide customer services** පාරිභෝගික සේවා සැපයීම	**A1.** Welcome the customer පාරිභෝගිකයා පිළිගැනීම	**A2.** Identify customer needs and wants පාරිභෝගික අවශ්‍යතා හා කැමැත්ත හඳුනා ගැනීම	**A3.** Serve the customer පාරිභෝගිකයා ට සේවය සැපයීම	**A4.** Handle customer complaints පාරිභෝගික පැමිණිලි හසුරුවීම	
B	**Maintain departmental hygiene** අංශයේ සනීපාරක්ෂාව පවත්වාගෙන යාම	**B1.** Clean the front area ඉදිරිපස ප්‍රදේශය පිරිසිදු කිරීම	**B2.** Clean the back and outside area පසුපස සහ බාහිර ප්‍රදේශ පිරිසිදු කිරීම	**B3.** Clean washable equipment සෝදා පිරිසිදු කළ හැකි උපකරණ පිරිසිදු කිරීම	**B4.** Clean non-washable equipment සෝදා පිරිසිදු කළ නොහැකි උපකරණ පිරිසිදු කිරීම	**B5.** Clean freezers ශීතකරණ පිරිසිදු කිරීම
		B6. Clean the cutlery භාජන හා කට්ලරි පිරිසිදු කිරීම	**B7.** Clean the goods භාණ්ඩ පිරිසිදු කිරීම			
C	**Merchandise products** භාණ්ඩ ප්‍රදර්ශනය කිරීම	**C1.** Display dry goods වියළි භාණ්ඩ ප්‍රදර්ශනය කිරීම	**C2.** Clean the serve over for display (meat & fish) ප්‍රදර්ශනය සඳහා මස් හා මාළු කවුන්ටරය පිරිසිදු කිරීම	**C3.** Display perishables (meat & fish) ඉක්මණින් දිරාපත් වන භාණ්ඩ (මස් හා මාළු) ප්‍රදර්ශනය කිරීම	**C4.** Display perishables (vegetable, fruit and dairy) ඉක්මණින් දිරාපත් වන භාණ්ඩ (එළවළු, පළතුරු හා කිරි නිෂ්පාදන) ප්‍රදර්ශනය කිරීම	**C5.** Display promotional and seasonal items ප්‍රවර්ධන හා සෘතුමය භාණ්ඩ ප්‍රදර්ශනය කිරීම

WATA

			C6. Display block stacks බ්ලොක් ස්ටැක් ප්‍රදර්ශනය කිරීම				
D	**Manage inventories** තොග කළමනාකරණය කිරීම		**D1.** Take stock levels of the goods භාණ්ඩවල තොග මට්ටම් පරීක්ෂා කිරීම	**D2.** Determine the quantities of the items to be ordered ඇණවුම් කළ යුතු භාණ්ඩ ප්‍රමාණය තීරණය කිරීම	**D3.** Place the order ඇණවුම් කිරීම	**D4.** Assist supervisor at the receiving point භාණ්ඩ භාරගැනීමේ ස්ථානයේ අධීක්ෂකවරයාට සහාය වීම	**D5.** Store perishable goods නාශවන භාණ්ඩ ගබඩා කිරීම
			D6. Store dry goods වියළි භාණ්ඩ ගබඩා කිරීම	**D7.** Record the wastage අපතේ යාම් වාර්තා කිරීම	**D8.** Count perpetual stock නිරන්තර තොග ගණනය කිරීම	**D9.** Count stocks at the stock taking තොග පරීක්ෂාවේදී තොග ගණනය කිරීම	
E	**Promote sales** විකුණුම් ප්‍රවර්ධනය කිරීම		**E1.** Conduct personnel selling පුද්ගලික විකුණුම් සිදු කිරීම	**E2.** Prepare hampers තෑගි පැකේජ සකස් කිරීම	**E3.** Prepare web orders වෙබ් ඇණවුම් සකස් කිරීම	**E4.** Distribute promotional leaflets ප්‍රවර්ධන පත්‍රිකා බෙදාහැරීම	
F	**Handle hazardous situations** අනතුරුදායක අවස්ථා හසුරුවීම		**F1.** Evacuate in a fire situation ගිනි ගන්නා අවස්ථාවකදී ඉවත් කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම	**F2.** Handle fire situation ගිනි ගැනීම් අවස්ථාව හසුරුවීම			

NAITA

සමස්ථ අධීක්ෂණය
අධ්‍යක්ෂ (තත්ත්ව)
තත්ත්ව අංශය
May0 2026

ආධුනිකයාගේ දෛනික වාර්තා පොත සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා සකස් කරන ලදී

Prepaired by - S.A.M.Prabodini

NAITA