

Sprzedawca

522301

Inna nazwa zawodu: hurtownik

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ZADANIA I CZYNNOŚCI

Głównym celem pracy osób w tym zawodzie jest sprzedaż asortymentu oferowanego przez sklep, hurtownię czy stoisko handlowe. Zadaniem sprzedawcy jest sprawna i fachowa obsługa nabywcy (klienta), oparta na wiedzy z zakresu oferowanych produktów.

Za względu na zróżnicowanie towaru istnieje w obrębie tego zawodu szeroki podział i różnorodne stanowiska pracy, np. sprzedawca artykułów spożywczych, sprzedawca odzieży, sprzedawca artykułów chemii gospodarczej, sprzedawca artykułów wyposażenia domu i wnętrza, sprzedawca sprzętu AGD i RTV, sprzedawca artykułów motoryzacyjnych, sprzedawca w stacji paliw, sprzedawca w hurtowni itp.

Do obowiązków sprzedawcy, bez względu na branżę w której jest zatrudniony, zawsze należy przygotowanie towaru do sprzedaży (np. czyszczenie, sortowanie) i jego wyeksponowanie. Istotnym obowiązkiem jest również zamawianie towaru, przyjmowanie dostaw, sprawdzanie dostarczonego asortymentu pod względem ilościowym i jakościowym, dokumentowanie obrotu towarowego (ewidencjonowanie zakupów i sprzedaży). Obowiązkiem sprzedawcy jest również dbanie o czystość i estetykę miejsca sprzedaży. Większość sprzedawców zajmuje się również obsługą gwarancyjną (reklamacyjną) sprzedawanych artykułów, obsługa ta zazwyczaj polega na: przyjęciu reklamowanego towaru, sporządzeniu odpowiedniego protokołu lub dokumentacji, następnie wysłaniu wadliwego towaru do producenta lub punktu serwisowego. Sprzedaż w większości sklepów odbywa się przy użyciu kasy fiskalnej, wówczas zadaniem sprzedawcy jest sporządzenie raportu kasowego na koniec dnia, przeliczenie gotówki z dziennego utargu i porównanie z wyciągiem kasowym. Praca na poszczególnych stanowiskach sprzedawcy różni się między sobą również ze względu na branżę. Na stoiskach czy w sklepach z artykułami spożywczymi niezwykle istotne jest przestrzeganie przepisów sanitarnych, dbanie o odpowiednie przechowywanie żywności szybko psującej się, pilnowanie terminów przydatności do spożycia umieszczanych na produktach. Natomiast celem pracy sprzedawcy w stacji paliw jest przyjmowaniem dostaw i sprzedaż paliw płynnych (benzyna, gaz, olej napędowy) oraz obsługa dystrybutora. Na większości stacji benzynowych mamy do czynienia z samoobsługą, jednak pracownik stacji obowiązkowo dokonuje wlewu paliwa w przypadku samochodów wyposażonych w instalację gazową.

Praca w sprzedaży charakteryzuje się ciągłym kontaktem z klientem, dlatego bardzo ważna jest umiejętność obsługi klienta, cierpliwość, umiejętność słuchania, kultura osobista, fachowa wiedza towaroznawcza. Ponadto specyfika pracy w handlu wymaga samodzielności w zorganizowaniu stanowiska pracy, zdyscyplinowania i poczucia odpowiedzialności za powierzone mienie. Sprzedawca powinien zadbać o odpowiednie wyeksponowanie i zareklamowanie sprzedawanego towaru. Do zadań sprzedawcy

należy również okresowe sporządzanie inwentaryzacji czyli spisu kontrolnego towarów.

W zależności od profilu prowadzonej działalności handlowej (sprzedaż hurtowa, detaliczna, handel obwoźny) zatrudnienie w zawodzie sprzedawcy można znaleźć w małym, średnim sklepie (gdzie zatrudnianych jest zazwyczaj kilku sprzedawców) lub w tzw. sklepach wielkopowierzchniowych (hipermarketach). Wówczas istnieje wyraźny podział stanowisk i funkcji, natomiast sprzedaż odbywa się metodą samoobsługową (pośrednią). Bardzo często zawód wykonywany jest jako samodzielna działalność gospodarcza (własny sklep), właściciel wówczas zatrudnia pracowników lub sam wykonuje wszystkie czynności - od zaopatrzenia, sprzedaży, do końcowych rozliczeń finansowo-ekonomicznych firmy.

Praca sprzedawcy w handlu hurtowym polega na zakupie określonego rodzaju asortymentu po niskich cenach, zazwyczaj bezpośrednio od producenta lub poprzez pośrednika producenta, następnie sprzedaż dużych partii towaru (hurt) po możliwie najwyższych cenach. Klientami hurtowni są zazwyczaj osoby prowadzące działalność gospodarczą, zajmujący się sprzedażą detaliczną. Sprzedawca informuje o asortymencie i warunkach sprzedaży, po transakcji wystawia dokument sprzedaży z określonym na niej terminem płatności.

Większość sklepów i stoisk posiada kasę fiskalną, dlatego w pracy sprzedawcy ważna jest umiejętność jej obsługi. Ponadto sprzedawcy wykorzystują w pracy komputer (pożądana jest znajomość specjalistycznych programów- np. magazynowych, obsługa poczty elektronicznej, Internetu,) oraz inny sprzęt biurowy- drukarki, faksy, skanery, a także przenośne terminale do akceptacji kart płatniczych (w transakcjach bezgotówkowych). W branży towarów spożywczych czy mięsnych niezbędnym wyposażeniem sklepu jest waga (elektroniczna, tradycyjna).

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Typowym miejscem pracy sprzedawcy w handlu detalicznym są pomieszczenia sklepowe, w handlu hurtowym magazyny i pomieszczenia biurowe.

Sprzedawca w handlu drobnodetalicznym (obwoźnym) najczęściej wykonuje swoją pracę na powietrzu lub na niewielkich stoiskach/pomieszczeniach przeznaczonych na działalność handlową. Praca sprzedawcy zaliczana jest do średnio lekkich, odbywa się w bezpiecznych warunkach otoczenia. Zawód ten zazwyczaj wykonywany jest na stojąco, w ciągłym ruchu (obsługa klientów, prezentacja towaru, układanie na półkach, przyjmowanie dostaw itp.), dlatego sprzedawcy najbardziej narażeni są na występowanie przewlekłych schorzeń narządu ruchu: schorzenia kręgosłupa (szczególnie dyskopatie), zmiany zwyrodnieniowe stawów, a także schorzenia układu krążenia, żylaki. Dłuższa praca przy komputerze związana ze sporządzaniem faktur i innych dokumentów może stać się przyczyną wad wzroku. Sprzedawcy wykonujący pracę na powietrzu lub w dużych halach magazynowych, gdzie występują niesprzyjające warunki pogodowe i przeciągi, narażeni są na infekcje i przeziębienia.

Warunki społeczne

Praca sprzedawcy ma indywidualny charakter. Osoba pracująca w tym zawodzie zazwyczaj sama organizuje sobie stanowisko pracy, dba zamówienia towaru, estetykę stoiska, ponosi odpowiedzialność materialną za powierzone mienie. Kontakty z innymi ludźmi są częste i intensywne. Sprzedawcy to osoby, które doradzają, odpowiadają na pytania, nakłaniają i zachęcają klientów do zakupu. Intensywność kontaktów niesie ze sobą ryzyko konfliktów, które mogą powstawać, gdy np. klient jest niezadowolony z zakupu/ towaru. Wówczas sprzedawca musi wykazać się cierpliwością i umiejętnością łagodzenia sytuacji konfliktowych. W niektórych branżach i rodzajach sprzedaży istotne są również umiejętności negocjacyjne (np. w sytuacjach gdy klient ma możliwość uzyskania rabatu lub obniżki ceny), a także wówczas gdy sprzedawca jest właścicielem sklepu i sam dba o zakup towaru.

Warunki organizacyjne

Przeciętny czas trwania pracy sprzedawcy wynosi od 6 do 9 godzin dziennie. Praca wykonywana jest w dni powszednie oraz soboty, a przypadku niektórych sklepów (głównie hipermarkety) również w niedziele i niektóre święta. Czas pracy uzależniony jest od rodzaju sklepu, w którym sprzedawca jest zatrudniony. W małych i średnich sklepach godziny pracy zazwyczaj są stałe, natomiast w sklepach wielkopowierzchniowych, niektórych hurtowniach i dużych stacjach benzynowych istnieje podział na pracę zmianową.

Praca sprzedawcy jest okresowo nadzorowana przez bezpośredniego przełożonego (np. kierownika sklepu, kierownika działu) lub też kontrolowane są jej efekty (wyniki sprzedażowe, realizowanie planów sprzedażowych sklepu). Sprzedawcy, którzy prowadzą działalność gospodarczą nie podlegają nadzorowi. Osoby pracujące na stanowiskach związanych z koordynowaniem pracy innych sprzedawców mają określone uprawnienia do podejmowania decyzji. Zatrudnieni w handlu ponoszą odpowiedzialność materialną za powierzone mienie. Praca sprzedawcy ma zrutyinizowany charakter.

Wymagania psychologiczne

WYMAGANIA PSYCHOLOGICZNE

W zawodzie sprzedawcy kontakty z innymi ludźmi są bardzo intensywne, dlatego bezpośrednia obsługa klientów jest odpowiednia dla osób komunikatywnych, łatwo nawiązujących relacje interpersonalne. Ważne są również takie cechy jak umiejętność słuchania i cierpliwość. Aby sprzedaż była skuteczna, istotna jest zdolność przekonywania, wpływania na opinie innych, umiejętność postępowania z ludźmi a także odporność emocjonalna (zrównoważenie emocjonalne), gdyż ciągły kontakt z klientami niejednokrotnie powoduje występowanie sytuacji konfliktowych. Sprzedawca nie może wówczas okazać zdenerwowania, musi umieć zapanować nad swoimi emocjami, argumentować rzeczowo i logicznie. Bardzo ważna jest podzielność uwagi, ponieważ sprzedawca często wykonuje kilka czynności w krótkich odstępach czasu lub jednocześnie (np. przyjmowanie i ekspozycja towaru, udzielanie informacji, obsługa klientów).

Ze względu na usługowy charakter tego zawodu, przydatne są zainteresowania społeczne (preferencje do pracy z ludźmi, pomaganie, doradzanie, informowanie) oraz

menedżerskie (umiejętność zarządzania, kierowania ludźmi, przekonywanie do swoich racji, perswazja). Specyfika zawodu wymaga dużej samodzielności w zorganizowaniu sobie stanowiska pracy, poczucia odpowiedzialności za wykonywane czynności i powierzony majątek, zdyscyplinowania w utrzymaniu czystości i porządku w punkcie sprzedaży.

Przydatna w tym zawodzie jest dobra pamięć (zapamiętywanie cen, szacunkowej ilości towaru na stanie sklepu) oraz uzdolnienia rachunkowe, które przydadzą się do szybkiego i sprawnego dokonania obliczeń finansowych.

Praca sprzedawcy zaliczana jest do zajęć samodzielnych, jednak niezbędna jest umiejętność pracy w zespole, współdziałania. Sprzedawca ponosi indywidualną odpowiedzialność materialną, jednak bardzo często z rezultatów sprzedaży pracownicy są rozliczani jako zespół (np. za realizację planów sprzedażowych sklepu). Od wysokości uzyskanego utargu uzależniona jest prowizja sprzedawców, wówczas współdziałanie w sferze sprzedaży i osiągnięcie możliwie wysokiego wyniku, jest korzystne dla zatrudnionych pracowników.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

WYMAGANIA FIZYCZNE I ZDROWOTNE

Pracę sprzedawcy można zaliczyć do średniociężkich lub średnio lekkich (w zależności od zajmowanego stanowiska i branży).

Przeważnie wymagana jest duża sprawność układu kostno-stawowego i mięśniowego, gdyż praca odbywa się w ruchu, na stojąco (wypakowywanie, układanie, podawanie towarów, dźwiganie i przenoszenie itp.). W przypadku pracy kasjera w sklepie wielkopowierzchniowym, praca odbywa się w pozycji siedzącej. W wykonywaniu zawodu sprzedawcy istotna jest duża sprawność narządu wzroku, zwłaszcza dla osób, które pracują głównie przy komputerze (np. kasjer-sprzedawca, fakturzysta). Przeciwwskazaniem są duże wady słuchu, niewielki niedosłuch korygowany aparatem słuchowym nie stanowi istotnego przeciwwskazania do podjęcia pracy w tym zawodzie. Z uwagi na bardzo intensywne kontakty z klientami (informowanie, odpowiadanie na pytania, negocjowanie, przekonywanie do zakupu) przeciwwskazaniem do pracy w tym zawodzie są wady wymowy utrudniające porozumiewanie się, a także zaburzenia psychiki (nerwice, psychozy), upośledzenie umysłowe.

W sklepach ze stoiskami spożywczymi (kontakt z żywnością) wymagane są rozszerzone badania lekarskie o nosicielstwo chorób zakaźnych (ukończone tzw. minimum sanitarne).

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

WARUNKI PODJĘCIA PRACY W ZAWODZIE

Osoba ubiegająca się o zatrudnienie na stanowisku sprzedawcy powinna legitymować się wykształceniem minimum zasadniczym zawodowym lub (znacznie częściej) średnim. Kandydaci na sprzedawców z wykształceniem zawodowym powinni być absolwentami szkół o profilu handlowym. Również mile widziani są kandydaci z wykształceniem średnim, ze specjalnością związaną z handlem (np. technik handlowiec), jednak nie jest to istotny warunek ubiegania się o zatrudnienie. Coraz

częściej pracodawcy w ogóle nie formułują oczekiwań odnośnie wykształcenia sprzedawców. Istotne są kwalifikacje przydatne w pracy w handlu – praktyczna znajomość obsługi kasy fiskalnej, obsługa komputera, umiejętności sprzedażowe i perswazyjne, komunikatywność. Zazwyczaj też nie są formułowane preferencje dotyczące płci, pracę w sprzedaży mogą znaleźć zarówno kobiety jak i mężczyźni.

W celu potwierdzenia kwalifikacji zawodowych, absolwenci wszystkich typów szkół zawodowych ponadgimnazjalnych i policealnych, które kształcą w zawodzie sprzedawcy/handlowca, mogą dobrowolnie przystąpić do egzaminu państwowego. Egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe jest formą oceny poziomu opanowania wiadomości z zakresu danego zawodu, umożliwia uzyskanie porównywalnej i obiektywnej oceny poziomu osiągnięć osoby zdającej. Egzaminy przeprowadzają zewnętrzne komisje egzaminacyjne powołane przez Ministra Edukacji Narodowej.

Osoby ubiegające się o pracę sprzedawcy w stacji LPG, powinny posiadać stosowne uprawnienia w zakresie napełniania samochodów gazem płynnym. Uprawnienia nadaje Transportowy Dozór Techniczny, po uprzednim ukończeniu szkolenia z tego zakresu (organizują je m.in. Zakłady Doskonalenia Zawodowego). W sklepach ze stoiskami spożywczymi wymagane jest ukończenie kursu tzw. minimum sanitarnego.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

MOŻLIWOŚCI AWANSU W HIERARCHII ZAWODOWEJ

Sprzedawca ma ograniczone możliwości rozwoju kariery zawodowej. Po kilku latach pracy i nabywania doświadczenia, może awansować na stanowisko kierownicze (kierownik sklepu, kierownik działu). Osoby pracujące w hipermarketach, na stanowiskach kierowniczych, odpowiadają za pracę podległych im sprzedawców oraz koordynują funkcjonowanie podległego działu.

Osoby przedsiębiorcze i operatywne, z doświadczeniem w sprzedaży zdobytym u jednego lub kilku pracodawców, mogą otworzyć własny sklep i zająć się prowadzeniem samodzielnej działalności gospodarczej.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

MOŻLIWOŚCI PODJĘCIA PRACY PRZEZ DOROSŁYCH

Na ogół pracodawcy nie formułują oczekiwań w stosunku do wieku, wobec kandydatów na sprzedawców. Pracę mogą znaleźć zarówno absolwenci bezpośrednio po szkole, jak również osoby po pewnej przerwie w zatrudnieniu. Zatrudniając młode osoby, pracodawcy liczą na ich energię i zapał do pracy, łatwość we wdrażaniu się do nowych obowiązków, dyspozycyjność. Inni szukają osób w przedziale 31 – 40 lat stawiając na doświadczenie i zdobyte umiejętności sprzedażowe. Górna granica wieku, do której kandydaci w większości mogą ubiegać się o pracę w zawodzie to ok. 50-55 lat.

Alternatywną formą zatrudnienia w sprzedaży jest samozatrudnienie (własny sklep), wówczas wiek nie stanowi żadnej bariery.

Możliwości zatrudnienia

Sprzedawcy zatrudniani są w sektorze prywatnym. Pracę można znaleźć w małych lub

średnich sklepach, hurtowniach, a także w dużych sieciach sklepów wielkopowierzchniowych (tzw. hipermarketach). Inną, powszechną formą zatrudnienia jest prowadzenie działalności gospodarczej (własny sklep, hurtownia, stacja benzynowa) lub świadczenie usług sprzedaży na zasadzie franczyzy (prowadzenie własnej firmy pod szyldem znanej marki- sprzedaż detaliczna). Na działalność gospodarczą często decydują się osoby, które zdobyły doświadczenie w sprzedaży u innych pracodawców, a chcą spróbować swoich sił jako właściciele firm handlowych.

Sprzedawca to zawód powszechnie spotykany. Zapotrzebowanie na sprzedawców jest podobne w całym kraju, jednak zdecydowanie łatwiej o zatrudnienie w dużej aglomeracji miejskiej, niż w małych miejscowościach. Różnice w zapotrzebowaniu na przedstawicieli tej profesji można zauważyć także w poszczególnych województwach- najwięcej zatrudnionych w tym zawodzie znajdziemy w województwach: mazowieckim, śląskim, wielkopolskim, małopolskim.

Na rynku istnieje popyt i zapotrzebowanie na ten zawód, jednak liczba kandydatów w urzędach pracy jest większa niż liczba zgłaszanych ofert.

Zawody pokrewne

ZAWODY POKREWNE

handlowiec

przedstawiciel handlowy

kasjer

zaopatrzeniowiec

Polecana literatura

POLECANA LITERATURA

· „Mapa sprzedawcy, czyli techniki sprzedaży w sklepie” - Jacek Gałązka, wyd. Poltex (2006)

· „H jak handel. Zasady opodatkowania handlu” - Wiesława Dyszy, wyd. Wszechnica Podatkowa (2007)

· „Zarządzanie sprzedażą detaliczną” Cox R., Brittain P., wyd. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne (2000)