

## Sprzedawca

### Kod zawodu: 522301

wg Klasyfikacji Zawodów i Specjalności MRPiPS



Sprzedawca to osoba sprzedająca produkty oferowane w punktach sprzedaży drobnodetalicznej (kioskach i na targowiskach), detalicznej (sklepach, hipermarketach) oraz hurtowej (w magazynach hurtowni). Obsługuje nabywców w handlu bezpośrednim metodą tradycyjną lub pośrednio metodą samoobsługową.

### Zadania i czynności robocze

Głównym zadaniem sprzedawcy jest sprawna i kulturalna obsługa klienta, oparta na zapewnieniu możliwie pełnej informacji o sprzedawanych towarach. W zależności od miejsca zatrudnienia sprzedawca może zajmować się także przyjmowaniem towarów od dostawców, przygotowaniem ich do sprzedaży, bezpośrednim promowaniem produktów, przyjmowaniem należnej zapłaty i

księgowaniem jej za pośrednictwem kasy fiskalnej. Bardzo istotnym elementem pracy sprzedawcy jest dokumentowanie obrotu towarowego oraz rozliczanie i zabezpieczanie utargu. Sprzedawca samodzielny przyjmuje także reklamacje i skargi klientów, a jeśli jest jednocześnie właścicielem działalności lub posiada do tego upoważnienie, może negocjować warunki prowadzonych transakcji.

### Środowisko pracy

#### Materialne środowisko pracy

Praca sprzedawcy w handlu drobnodetalicznym często jest wykonywana na powietrzu lub w niewielkich pomieszczeniach do tego przeznaczonych, w handlu detalicznym w pomieszczeniach sklepowych, a w handlu hurtowym w pomieszczeniach biurowych lub magazynach hurtowni. Praca odbywa się w warunkach bezpiecznych, średnio uciążliwych fizycznie. Czynności związane z prezentacją towarów odbywają się w ciągłym ruchu, często na stojąco, natomiast praca przy kasie lub komputerze wykonywana jest w pozycji siedzącej.

#### Społeczne środowisko pracy

W tym zawodzie można wyróżnić stanowiska pracy związane bezpośrednio z obsługą klienta w punkcie sprzedaży, np. konsultant – sprzedawca, sprzedawca – kasjer przy stanowisku kasowym lub w terenie – akwizytor (np. hurtowni). Sprzedawca podlega bezpośrednio właścicielowi lub kierownikowi sklepu, a w wię-kszych sklepach, marketach – kierownikowi działu. W handlu drobnodetalicznym, ze względu na jego specyfikę wszystkie wyżej wymienione funkcje,

bardzo często łączą się w jedną. Sprzedawca, po kilku latach pracy i doświadczenia w zawodzie, może awansować na stanowiska kierownicze. Osoby pracujące na stanowiskach związanych z koordynowaniem pracy innych sprzedawców mają określone uprawnienia do podejmowania decyzji, a odpowiedzialność za ich wykonywanie wynika z zakresu obowiązków i posiadanych umiejętności. Zatrudnieni w handlu, na wszystkich stanowiskach ponoszą odpowiedzialność materialną za powierzone mienie.

#### Organizacyjne środowisko pracy

Praca sprzedawcy odbywa się w stałych godzinach pracy w systemie pracy jednozmianowej lub zmianowej.

### Wymagania psychologiczne

Praca w handlu charakteryzuje się stałym kontaktem z klientem oraz koniecznością wykonywania różnorodnych czynności w niewielkim odstępie czasu, a nawet jednocześnie (przyjmowanie, układanie i pakowanie towarów, udzielanie informacji, wykonywanie czynności obliczeniowo-rachunkowych itp.). Dlatego bardzo ważna jest fachowa wiedza towaroznawcza, podzielność uwagi i uzdolnienia rachunkowe. Bezpośrednia obsługa klientów wymaga również komunikatywności, cierpliwości, a także szczególnego dbania o wygląd zewnętrzny. W tym zawodzie występuje bardzo duże ryzyko konfliktów. W związku z tym cechą konieczną jest zrównoważenie emocjonalne, odporność na stres, umiejętność łagodzenia konfliktów i napięć między ludźmi. Ważne jest, by sprzedawca umiał uszanować odmienne zdanie klienta i nie okazywał swojego

zdenerwowania, nie komentował złośliwymi uwagami słów czy życzeń kupującego. Dobry sprzedawca powinien posiadać wysoką kulturę osobistą. Specyfika zawodu wymaga ponadto dużej samodzielności w zorganizowaniu sobie pracy, poczucia odpowiedzialności za wykonywane czynności i powierzony majątek oraz zdyscyplinowania w utrzymaniu porządku i czystości w punkcie sprzedaży.

### **Wymagania fizyczne i zdrowotne**

Osoba wykonująca ten zawód powinna być sprawna fizycznie. Konieczna jest sprawność fizyczna rąk i nóg umożliwiająca pracę przy urządzeniach sklepowych oraz przenoszenie, podnoszenie towarów oraz obsługę urządzeń elektrycznych i technicznych, takich jak: noże, młynki, krajalnice itd. Bardzo ważna jest również odporność na zmęczenie fizyczne związane ze stojąco – chodzącą pozycją pracy sprzedawcy. Inne warunki to wyraźny, zrozumiały sposób mówienia, dobry wzrok i słuch oraz ogólnie dobry stan zdrowia. Sprzedawcy zatrudniani w sklepach z artykułami spożywczymi poddawani są specjalistycznym badaniom lekarskim na nosicielstwo chorób zakaźnych i pasożytów. Muszą posiadać książeczki zdrowia. Sprzedawcy zatrudniani w sklepach innych branż przechodzą ogólne badanie lekarskie stwierdzające przydatność do pracy w zawodzie sprzedawcy.

### **Wymagany poziom kwalifikacji i ścieżka kształcenia w zawodzie**

Warunki formalne umożliwiające pracę w zawodzie sprzedawcy, to przede wszystkim posiadanie wykształcenia zawodowego o kierunku sprzedawca, nabytego w wyniku

kształcenia w zasadniczej szkole zawodowej (od 2017 r. w branżowej szkole zawodowej I stopnia). Na stanowisku sprzedawcy mogą pracować również osoby, które posiadają kierunkowe wykształcenie średnie lub policealne.

Jednak dość często zdarza się, że do pracy są przyjmowane osoby nie posiadające specjalistycznego przygotowania zawodowego

w zawodzie sprzedawcy. Związane jest to z indywidualnymi preferencjami potencjalnych pracodawców, którzy nie biorą pod uwagę formalnych wymogów. Istotne dla nich jest doświadczenie w prowadzeniu sprzedaży bezpośredniej lub zdobyte na innym stanowisku, związanym z obsługą klienta. Często cechy personalne, takie jak komunikatywność, odpowiedzialność, zaangażowanie w wypełnianiu powierzonych obowiązków decydują o zatrudnieniu kandydata. Od sprzedawców wymaga się także umiejętności obsługi komputera, kasy fiskalnej, czy terminali płatniczych, w wielu przypadkach także szkolenia z zakresu BHP, czy aktualnej książki Sanepidu.

Aby uzyskać dyplom potwierdzający kwalifikacje w zawodzie sprzedawcy należy: 1) ukończyć zasadniczą szkołę zawodową w danym zawodzie (branżową szkołę I stopnia) lub 2) posiadać wykształcenie zasadnicze zawodowe i ukończyć wymagany kwalifikacyjny kurs zawodowy lub 3) posiadać wykształcenie co najmniej zasadnicze zawodowe i co najmniej dwa lata kształcić się lub pracować w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego. To pozwala na posiadanie kwalifikacji zawodowych na 3 poziomie wg

Krajowych Ram Kwalifikacji, co też odpowiada 3 poziomowi w Europejskiej Ramie Kwalifikacji.

### **Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej**

świadczy **bezpłatne** poradnictwo zawodowe osobom po 18 r. ż. oraz pracodawcom.

#### **Jeśli:**

- chcesz lepiej poznać siebie, swoje możliwości zawodowe i uzdolnienia,
- zastanawiasz się nad wyborem zawodu, kierunku kształcenia, szkolenia zawodowego,
- szukasz odpowiedniego zatrudnienia,
- chcesz podnieść lub zmienić swoje kwalifikacje,
- podejmowane przez Ciebie próby znalezienia pracy nie powiodły się,
- masz problem z napisaniem życiorysu i listu motywacyjnego,
- pracujesz, ale jesteś zagrożona/y zwolnieniem z pracy,
- chcesz się dobrze zaprezentować podczas rozmowy kwalifikacyjnej,
- masz pomysł na uruchomienie własnej firmy, ale nie wiesz od czego zacząć,

**koniecznie przyjdź i porozmawiaj!**

**„Z doradcą zawodowym trafisz do celu”**



Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie  
ul. A. Mickiewicza 41  
70-383 Szczecin  
( 91 42 56 126, 91 42 56 123  
@ [cipkz-szczecin@wup.pl](mailto:cipkz-szczecin@wup.pl)

Filia WUP  
ul. Słowiańska 15A (IV piętro)  
75-846 Koszalin  
( 94 344 50 00, 94 344 50 56  
@ [cipkz-koszalin@wup.pl](mailto:cipkz-koszalin@wup.pl)

