



Wojewódzki Urząd Pracy
w Szczecinie



CENTRUM
INFORMACJI I PLANOWANIA
KARIERY ZAWODOWEJ



SPRZEDAWCA

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Szczecinie

ul. A. Mickiewicza 41
70-383 Szczecin
tel. 0-91 42 56 126, 0-91 42 56 128
fax 0-91 42 56 125
e-mail: cipkz-szczecin@wup.pl

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Koszalinie

ul. Słowiańska 15A (IV piętro)
75-846 Koszalin
tel. 094 342 66 93, 346-25-37, 344-50-50
tel./fax 344-50-43
e-mail: cipkz-koszalin@wup.pl

Sprzedawca w handlu detalicznym i hurtowym

Podstawowym celem i zadaniem osób pracujących w tym zawodzie jest sprzedaż detaliczna dla indywidualnych nabywców.

Sprzedawca obsługując nabywców bezpośrednio (w handlu metodą tradycyjną) lub pośrednio (w handlu metodą samoobsługową i preselekcji) - zajmuje się detaliczną sprzedażą produktów.

Zadania i czynności robocze

Podstawowym zadaniem sprzedawców jest zawsze sprawna i kulturalna obsługa klienta, oparta na dobrej znajomości branży, w której sprzedawca jest zatrudniony. Najbardziej charakterystyczne czynności sprzedawcy to: informowanie kupujących o cenach i właściwościach towarów oraz ich walorach użytkowych, odpowiednie zapakowanie sprzedanego towaru, wypisywanie paragonów i inkasowanie należności za sprzedany towar. Poza tym, sprzedawca ma za zadanie orientować się w potrzebach klientów i zabiegać o zaopatrzenie punktu sprzedaży (sklepu) w towary najbardziej przez nich poszukiwane. Sprzedawca dokonuje ponadto systematycznego przeglądu magazynowanych towarów, dba o ich właściwą konserwację i utrzymanie wartości użytkowej.

Asortyment sprzedawanych towarów zależy od branży, a w związku z tym w zawodzie sprzedawcy można wyróżnić wiele stanowisk pracy, np.: sprzedawca artykułów przemysłowych, sprzedawca artykułów spożywczych, sprzedawca artykułów mięsno-wędliniarskich, sprzedawca artykułów owocowo-warzywnych, sprzedawca ryb i ich przetworów, sprzedawca art. metalowych, sprzedawca artykułów drobnodetalicznych, sprzedawca dzieł sztuki i inne.

Zadaniem sprzedawcy jest odpowiednie wyeksponowanie i zareklamowanie sprzedawanego towaru. Sprzedawca prowadzi rozliczenie finansowo-ekonomiczne punktu sprzedaży (sklepu), zbiera reklamacje konsumentów, utrzymuje porządek i czystość w miejscu pracy. Sprzedawca może być zatrudniony w przedsiębiorstwie uspołecznionym, firmie prywatnej, może również prowadzić własną firmę, w której zatrudnia pracowników lub sam wykonuje wszystkie czynności - od zaopatrzenia, sprzedaży, do końcowych rozliczeń finansowo-ekonomicznych firmy.

Głównym zadaniem sprzedawcy w handlu hurtowym jest przygotowanie i realizacja sprzedaży hurtowej towarów, znajdujących się w magazynach zatrudniającej go hurtowni. Sprzedawca w handlu hurtowym kupuje duże partie towarów po najniższych, wynegocjowanych cenach, umieszcza je w magazynach, a następnie sprzedaje po możliwie najwyższych cenach. Pośredniczy w zbycie towaru od producenta do ostatecznego nabywcy.

Przygotowując ofertę handlową sprzedawca w handlu hurtowym musi na bieżąco śledzić i analizować sytuację na rynku. Powinien orientować się, jaka jest podaż (ile danego towaru jest aktualnie oferowana do sprzedaży) i jaki jest popyt towarów (jaką ilość nabywcy chcą i są w stanie kupić). Jego zadaniem jest przede wszystkim bezpośrednia obsługa klientów prowadzących działalność gospodarczą, szczególnie zajmujących się sprzedażą detaliczną towarów.

W bezpośrednim kontakcie z klientem służy fachową radą i pomocą w wyborze towarów, informuje o asortymencie, cechach i użytkowaniu towarów, warunkach sprzedaży i stosowanych przez hurtownię upustach. Dokłada wszelkich starań, aby nawet najbardziej oporny klient został przekonany o doskonałej dla niego okazji zakupu.

Środowisko pracy

materiałne środowisko pracy

Praca sprzedawcy w handlu hurtowym wykonywana jest w pomieszczeniach biurowych lub magazynach hurtowych. Podstawowym narzędziem pracy jest komputer, pomocniczym - kalkulator. Praca odbywa się w warunkach bezpiecznych, średnio uciążliwych fizycznie. Czynności związane z prezentacją towarów w większości przypadków odbywają się na stojąco, natomiast sporządzanie dokumentów z zawartej transakcji odbywa się przy stanowisku komputerowym w pozycji siedzącej.

Dłuższa praca sprzedawcy - fakturzysty przy komputerze związana ze sporządzaniem dokumentów sprzedaży, może stać się przyczyną wad wzroku. Sprzedawca w handlu hurtowym ma swoje stanowisko pracy usytuowane w magazynie, gdzie występuje zmienna temperatura i przeciągi. W okresie jesienno - zimowym szczególnie jest więc narażony na ciągłe przeziębienia i infekcje.

społeczne środowisko pracy

Praca sprzedawcy w handlu hurtowym ma charakter indywidualny. Osoba zatrudniona na tym stanowisku sama planuje i realizuje swoje działania, ale w ciągłym, intensywnym kontakcie z innymi ludźmi - potencjalnymi nabywcami. W ramach kontaktów z klientami konieczne jest umiejętne prowadzenie rozmów w celu wyczucia zapotrzebowania na dany towar, przekonania do zakupu, cierpliwe odpowiadanie na pytania nabywców, usuwanie wątpliwości, uzgadnianie cen i możliwych do przyjęcia przez obydwie strony warunków płatności. Charakter prowadzonych negocjacji niesie ze sobą ryzyko konfliktów. Zadaniem sprzedawcy jest przekształcenie konfliktu w kompromis, który zaowocuje zawarciem obustronnie korzystnego kontraktu.

organizacyjne środowisko pracy

Praca sprzedawcy w handlu hurtowym odbywa się w stałych godzinach pracy w systemie pracy zmianowej. Przeciętny czas trwania pracy trwa od 6 do 9 godzin dziennie. Zdarza się, że godziny pracy mogą ulec wydłużeniu. Praca wykonywana jest w każdy dzień tygodnia z wyjątkiem niedziel oraz dni świątecznych.

Sprzedawca rozlicza się codziennie ze swojej pracy pod względem finansowym na podstawie sporządzanego, dziennego raportu sprzedaży. Osoby będące dodatkowo odpowiedzialne materialnie rozliczane są przez właściciela hurtowni również okresowo.

Charakter pracy nie jest rutynowy w części dotyczącej fazy wstępnej sprzedaży, czyli obejmującej proces uzgodnień. Każdy kontrahent powinien być traktowany w sposób indywidualny, wyjątkowy. Rutynowo wykonuje się natomiast czynności z wystawianiem dokumentów sprzedaży, sporządza raporty kasowe.

Wymagania psychologiczne

Praca w zawodzie sprzedawcy w handlu hurtowym ma charakter indywidualny. Podejmując się sprzedaży towarów, sprzedawca musi sam, bez rad i pomocy, polegając na własnej pomysłowości i operatywności to zadanie wykonać. Samodzielność, gotowość do podejmowania działania z własnej inicjatywy, umiejętność zaplanowania i zorganizowania sobie pracy bez pomocy innych osób to cechy niezbędne w tym zawodzie.

Ciągłe i intensywne kontakty z różnymi ludźmi są odpowiednie dla osób komunikatywnych. Każdy nowy klient wymaga indywidualnego traktowania. W trakcie prowadzonej rozmowy może dojść do sytuacji konfliktowych, w których sprzedawca nie może okazać zdenerwowania, musi umieć zapanować nad własnymi emocjami, argumentować swoje stanowisko rzeczowo i logicznie. Bardzo ważna w tym zawodzie jest podzielność uwagi. Sprzedawca musi jednocześnie wykonywać jeden krok negocjacji i myśleć o następnym, nie tracąc z pola widzenia wszystkiego, co nasuwa obserwacja klienta i jego działanie.

Zdolność szybkiego, logicznego myślenia, tzw. refleks intelektualny jest konieczny, żeby ubiegać każdą myśl i uprzedzać każdą wątpliwość klienta. Bardzo przydatna jest dobra pamięć do zapamiętania wszystkich szczegółów finansowych zawieranej transakcji, zwłaszcza cen i granic, w jakich mogą się wahać.

Wytrwałość, cierpliwość, konsekwencja w działaniu to połowa sukcesu w zdobywaniu klienta.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Pracę sprzedawcy w handlu hurtowym można zaliczyć do średnio ciężkich w przypadku sprzedawcy kasjera. Wymagana jest duża sprawność układu kostno-stawowego (praca sprzedawcy kasjera odbywa się w ciągłym ruchu – pokazywanie, zdejmowanie, podawanie towarów, negocjowanie, fakturowanie), duża sprawność narządu wzroku i słuchu (ciągła praca przy komputerze i prowadzenie rozmów z klientami).

Wymagana jest sprawność manualna oraz sprawność wzroku. Na to stanowisko mogą być zatrudniane osoby niepełnosprawne z dysfunkcjami kończyn dolnych jak również osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich. Z uwagi na bardzo intensywne kontakty z klientami w zawodzie tym wyklucza się wady wymowy, utrudniające porozumiewanie się oraz zaburzenia psychiczne. Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są również choroby skóry, alergie, choroby zakaźne i nosicielstwo chorób zakaźnych oraz poważne schorzenia kręgosłupa. W hurtowniach spożywczych wymagane są rozszerzone badania lekarskie o nosicielstwo chorób zakaźnych.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Osoba ubiegająca się o stanowisko sprzedawcy powinna legitymować się wykształceniem minimum zawodowym, najlepiej ze specjalnością związaną z handlem. Dobrze jest, jeśli jest to wykształcenie średnie i tytuł zawodowy technik handlowiec, który można uzyskać w technikach handlowych i szkołach policealnych. Atutem do podjęcia tej pracy może być posiadanie prawa jazdy, znajomość języków obcych oraz dyspozycyjność. Osoby ubiegające się o stanowisko sprzedawcy artykułów spożywczych muszą mieć ukończony kurs minimum sanitarnego.

Możliwości zatrudnienia oraz płace

Według danych GUS przeciętne wynagrodzenie osób zatrudnionych, jako sprzedawca wynosi nieco powyżej 70% średniej krajowej.

Zawody pokrewne

inne nazwy zawodu: hurtownik

akwizytor
przedstawiciel handlowy
demonstrator wyrobów
zaopatrzeniowiec
sprzedawca w handlu detalicznym

Źródła:

Przewodnik po zawodach, wydanie II; www.psz.praca.gov.pl;
www.stat.gov.pl; www.pracuj.pl; www.wynagrodzenia.pl

Materiał opracowany przez Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Filii WUP w Koszalinie