



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPRZEDAWCA

1. Informacje ogólne

Zadaniem sprzedawcy jest detaliczna sprzedaż różnych artykułów indywidualnym klientom. Sprzedawca może sprzedawać różne produkty. Wyróżnia się więc np. sprzedawców artykułów miono-w dliniarskich, produktów spożywczych, artykułów owocowo-warzywnych, przetworów rybnych, dzieł sztuki, artykułów przemysłowych itp.

Do obowiązków sprzedawcy należą:

- przygotowanie stanowiska pracy
- przygotowanie towarów do sprzedaży, np. wystawienie ich na półki, witryny
- odpowiednie wyeksponowanie towarów w celu ich zareklamowania
- bieżące uzupełnianie towarów na półkach
- zabezpieczenie towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą
- udzielanie klientom dodatkowych informacji na temat sprzedawanych produktów
- obsługa klienta (w tym pakowanie towarów, przyjmowanie należności itp.)
- przyjmowanie reklamacji
- dbanie o czystość i bezpieczeństwo miejsca pracy

Ponadto sprzedawca może:

- odbierać zamówiony towar (sprawdza, czy jako i ilość zamówionego towaru jest odpowiednia)
- prowadzi ewidencję popytu na poszczególne towary
- zamawia towar
- pełni funkcję kierownika punktu sprzedaży
- prowadzi rozliczenia punktu sprzedaży



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Praca sprzedawcy ma charakter usługowy.

Sprzedawca detaliczny może pracować w dużym lub małym sklepie. Może być także właścicielem punktu sprzedaży, zatrudnia pracowników lub sam wykonywać wszystkie wymienione wcześniej czynności.

Sprzedawca w handlu hurtowym ma za zadanie przygotować i zrealizować zamówienie hurtowe na towar znajdujący się w magazynie czy hurtowni. Taki sprzedawca jest pośrednikiem pomiędzy producentem a ostatecznym nabywcą towaru. Do jego zadań należy wynegocjowanie jak najniższej ceny kupna towaru i jego sprzedaż po cenie jak najwyższej. Musi być dobrze poinformowany, na co jest popyt na rynku. W swojej pracy stosuje techniki negocjacji. Kontaktuje się bezpośrednio lub pośrednio (telefon, e-mail, chat itp.) z przedstawicielem handlu detalicznego, udziela niezbędnych informacji o sprzedawanym towarze. Po dokonaniu transakcji podlicza i wystawia fakturę VAT. Ta czynność jest związana z obsługą komputera oraz sprzętu biurowego. Ponadto sporządza raporty sprzedaży oraz prowadzi ewidencje towarów, przyjmuje reklamacje od klientów.

Sprzedawca może także pracować na stacji paliw. Pracownik taki nie tylko sprzedaje paliwa, artykuły samochodowe, czy np. opony, ale także doradza klientom. Może także pomóc wlać paliwo do baku. Obsługuje komputer, kasę, drukarkę, czytnik kart itp., oblicza i przyjmuje należności, wystawia faktury. Pracownik stacji benzynowej przyjmuje także dostawy paliw i innych towarów, pobiera ich próbki, dba o bezpieczeństwo w miejscu pracy.

Sprzedawca może pracować w stałych godzinach, w systemie zmianowym, także w systemie 3-zmianowym, oraz w niedziele i święta. Jego miejscem pracy są sklepy, hurtownie, magazyny, stacje paliw. Zazwyczaj warunki pracy nie są zbyt uciążliwe. Wyjątek stanowią magazyny czy stacje paliw, gdzie często występują niekorzystne warunki środowiskowe. Wiskoch czynności, poza np. wypełnianiem dokumentów, sprzedawca wykonuje na stojąco lub chodząc.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Praca sprzedawcy ma charakter indywidualny, wymaga kontaktu z innymi osobami. Czynności ma charakter rutynowy. W dużych placówkach (magazynach, sklepach, hurtowniach) istnieje podział zadań pomiędzy poszczególnych pracowników. W mniejszych sklepach jeden pracownik musi wykonywać wszystkie lub większość czynności.

Praca sprzedawcy jest zaliczana do prac lekkich lub średnio ciężkich.

2. Wymagania

W zawodzie sprzedawcy kontakty z innymi ludźmi są bardzo intensywne, dlatego przy bezpośredniej obsłudze klientów powinny pracować osoby komunikatywne, łatwo nawiązujące relacje interpersonalne. Ważne są również takie cechy, jak umiejętność słuchania i cierpliwość, umiejętność postępowania z ludźmi, a także odporność emocjonalna.

Bardzo ważna jest podzielność uwagi, ponieważ sprzedawca często wykonuje kilka czynności w krótkich odstępach czasu lub jednocześnie.

Ze względu na usługowy charakter tego zawodu przydatne są zainteresowania społeczne oraz menedżerskie. Specyfika zawodu wymaga samodzielności w organizowaniu sobie stanowiska pracy, poczucia odpowiedzialności za wykonywane czynności i powierzony majątek, zdyscyplinowania w utrzymaniu czystości i porządku w punkcie sprzedaży.

Praca sprzedawcy jest zaliczana do zajęć samodzielnych, jednak niezbędna jest umiejętność pracy w zespole i współdziałania.

Przydatne w tym zawodzie są dobra pamięć oraz uzdolnienia rachunkowe – do szybkiego i sprawnego wykonania obliczeń finansowych.

Wymagana jest też duża sprawność układu kostno-stawowego i mięśniowego, gdy praca odbywa się zazwyczaj w ruchu lub na stojąco. W wykonywaniu zawodu sprzedawcy istotna jest duża sprawność narządu wzroku, zwłaszcza w przypadku



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

osób, które pracują przy komputerze (np. kasjer-sprzedawca, fakturzysta), oraz dobry słuch.

W tym zawodzie przydatny jest dobry wzrok (prawidłowa ostrość widzenia, prawidłowe rozróżnianie barw oraz widzenie stereoskopowe).

W sklepach ze stoiskami sportowymi wymagane są badania lekarskie dotyczące nosicielstwa chorób zakaźnych i pasożytniczych.

3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie

Czynnikami utrudniającymi pracę w zawodzie są zaburzenia niewielkiego i znacznego stopnia sprawności kończyn górnych, a w szczególności w zakresie ruchomości palców i ręki, zaburzenia zmysłu wuchu i równowagi.

Nie ma przeciwwskazań do pracy osób słabowidzących o różnym stopniu upośledzenia widzenia, pod warunkiem odpowiedniego przystosowania środowiska i stanowiska pracy, zakresu obowiązków, rodzaju sprzedawanego asortymentu, a także organizacji pracy.

W zawodzie nie mogą pracować osoby z alergiami wziewnymi i kontaktowymi na czynniki materiałowe i związki chemiczne będące przedmiotem sprzedaży (dotyczy to określonych stanowisk pracy) oraz z chorobami skóry ręki.

Bezwzględnym przeciwwskazaniem jest nosicielstwo chorób zakaźnych i choroby pasożytnicze.

Utrudnieniem w wykonywaniu zawodu są te zaburzenia dużego stopnia sprawności kończyn dolnych.

Charakter pracy, a przede wszystkim stały kontakt z klientami, powoduje, iż znaczne wady wymowy oraz niepełnosprawność słuchu, która nie może być skorygowana aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna (nie dotyczy stanowisk pracy, na których komunikacja werbalna nie jest konieczna), mogą również być przeciwwskazaniem względnym do pracy w tym zawodzie.



4. Mo liwo zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawno ci

4.1. Osoby z dysfunkcj narz du ruchu

Szanse na zatrudnienie w zawodzie sprzedawcy maj osoby z niewielkimi dysfunkcjami ko czyn dolnych i nisk amputacj jednej ko czyny dolnej (poni ej kolana), z jednoczesnym zaopatrzeniem w protez , je li nie ma przeciwwskaza do wykonywania pracy przez dłu szy czas w pozycji stoj cej. Mo liwe jest te zatrudnienie w tym zawodzie osób poruszaj cych si na wózkach inwalidzkich. Niezb dne jest wówczas odpowiednie dostosowanie obiektu, pomieszczenia i stanowiska pracy, je eli prace mog by wykonywane w pozycji siedz cej, bez konieczno ci przemieszczania si ; dotyczy to np. pracy w małym sklepiku z pras .

4.2. Osoby z dysfunkcj narz du wzroku

Mo liwo wykonywania zawodu maj osoby słabowidz ce z ró nymi dysfunkcjami narz du wzroku, pod warunkiem odpowiedniego przystosowania rodowiska i stanowiska pracy, zakresu obowi zków, a tak e dostosowania organizacji pracy do tej niepełnosprawno ci.

4.3. Osoby z dysfunkcj narz du słuchu

Osoby słabosłysz ce mog wykonywa zawód sprzedawcy w sytuacji, gdy ich niepełnosprawno mo na korygowa za pomoc aparatów słuchowych, w sposób umo liwiaj cy komunikacj werbaln ze współpracownikami i klientami.

Istnieje mo liwo zatrudnienia na wybranych stanowiskach pracy osób głuchych lub głuchoniemych (dotyczy tylko osób posługuj cych si j zykiem polskim w pi mie). Osoby te mog wykonywa zawód warunkowo, po racjonalnym ograniczeniu ich zakresu zada , bez konieczno ci nawi zywania kontaktu werbalnego z klientami oraz po identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

warunków środowiska oraz stanowiska pracy (technicznym i organizacyjnym). Może to być np. praca sprzedawcy-kasjera w dużych marketach czy hurtowniach.

4.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Osoby z chorobami psychicznymi mogą pracować w zawodzie pod warunkiem, że praca – poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie) – nie zaburza ich rytmu dnia i nocy i jest zachowana zasada równego traktowania pracowników.

4.5. Osoby z dysfunkcją sfery intelektualnej

W zawodzie mogą być zatrudnione osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim – wybrane osoby, po akceptacji lekarza i psychologa. Warunkiem jest właściwy dobór stanowiska pracy i obowiązków zawodowych oraz odpowiednia organizacja pracy. Takie osoby mogą zdobyć odpowiednie kwalifikacje w specjalnych szkołach zawodowych lub w wyniku szkolenia w zakładzie; powinny być uczone konkretnych zadań praktycznych. Osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności intelektualnej powinny pracować w zespole, początkowo wykonywać proste, nieskomplikowane czynności pod nadzorem. Polecana jest praca przy rozkładaniu towarów, porządkowaniu zaplecza.

4.6. Osoby z epilepsją

Osoby cierpiące na padaczkę mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy, po akceptacji lekarza specjalisty oraz pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie, są sygnalizowane przez aurę, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbyt dużego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje po nich regeneracja sił, a przebieg choroby nie prowadzi do charakteropatii padaczkowej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby chorujące na padaczkę mogą wykonywać zawód warunkowo po racjonalnym ograniczeniu zakresu ich zadań do sytuacji, w których jest możliwy stały nadzór i ewentualna szybka pomoc, a stanowisko pracy nie stwarza potencjalnych zagrożeń w przypadku emisji choroby

5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych

Ze względu na ograniczoną mobilność osób z taką dysfunkcją konieczna jest właściwa organizacja pracy, tak aby niektóre lub wszystkie zadania mogły być wykonywane w pozycji siedzącej. Dla osób z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych mogłoby być potrzebne zainstalowanie uchwytów i poręczy ułatwiających wstawanie i podpieranie się podczas stania, wysokich stołków umożliwiających wykonywanie niektórych czynności w pozycji siedzącej. Kolejną możliwą adaptacją to dostosowanie wielkości stanowiska pracy i wysokości blatów do indywidualnych potrzeb oraz umieszczenie towarów w najbliższym zasięgu ręki pracownika. Jeżeli korzysta on z siedziska, należy pamiętać o przystosowaniu go do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością, np. przez zapewnienie regulacji wysokości, uchylnego siedziska, regulowanego podnóżka, blokady kół, regulowanego lub indywidualnie profilowanego oparcia, regulowanych i odchylanych podłokietników.

Poruszanie się na wózkach inwalidzkich (praca na wybranych stanowiskach pracy) wymaga likwidacji barier architektonicznych w miejscu i środowisku pracy oraz w drodze do zakładu pracy. W miejscu pracy istnieje potrzeba powiększenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy oraz dostosowania jego wielkości do indywidualnych potrzeb pracownika i zapewnienia dostępności wykorzystywanych



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

urządze, narzędzi i sprzedawanego towaru. Należy całkowicie lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej. Polecana jest praca zespołowa, w małych placówkach sprzedaży z niewielką ilością asortymentu, w sklepikach internetowych itp.

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku, które mogą na skorygowaną, powinny korzystać ze szkła optycznych lub soczewek kontaktowych.

W przypadku osób słabowidzących wymagane jest też dobre doświetlenie miejsca i stanowiska pracy, wprowadzenie kontrastowej kolorystyki ścian i podłogi pomieszczenia, stosowanie kontrastowego wyposażenia wnętrza względem podłogi oraz ścian, a także wyeliminowanie potencjalnych różnic oświetlenia.

Osoby z zaburzeniami widzenia po zmroku powinny mieć pomieszczenie i stanowisko pracy odpowiednio doświetlone światłem elektrycznym.

Osoby nadwrażliwe na światło powinny mieć stanowisko pracy odpowiednio oświetlone, tak aby ograniczyć oświetlenie bezpośrednie i odbiciowe, a jasność stosowanych opraw powinna być możliwie najmniejsza.

Na tym stanowisku mogą również zatrudnić osoby z wszelkimi dysfunkcjami narządu wzroku, pod warunkiem odpowiedniego dostosowania do rodzaju upośledzenia widzenia ich zakresu obowiązków, asortymentu sprzedawanego towaru oraz organizacji pracy. Pomocna jest stała lokalizacja przedmiotów i urządzeń, wyznaczenie wewnętrznych dróg komunikacyjnych. Należy w określonych sytuacjach całkowicie lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające bardzo dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Dla osób pracujących na komputerze pomocne będzie specjalne oprogramowanie (np. edytory tekstu powiększające litery i grafiki).

Pracę usprawnia stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy.



5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby słabosłyszące

Ważne jest zapewnienie takim osobom odpowiednich pomocy technicznych – aparatów słuchowych lub alternatywnych form komunikacji, które umożliwi im właściwy kontakt z innymi osobami. Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy – w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz warunków komunikacji werbalnej.

Zaleca się również rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub sygnalizację wibracyjną informującą o ewentualnym niebezpieczeństwie.

Zaleca się, aby urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były – w miarę możliwości – dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogłyby wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub systemy FM). Urządzenia komunikacyjne mogłyby również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drganiową lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego.

Osoby głuche i głuchonieme

(dotyczy tylko osób posługujących się językiem polskim w piśmie)

W zawodzie mogą pracować osoby głuche oraz głuchonieme. Warunkiem jest dobór takich czynności zawodowych (np. obsługa kasy, wykładanie towarów na półki itp.), które nie wymagają intensywnych kontaktów z ludźmi, a przynajmniej nie jest konieczna komunikacja werbalna.

Dla osób głuchych i głuchoniemych ważne jest zorganizowanie stanowiska pracy w taki sposób, aby możliwe było porozumiewanie się bez użycia dźwięków, oraz wprowadzenie wewnętrznego systemu komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. Ewentualnie może być potrzebna współpraca tłumacza



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

języka migowego. W komunikowaniu się z zespołem współpracowników pomagają również znaki b d symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie w trakcie pracy.

Dodatkowo niezbędne jest zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.

Napisy, tablice informacyjne i ostrzegawcze powinny być umieszczane w miejscach, w których mogą wystąpić sytuacje szczególnie niebezpieczne dla pracowników, czyli w obrębie wewnętrznych dróg komunikacyjnych, przy schodach, przy drzwiach wyjściowych itp. Szczególnie odnosi się to do uzupełnienia wszelkiego rodzaju ostrzeżeń dźwiękowych wyraźnymi i łatwo zauważalnymi informacjami wizualnymi. Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju niepełnosprawnościami był przydzielony opiekun na wypadek ewakuacji.

5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Pracownik powinien być w przyjazny sposób zapoznawany ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinien także otrzymać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje odnośnie do podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniającej pracownika z tymi niepełnosprawnościami należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych, najlepiej gdy wie o nich „osoba zaufania”. Można także wypracować obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną oraz zdrowotną pracownika i biorą ją pod uwagę we współpracy. Mogą się przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawnościami – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji przede wszystkim od niego samego lub – za jego wiedzą i aprobatą – z innych ról.

W sytuacji kłopotów z psychicznymi i społecznymi stronami swojej pracy pracownik mógłby korzystać ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy może się wywodzić spośród współpracowników lub być specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Mo e te wspiera pracownika z ramienia upowa nionej do tego organizacji. Mo liwo ci wsparcia trenera pracy byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, a wi c nie dotyczyłyby kompetencji zawodowych, i powinny obejmowa tylko pewien niedługi odcinek/odcinki czasu pracy. Na co dzie pracownik powinien jednak pracowa samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto zatrudniona osoba powinna mie mo liwo elastycznego czasu pracy i zakresu obowi zków, co oznacza, e w wyj tkowej sytuacji (zwi zanej z jej chorob czy niepełnosprawno ci) zakres obowi zków na tym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób mo liwy do zaakceptowania przez pracodawc . Powinna istnie tak e mo liwo okresowego zast pienia pracownika przez inn osob .

5.5. Osoby z dysfunkcj sfery intelektualnej

Osoby z niepełnosprawno ci intelektualn w stopniu lekkim (wybrane osoby, po akceptacji lekarza i psychologa) mog by zatrudnione w tym zawodzie pod warunkiem, e dobór zada i czynno ci zawodowych b dzie odpowiadał ich potencjałowi intelektualnemu. Zatrudnienie osoby z niepełnosprawno ci intelektualn w zawodzie sprzedawcy nie wymaga fizycznej adaptacji stanowiska pracy, a jedynie zmian organizacyjnych i społecznych. Osobom z lekkim upo ledzeniem umysłowym potrzebne jest długotrwałe przystosowanie do wykonywania okre lonych zada i czas na odnalezienie si w danym rodowisku. Zakres prac musi by jednorodny i powtarzalny, mo e to by np. wykładanie towarów na półki, metkowanie itp. Wskazany jest nadzór, praca w grupie oraz dobór zespołu współpracuj cego. Powinna istnie mo liwo elastycznego czasu pracy, w niepełnym wymiarze godzin, w okre lonych dniach tygodnia. W ten sposób osoby z tak niepełnosprawno ci b d mogły stopniowo przystosowywa si do obwi zku wykonywania pracy.

Istnieje potrzeba ograniczenia w obwi zkach zawodowych potencjalnych sytuacji konfliktogennych i stresuj cych. Sprzyjaj ca, yczliwa atmosfera i ch



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pomocy tym osobom jest czynnikiem zwiększającym efektywność ich pracy i warunkiem ich integracji z zespołem pracowniczym.

5.6. Osoby z epilepsją

Osoby chore na padaczkę (wybrane przypadki), po akceptacji lekarza specjalisty, zatrudnione w zawodzie sprzedawcy na wybranych stanowiskach pracy, nie muszą mieć specjalnie przystosowanego stanowiska pracy, lecz powinny pracować w zespole, pod nadzorem, w warunkach niesprzyjających nasileniu objawów ich choroby.

Uwaga. Każdy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości tej osoby należy rozpatrywać indywidualnie.