



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

KONSULTANT/AGENT SPRZEDAŻY BEZPOŚREDNIEJ

1. Informacje ogólne

Konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej zajmuje się sprzedawaniem produktów/usług danej firmy. Sprzedaży może podlegać właściwie wszystko, zależnie od profilu firmy.

Celem pracy konsultanta/agenta sprzedaży bezpośredniej jest osiągnięcie wzrostu sprzedaży w regionie. Określane są plany sprzedażowe, czyli jest ustalany rezultat działania konsultanta/agenta, który może być bardzo różny, ponieważ może dotyczyć różnych branż. Konsultant/agent ma za zadanie pozyskać klientów indywidualnych lub biznesowych. Prowadzi negocjacje handlowe, zajmuje się opracowywaniem ofert oraz zawieraniem umów.

W zależności od kwalifikacji oraz doświadczenia w danej branży konsultant/agent może mieć za zadanie stworzenie strategii sprzedaży, którą następnie będzie wdrażał w swej pracy. Konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej identyfikuje oraz ocenia możliwości marketingowe dotyczące produktu lub usługi firmy zatrudniającej go, robi analizy danych rynkowych dotyczących segmentu, bada potrzeby konsumentów i działania konkurencji. Monitoruje sprzedaż danego produktu na wybranym obszarze, współpracuje z innymi działami firmy w celu uzyskania wzrostu sprzedaży.

Konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej koncentruje się na bezpośrednim kontakcie z klientem. Po pozyskaniu klienta dba, aby być z nim w stałym kontakcie i buduje relacje długoterminowe. Pełni jednocześnie rolę doradcy klienta w kwestii usług firmy. Często, zanim dochodzi do sprzedaży danego produktu lub usługi mogą mieć miejsce dłuższe negocjacje (na przykład w sytuacji, gdy klient kupuje samochód w salonie i chce wynegocjować najlepszą dla siebie ofertę).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej może nawiązywać kontakty w różny sposób, w tym na przykład na targach branżowych, wystawach, poprzez odpowiednią reklamę.

Konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej pracuje nie tylko w budynkach, pomieszczeniach biurowych firmy, która go zatrudnia, ale także w salonach sprzedaży, warsztatach, halach wystawowych, gdzie odbywają się targi produktów i usług danej branży, może również umawiać się z potencjalnymi klientami poza macierzystą firmą, w firmach lub domach klientów, a nawet w kawiarniach lub restauracjach, gdzie prowadzi negocjacje.

Standardowo jest to praca indywidualna, choć konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej może współpracować z innymi specjalistami w firmie. Rozliczany jest na ogół z wywiązywania się z planów sprzedażowych, określonych na pewien okres, na przykład miesięcznie lub tygodniowo. Jego praca wiąże się z ciągłym i intensywnym kontaktem z innymi ludźmi, z czego wynika ryzyko konfliktów. Czynniki szkodliwe lub uciążliwe związane z zawodem wiążą się na przykład z typem sprzedawanego produktu lub warunkami, w jakich produkt ma być użytkowany.

2. Wymagania

Praca konsultanta/agenta sprzedaży bezpośredniej jest oparta na stałych i intensywnych kontaktach z ludźmi, niezbędna jest zatem łatwość nawiązywania kontaktów, tworzenia długotrwałych relacji społecznych oraz umiejętność postępowania z ludźmi. Osoba zatrudniona w tym zawodzie powinna dobrze sobie radzić z przekonywaniem innych do własnych opinii, w tym przypadku do zakupu produktów/usług, które należy też odpowiednio zareklamować. Niezbędna jest łatwość wypowiedzi i dobierania odpowiedniej argumentacji.

Cechami pożądanymi u konsultanta/agenta sprzedaży bezpośredniej są niezależność, samodzielność oraz inicjatywność. Powinna to być osoba o dużej



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wyobraźni i zdolnościach myślenia twórczego. W tym zawodzie przydaje się dobra pamięć.

Przydatne są zainteresowania obejmujące branżę lub typ produktu/działalności firmy, dla której konsultant/agent pracuje, ponieważ dzięki temu łatwiej jest operować odpowiednimi pojęciami, opowiadać klientowi o sprzedawanych produktach i sprawiać dobre wrażenie.

Kolejne cechy ważne w zawodzie konsultanta/agenta sprzedaży bezpośrednio to spostrzegawczość i umiejętność szybkiego reagowania na pytania i problemy klientów.

Sprawności sensomotoryczne istotne w tej pracy to dobry słuch i wzrok, czyli te sprawności, które zapewniają dobry kontakt z klientem. Pożądane jest widzenie stereoskopowe, prawidłowa ostrość wzroku, prawidłowe rozróżnianie barw oraz koordynacja wzrokowo-ruchowa. Przydaje się prawidłowy zakres pola widzenia.

3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie

Ze względu na stałe i intensywne kontakty z innymi ludźmi czynnikiem utrudniającym pracę w zawodzie mogą być wszelkie dysfunkcje ograniczające możliwość swobodnego porozumiewania się.

Trudności mogą mieć osoby niewidome oraz osoby z dysfunkcjami narządu wzroku takimi, jak: znacznie ograniczone pole widzenia, brak widzenia stereoskopowego, nieprawidłowe rozróżnianie barw wraz z innymi dysfunkcjami wzroku, które nie mogą być skorygowane szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi oraz osoby z niepełnosprawnością słuchu, która nie może być skorygowana aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna z klientami.

Utrudnieniem mogą być schorzenia strun głosowych, niska ekspresja werbalna i wady wymowy.

4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnością



**Ramowe
Wytyczne**

w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowania stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach





4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją zarówno kończyn górnych, jak i kończyn dolnych mają możliwości wykonywania zawodu, bowiem mogą wykonywać pracę na wybranych stanowiskach pracy w pozycji siedzącej, a czynności manipulacyjne w tym zawodzie nie są zbyt skomplikowane (praca z wykorzystaniem komputera). Pracę w zawodzie mogą więc wykonywać osoby jednoręczne oraz osoby poruszające się na wózku inwalidzkim. Warunkiem jest odpowiednie dostosowanie obiektu, pomieszczenia i stanowiska pracy.

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Możliwość wykonywania zawodu mają osoby widzące obuocześnie z nieznacznym ograniczeniem zakresu pola widzenia lub małą dysfunkcją w rozróżnianiu barw, z zaburzeniami widzenia o zmroku lub nadwrażliwe na światło oraz osoby z ograniczoną ostrością wzroku, jeśli oprócz korekcji okularowej zapewnione im będą inne odpowiednie pomoce optyczne umożliwiające dobre rozróżnianie szczegółów.

Warunkiem zatrudnienia jest właściwe przygotowanie środowiska i stanowiska pracy, a także właściwa organizacja pracy.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Istnieje możliwość wykonywania zawodu konsultanta/agenta sprzedaży bezpośredniej przez osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu pod warunkiem, że niepełnosprawność jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych tak, aby osoby te mogły prowadzić komunikację werbalną z innymi ludźmi, również za pośrednictwem telefonu. Należy zadbać o odpowiednie dostosowanie środowiska i stanowiska pracy wszędzie tam, gdzie jest to możliwe (np. biuro w firmie zatrudniającej konsultanta/agenta sprzedaży bezpośredniej).





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 rytmu dnia i nocy pracownika i zachowana jest zasada równego traktowania pracowników.

4.5. Osoby z epilepsją

Osoby chorujące na padaczkę mogą wykonywać zawód pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie i są one sygnalizowane przez aurę, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbytniego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu, zaś przebieg choroby nie prowadzi do charakteropatii padaczkowej.

Osoby z epilepsją mogą być zatrudnione po ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których możliwy jest stały nadzór i ewentualna szybka pomoc.

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

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją kończyn górnych

Osoby z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą wymagać indywidualnych pomocy technicznych, które usprawniają pracę biurową, w tym np. specjalnej klawiatury komputerowej. Osoba z niesprawnymi kończynami górnymi może korzystać ze specjalnie przystosowanego osprzętu komputerowego (np. myszki, pada) lub specjalistycznego oprogramowania komputera, umożliwiającego korzystanie z niego bez użycia lub z ograniczonym użyciem kończyn górnych.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby z dysfunkcją jednej kończyny górnej wymagają stosowania pomocy technicznych (ortezy, protezy), ułatwiających lub umożliwiających pracę, w tym obsługę komputera. Obecny stan technologiczny dotyczący dostosowywania sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych umożliwia korzystanie z niego osobom z porażeniami i przykurczami.

Istotne jest częściowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Pomocne jest wykorzystywanie specjalnych przyrządów i uchwytów eliminujących angażowanie jednej ręki (przypadki braku sprawności lub amputacja jednej z kończyn).

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych

Z uwagi na ograniczoną mobilność osób ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych praca wymaga takiej organizacji, aby większość zadań mogła być wykonywana w pozycji siedzącej. Polecane są uchwyty i poręcze ułatwiające wstawanie i podpieranie w czasie stania. Można wykorzystywać pomoce techniczne usprawniające pracę biurową. Jeżeli pracownik korzysta z siedziska należy pamiętać o przystosowaniu go do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością, np. regulowana wysokość, uchylne siedzisko, regulowany podnóżek, blokada kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie tylne, regulowane i odchylane podłokietniki.

Osoby ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych, poruszające się na wózkach inwalidzkich, wymagają likwidacji barier architektonicznych, w tym: odpowiedniej szerokości wnętrz, wolnych dróg komunikacyjnych, odpowiedniej szerokości drzwi do pomieszczeń i wind, a także likwidacji barier architektonicznych w drodze do zakładu pracy, na terenie parkingów, chodników i podjazdów.

W miejscu pracy istnieje potrzeba powiększenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy, dostosowania wielkości stanowiska pracy i wysokości blatu stołu lub biurka do indywidualnych potrzeb oraz zapewnienia dostępu do szaf i

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

regałów z materiałami. Często istotne jest także zainstalowanie uchwytów w odpowiednich miejscach, aby ułatwić przemieszczanie się osoby z niepełnosprawnością z wózka i na wózek. Może być potrzeba częściowego lub całkowitego wyeliminowania zadań i czynności roboczych wymagających koordynacji wzrokowo-ruchowej.

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby słabowidzące powinny stosować szkła korekcyjne lub soczewki kontaktowe, mogą również w miarę potrzeb wykorzystywać oprzyrządowanie powiększające (np. lupę powiększającą, powiększalnik). Dla osób pracujących przy komputerze pomocne będzie specjalne oprogramowanie (np. edytory tekstu powiększające litery i grafikę). Dodatkową opcją wspomagającą pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

W trakcie pracy, w miarę możliwości i zgody ze strony klientów dokumenty mogą być przesyłane w wersji elektronicznej. Wówczas informator może użyć większej czcionki bądź programu powiększającego zainstalowanego w komputerze.

W zawodzie można zatrudnić również osoby z takimi dysfunkcjami narządu wzroku, jak: nieznaczne nieprawidłowości w rozróżnianiu barw czy z nieznacznie ograniczonym polem widzenia, pod warunkiem odpowiedniego dostosowania zakresu obowiązków do rodzaju upośledzenia widzenia oraz odpowiedniej organizacji pracy.

Pomocne jest również odpowiednie przygotowanie stanowiska pracy, a więc jego doświetlenie, przygotowanie kontrastowego tła biurka oraz wyeliminowanie potencjalnych źródeł olśnienia (matowanie powierzchni). Można też wprowadzić zróżnicowaną kolorystykę urządzeń i elementów architektonicznych.

Należy w określonych sytuacjach częściowo lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające j dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Pomocna jest stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy.



5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

W przypadku osób słabosłyszących ważne jest zapewnienie odpowiedniej pomocy technicznej: aparatu słuchowego, który powinien korygować słuch (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym swobodne, werbalne komunikowanie się z klientami (słuch wydolny socjalnie).

Wszędzie, gdzie jest to możliwe (np. biuro w firmie zatrudniającej konsultanta/agenta sprzedaży bezpośredniej) zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy, w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz poprawy warunków komunikacji werbalnej. Ponadto, zaleca się 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.

W miarę możliwości zaleca się, aby urządzenia teleinformatyczne (telefon, komputer itp.) były dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogą być wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub systemy FM). Urządzenia komunikacyjne mogą być również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drganiową lub wykorzystującą przewodnictwo kostne.

Pomocne może być eliminowanie, w miarę możliwości, kontaktów telefonicznych z klientami i zastępowanie ich kontaktami e-mailowymi.

5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Pracownik podejmujący pracę w tym zawodzie powinien być w przyjazny sposób zapoznawany ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinien także otrzymać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje dotyczące podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniającej pracownika z tą niepełnosprawnością należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych, najlepiej gdy wie o nich osoba pełniąca rolę „osoby zaufania”. Można wypracować także obyczaj,



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną i zdrowotną pracownika i biorą ją pod uwagę we współpracy. Mogą się przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawnością – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji, przede wszystkim od niego samego lub z innych źródeł za jego wiedzą i aprobatą.

W sytuacji kłopotów z psychiczną i społeczną stroną swojej pracy pracownik mógłby korzystać ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy może wywodzić się spośród współpracowników lub być specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Możliwości wsparcia trenera pracy byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, nie zaś do kompetencji zawodowych, i powinny obejmować tylko pewien niedługi okres/okresy czasu pracy. Na co dzień, pracownik powinien jednak pracować samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto, zatrudniona osoba powinna mieć możliwość elastycznego czasu pracy i zakresu obowiązków, co oznacza, że w wyjątkowej sytuacji (związanej z chorobą czy niepełnosprawnością osoby) zakres obowiązków na tym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób możliwy do zaakceptowania przez pracodawcę. Powinna istnieć także możliwość okresowego zastąpienia pracownika przez inną osobę.

5.5. Osoby z epilepsją

Środowisko pracy konsultanta/agenta sprzedaży bezpośrednio z epilepsją nie może stwarzać potencjalnych zagrożeń w przypadku emisji choroby, nie może być również źródłem niebezpieczeństwa i narażać osobę chorą na dodatkowe urazy w przypadku zaistniałego napadu. Pomieszczenie, w którym pracuje powinno być łatwo dostępne w razie konieczności szybkiej pomocy.

Osoby chore na padaczkę, które uzyskały akceptację lekarza specjalisty, powinny pracować na wybranych stanowiskach pracy, w zespole, a ich praca powinna być nadzorowana. Praca powinna być spokojna, nie wywołująca stresów i napięć, które mogłyby prowokować napady. W miarę potrzeby można zastosować elastyczny czas pracy.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoba z epilepsją wykonująca ten zawód powinna dobrze znać swoją chorobę i umieć szybko rozpoznawać aurę poprzedzającą napad.

Współpracownicy powinni być dobrze poinformowani o tym, w jaki sposób w razie wystąpienia napadu mogą prawidłowo udzielić pomocy.

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



w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowania stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach

