



## **INFORMATOR HANDLOWY**

### **1. Informacje ogólne**

Informator handlowy zajmuje się wyszukiwaniem informacji związanych z działalnością firm z różnych branż, ich ofertą oraz usługami. Zakres branż jest w tej pracy właściwie nieograniczony. Informator handlowy pracuje w agencjach informacji handlowej. Jego praca polega na wyszukiwaniu informacji z wykorzystaniem wszelkich dostępnych w danej chwili źródeł, m.in. Internetu, reklam radiowych czy telewizyjnych, biuletynów informacyjnych, ulotek, broszur, informacji i reklam zamieszczanych w prasie lokalnej i branżowej, informacji pozyskiwanych bezpośrednio od firm zainteresowanych tym, by ich oferta była rozpowszechniana przez agencje, na billboardach, w bezpośrednich kontaktach z przedstawicielami konkretnych firm i instytucji. Informacje, które informator handlowy pozyskuje, mogą dotyczyć lokalizacji danej firmy, branży, rodzaju usług, jakie oferuje, cennika usług, okresu, przez jaki dana firma funkcjonuje na rynku, firm współpracujących, przeprowadzanych przetargów, konkurencyjności względem innych, podobnych firm, danych kontaktowych firmy, godzin przyjmowania klientów/petentów i wielu innych kwestii.

Wszystkie informacje pozyskiwane przez informatora handlowego są zbierane w bazie danych, do której są wpisywane na bieżąco wszelkie szczegóły mogące się przydać. Baza danych musi być stale aktualizowana.

Z usług informatora handlowego korzystają na przykład firmy zainteresowane pozyskiwaniem informacji dotyczących branży, w której działają. Mogą na przykład potrzebować informacji o tym, gdzie są prowadzone przetargi na produkty, które wytwarza dana firma, by stale być na bieżąco i brać w nich udział. Informacje takie są zatem niezwykle cenne, ponieważ mogą się przyczynić do rozpropagowania działalności firmy, do jej rozwoju i budowania pozycji na rynku. Firmy mogą



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zamawiać usługi agencji informacji handlowych polegające na stałym przesyłaniu im najnowszych doniesień z danej branży.

Informator handlowy musi być osobą bardzo wszechstronną, zorientowaną w wielu dziedzinach handlu i mieć dużą wiedzę na temat sposobów przepływu informacji oraz umiejętności szybkiego pozyskiwania informacji potrzebnych klientom w danym momencie. Jego narzędziami pracy są komputer i telefon oraz własna kreatywność w zdobywaniu informacji.

Zawód informatora handlowego wiąże się z intensywnym kontaktem z innymi ludźmi, a zatem osoba go wykonująca jest stale narażona na konflikty. Praca ta wymaga szybkiego działania, może więc wiązać się z dużym stresem.

Usługi, które oferują agencje informacji handlowej, są potrzebne często o różnych porach, dlatego praca jest na ogół wykonywana na dwie zmiany.

## **2. Wymagania**

Informator handlowy powinien być niezależny, samodzielny, powinien umieć zaplanować i zorganizować sobie własne działania, a także wykazywać się inicjatywą, kreatywnością i pomysłowością w rozwiązywaniu problemów. Powinien być osobą bardzo spostrzegawczą i mającą szybki refleks, by reagować natychmiast na potrzeby klientów i umieć szybko odnaleźć specyficzną informację, której potrzebują w danym momencie. Powinien także mieć bardzo dobrą pamięć.

Osoba pracująca w tym zawodzie musi być bardzo twórcza w sposobach zdobywania informacji i mieć zdolność logicznego rozumowania, by łączyć ze sobą fakty i pozyskiwane informacje. Istotna jest umiejętność szybkiego przerzucania się z jednego działania na drugie, jak również podzielność uwagi. Przydatne w tym zawodzie są też uzdolnienia techniczne.

Ze względu na częsty kontakt z ludźmi informator handlowy musi mieć łatwość wypowiadania się w mowie (wymagany słuch w stopniu umożliwiającym komunikację werbalną – możliwe stosowanie aparatów słuchowych) i w piśmie, zdolność jasnego i



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

poprawnego formułowania i wypowiedania myśli. Musi być osobą odporną emocjonalnie, o dużej samokontroli, jak również samodzielności w działaniu i inicjatywności w pozyskiwaniu informacji.

Osoba wykonująca ten zawód musi mieć dobry wzrok. Niezbędne jest widzenie stereoskopowe, prawidłowa ostrość widzenia, prawidłowe rozpoznawanie barw oraz dobra koordynacja wzrokowo-ruchowa, a także pole widzenia mieszczące się w prawidłowym zakresie.



**Ramowe**  
**Wytyczne**

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

**CIOP**  **PIB**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### **3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie**

Ze względu na stałe i intensywne kontakty z innymi ludźmi, czynnikiem utrudniającym pracę w zawodzie są wszelkie dysfunkcje, które mogłyby ograniczać możliwość swobodnego porozumiewania się.

Trudności mogą mieć osoby niewidome oraz osoby z takimi dysfunkcjami, jak: znacznie ograniczone pole widzenia, brak widzenia stereoskopowego. Ponadto nie powinny w tym zawodzie pracować osoby z wszelkimi innymi dysfunkcjami, które nie mogą być skorygowane szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi.

Z powodu konieczności bezpośredniego kontaktu z ludźmi ograniczeniem są także dysfunkcje narządu słuchu w stopniu znacznym, które nie mogą być skorygowane aparatem słuchowym (osoby głuche i głuchonieme), a w przypadku osób głuchoniemych jest to ograniczona możliwość posługiwania się językiem pisanym.

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

### **4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnością**

#### **4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu**

Osoby z dysfunkcją zarówno kończyn górnych, jak i kończyn dolnych mają duże możliwości w tym zawodzie, mogą bowiem wykonywać pracę w pozycji siedzącej, a czynności manipulacyjne nie są zbyt skomplikowane (praca z wykorzystaniem komputera). Stąd też mogą je wykonywać osoby jednoręczne, a także osoby poruszające się na wózku inwalidzkim. Warunkiem jest odpowiednie dostosowanie obiektu, pomieszczenia, środowiska i stanowiska pracy.

#### **4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Na stanowisku informatora handlowego istnieje możliwość zatrudnienia osoby widzącej obuocznie z nieznacznym ograniczeniem zakresu pola widzenia, z zaburzeniami widzenia o zmroku lub nadwrażliwych na światło oraz osoby z ograniczoną ostrością wzroku, jeśli oprócz korekcji okularami zapewnione im będą inne odpowiednie pomoce optyczne. Pomocne jest właściwe przystosowanie środowiska i stanowiska pracy, a także odpowiednia organizacja pracy.

#### **4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu**

Istnieje możliwość wykonywania zawodu przez osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu pod warunkiem, że niepełnosprawność tę można skorygować za pomocą aparatów słuchowych (osoby słabosłyszące).

Możliwość zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych jest ograniczona. Osoby te mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy warunkowo, po racjonalnym dostosowaniu zakresu zadań, identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu środowiska oraz stanowiska pracy (technicznym i organizacyjnym).

#### **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 jest zachowana zasada równego traktowania pracowników.

#### **4.5. Osoby z epilepsją**

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





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Takie osoby mogą być zatrudnione po racjonalnym 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***

Osobom z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą być potrzebne indywidualne pomoce techniczne usprawniające pracę biurową, w tym np. specjalna klawiatura komputerowa. Osoba z niesprawnymi kończynami górnymi może wykorzystywać specjalnie przystosowany sprzęt komputerowy (np. myszkę, pad) lub specjalistyczne oprogramowanie komputera, umożliwiające korzystanie z niego bez użycia lub z ograniczonym użyciem kończyn górnych.

Dla osób z dysfunkcją jednej kończyny górnej wymagane jest stosowanie pomocy technicznych (ortezy, protezy) ułatwiających lub umożliwiających im pracę, w tym obsługę komputera. Obecny poziom technologiczny w zakresie dostosowywania sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych umożliwia korzystanie z tego sprzętu osobom z porażeniami i przykurczami.

Istotne jest częściowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dobrej 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***

Ze względu na ograniczoną mobilność osób ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych praca wymaga takiej organizacji, aby większość zadań można było







Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wykonywać w pozycji siedzącej lub stojącej z podparciem bioder i pleców. Polecane są uchwyty i poręcze ułatwiające wstawanie i podpieranie się podczas stania. Można wykorzystywać pomoce techniczne usprawniające pracę biurową. Jeżeli pracownik korzysta z siedziska, należy pamiętać o przystosowaniu go do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawnością, a więc zapewnieniu np. regulowanej wysokości, uchylnego siedziska, regulowanego podnóżka, blokady kół, regulowanego lub indywidualnie profilowanego oparcia, regulowanych i odchylanych podłokietników.

Ze względu na osoby ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych, poruszające się na wózkach inwalidzkich, wymagana jest likwidacja barier architektonicznych, w tym zapewnienie odpowiedniej szerokości wewnętrznych ciągów komunikacyjnych, wolnych dróg komunikacyjnych, odpowiedniej szerokości drzwi do pomieszczeń i wind oraz likwidacja barier architektonicznych w drodze do zakładu pracy na terenie parkingów, chodników i podjazdów.

W miejscu pracy trzeba powiększyć przestrzeń manewrową wokół stanowiska pracy oraz dostosować wielkość stanowiska pracy i wysokość blatu stołu lub biurka do indywidualnych potrzeb pracownika, a także zapewnić dostępność szaf i regałów z materiałami. Często istotne jest także zainstalowanie uchwytów w odpowiednich miejscach, aby ułatwić przesiadanie się osoby z niepełnosprawnością z wózka i na wózek. Może być potrzebne częściowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

## **5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku**

Osoby z nieznacznymi dysfunkcjami narządu wzroku powinny korzystać ze szkielec optycznych lub soczewek kontaktowych, które umożliwiają swobodne czytanie dokumentów przedstawianych przez klientów (w dokumentach często jest stosowany drobny druk, który również musi być dokładnie przeczytany przez agenta). Mogą również, w miarę potrzeb, korzystać z oprzyrządowania powiększającego (np. lupy powiększającej, powiększalników). W trakcie pracy – w miarę możliwości i za zgodą





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

klientów – dokumenty mogą być przesyłane w wersji elektronicznej. Wówczas informator może użyć większej czcionki bądź programu powiększającego zainstalowanego w komputerze.

Na tym stanowisku można zatrudnić również osoby z dysfunkcjami narządu wzroku, takimi jak nieprawidłowości w rozróżnianiu barw czy ograniczone pole widzenia, pod warunkiem odpowiedniego dostosowania zakresu obowiązków do rodzaju ich upośledzenia widzenia oraz odpowiedniej organizacji pracy.

Dodatkową opcją wspomagającą pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

Pomocne jest również odpowiednie przygotowanie stanowiska pracy, a więc jego doświetlenie, przygotowanie kontrastowego tła biurka oraz eliminacja 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 bardzo dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej. Pomocna jest stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy. Osoby z zaburzeniami widzenia po zmroku powinny mieć pomieszczenie i stanowisko pracy odpowiednio doświetlone światłem elektrycznym. Nie powinny również prowadzić pojazdu mechanicznego o zmierzchu i po zmroku.

Osoby nadwrażliwe na światło powinny mieć odpowiednio oświetlone stanowisko pracy, tak aby ograniczyć olśnienie bezpośrednie i odbiciowe, a jaskrawość stosowanych opraw powinna być możliwie najmniejsza. Nie powinny również prowadzić pojazdu mechanicznego, zarówno w ciągu dnia jak i po zmroku.

### **5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu**

#### ***Osoby słabosłyszące***



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby z taką dysfunkcją powinny korygować słuch aparatem słuchowym (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym im swobodne, werbalne komunikowanie się (słuch wydolny socjalnie).

Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz poprawy warunków komunikacji werbalnej.

Zaleca się również rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną wizyjną lub wibracyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika. Zaleca się, aby urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były – w miarę możliwości – dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogą być wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub systemy FM). Urządzenia komunikacyjne mogą być również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drganową lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego.

### ***Osoby głuche i głuchonieme***

Jest możliwe zatrudnienie osoby z tego rodzaju niepełnosprawnością. Wymaga to jednak właściwej organizacji pracy – zastąpienia komunikacji werbalnej komunikacją elektroniczną (e-mail, SMS itp.), w przypadku osób głuchoniemych znajomości przez otoczenie (przynajmniej jedną osobę) języka migowego bądź stałej współpracy pracodawcy z profesjonalnym tłumaczem tego języka (możliwość korzystania z tłumacza języka migowego on-line). W komunikowaniu się z zespołem współpracowników pomagają również znaki bądź symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie w trakcie pracy. Dodatkowo niezbędne jest zapewnienie bezpieczeństwa pracy przez zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczeniach pracy, toaletach, pokoju socjalnym itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju niepełnosprawnością był przydzielony opiekun na wypadek ewakuacji.

#### **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 odnośnie do 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 zaufania”. Można wypracować także obyczaj, 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 – za jego wiedzą i aprobatą – z innych źródeł.

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 przez trenera pracy byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, a więc nie dotyczyłyby kompetencji zawodowych, i powinny obejmować tylko pewien niedługi odcinek/odcinki 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 jej chorobą czy niepełnosprawnością) 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**



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





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Środowisko pracy informatora handlowego z epilepsją nie może stwarzać potencjalnych zagrożeń w przypadku emisji choroby, nie może być również źródłem niebezpieczeństwa i narażać osoby chorej na dodatkowe urazy w przypadku zaistniałego napadu. Pomieszczenie, w którym doradca przeprowadza rozmowy z klientami, powinno być łatwo dostępne w razie konieczności szybkiej pomocy.

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

Współpracownicy powinni być dobrze poinformowani, 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

