



## **SPECJALISTA DS. MARKETINGU I HANDLU (SPRZEDA Y)**

### **1. Informacje ogólne**

Zadaniem specjalisty do spraw marketingu i handlu (sprzeda y) jest planowanie, koordynacja i realizacja działań marketingowych w danej firmie. Specjalista ten zajmuje si ustaleniem polityki sprzeda y i promocji firmy wobec klientów. Mo e tak e kreowa zapotrzebowanie klientów stosownie do ofert firmy, któr reprezentuje. Ponadto zajmuje si wyszukiwaniem i ocen szans rynkowych dotycz cych sprzeda y danych towarów b d usług. Realizacja obowi zków specjalisty do spraw marketingu i handlu (sprzeda y) to jednocze nie sposób danej firmy na osi gni cie zysku ze sprzeda y towaru b d usługi. Do niego nale y te dobór odpowiednich metod i narz dzi w celu zrealizowania zało onego planu. Mog to by jedynie działania słu ce zdobywaniu klientów lub faktycznie nastawione na zaspokajanie ich potrzeb.

Specjalista do spraw handlu i sprzeda y mo e si zajmowa zarówno eksportem i importem towarów, jak i sprzeda wewn trzn . Wymagana jest wtedy znajomo towarów i usług, którymi si zajmuje, znajomo lokalnych rynków, ofert konkurencji, przepisów, kultury i zwyczajów. Specjalista mo e eksportowa /importowa zarówno gotowe towary, jak i potrzebne do ich wyprodukowania surowce, technologie, maszyny.

Ponadto do obowi zków specjalisty do spraw marketingu i handlu (sprzeda y) nale y:

- tworzenie bazy klientów
- przygotowywanie ofert dla klientów
- wysyłanie ofert do klientów
- podtrzymywanie kontaktów z klientami



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- nawiązywanie kontaktów (osobistych, telefonicznych, mailowych) z nowymi i potencjalnymi klientami
- zbieranie ofert
- negocjacje z kontrahentami
- zarządzanie działaniami promocyjnymi (organizacja kampanii promocyjnych, wybieranie gadetów promocyjnych itp.)
- tworzenie lub współtworzenie strategii marketingowych
- określanie warunków dostawy towaru (ceny, sposobu płatności, terminu, sposobu transportu itp.)
- uzyskiwanie pozwolenia na wywóz towaru za granic
- organizowanie transportu
- kompletowanie i składanie w odpowiedniej instytucji dokumentów finansowych
- udział w oficjalnych spotkaniach oraz imprezach handlowych.

Praca w tym zawodzie ma charakter zmienny.

Miejsce pracy specjalisty ds. marketingu to pomieszczenia biurowe, zazwyczaj dobrze wyposażone w sprzęt biurowy. Często pracuje „na mieście”, uczestnicząc w spotkaniach służbowych oraz różnego rodzaju imprezach handlowych.

Na ogół ma stałe dni i godziny pracy, jednak musi się liczyć z koniecznością zostania w pracy dłużej (np. w okresie obmyślenia nowej strategii czy kampanii promocyjnej, podejmowania kontrahentów itp.). Nierzadko odbywa podróże służbowe.

## 2. Wymagania

Praca w tym zawodzie wymaga dużej wyobraźni, kreatywności, wiedzy, doświadczenia, intuicji handlowej, sztuki promocji, wiedzy z zakresu sprzedaży i określenia potrzeb rynku. Pracownik powinien charakteryzować się odpowiedzialnością, umiejętnością przewidywania, dobrą autoprezentacją, wysoką



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

kultury osobistej, opanowaniem, umiejętnością negocjacji, odpornością psychiczną, spostrzegawczością, zdolnością koncentracji i podzielnością uwagi, umiejętnością logicznego myślenia, otwartości, umiejętności komunikowania się w mowie i piśmie, a także za pomocą różnych środków (telefonu, maila oraz osobiście), umiejętności zdobywania zaufania. Ponadto przedstawiciel tego zawodu powinien umie identyfikować potrzebę prowadzenia działu, stawiać cele krótko- i długoterminowe oraz identyfikować grup docelową, a także mieć umiejętność doboru odpowiednich narzędzi i je znać. Powinien też być wytrwały i cierpliwy. Czystym wymaganiem w tym zawodzie jest znajomość języków obcych.

Istotnym w wykonywaniu tego zawodu jest dobry ogólny stan zdrowia, sprawny wzrok i słuch.

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

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

Czynnikami utrudniającymi pracę w zawodzie są wady i dysfunkcje narządu wzroku, które nie mogłyby skorygowane szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, niepełnosprawność narządu słuchu, która nie może być skorygowana aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna. Praca ta nie może być równie wykonywana przez osoby, które nie posługują się językiem polskim w piśmie (osoby głuchonieme).

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





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

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

Osoby z dysfunkcją zarówno kończyn górnych, jak i kończyn dolnych mają możliwość wykonywania zawodu, mogą one bowiem pracować na wybranych stanowiskach pracy, w pozycji siedzącej – praca głównie biurowa z wykorzystaniem komputera. Mogą również wykonywać osoby jednoręczne, a także osoby poruszające się na wózku inwalidzkim. Warunkiem jest odpowiednia organizacja pracy i dostosowanie obiektu, pomieszczenia i stanowiska pracy.

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

Zatrudnienie mogą znaleźć osoby widzące obocznie, o prawidłowym lub nieznacznie ograniczonym zakresie pola widzenia oraz z nieznaczną dysfunkcją narządu wzroku, jeżeli jest skorygowana przez odpowiednie szkła optyczne lub soczewki kontaktowe.

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

Zawód mogą wykonywać osoby słabosłyszące, jeżeli zapewnią im odpowiednie pomoce techniczne oraz właściwie przygotuje środowisko i stanowisko pracy, np. pod kątem stworzenia możliwości percepcji sygnałów alarmowych.

W przypadku osób słabosłyszących, od których wymagana będzie komunikacja werbalna, konieczna jest odpowiednia korekcja słyszenia za pomocą aparatu słuchowego.

Możliwość zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych (dotyczy tylko osób posługujących się językiem polskim w piśmie) są ograniczone. 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 ich rytmu dnia i nocy i jest zachowana zasada równego traktowania pracowników.

#### **4.5. Osoby z epilepsją**

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

Takie osoby mogłyby 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 niepełnosprawnościami**

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

##### **Osoby z dysfunkcją kończyn górnych**

Dla osób z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą być potrzebne indywidualne pomoce techniczne, które usprawniają pracę biurów, w tym np. specjalna klawiatura komputerowa. Osoba z niesprawnymi kończynami górnymi może korzystać ze specjalnie przystosowanego sprzętu komputerowego (np. myszki, pad) 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

Osobom z dysfunkcją jednej kończyny górnej potrzebne są pomoce techniczne (ortezy, protezy) ułatwiające lub umożliwiającej 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 niego osobom z porażeniami i przykurczami.

Istotne jest całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dużej sprawności i dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

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

### ***Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych***

Ze względu na ograniczoną mobilność osób ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych trzeba tak zorganizować pracę, aby większość zadań mogła być wykonywana w pozycji siedzącej. Polecane są uchwyty i poręcze ułatwiające wstawanie i podpieranie się podczas stania. Można wykorzystywać pomoce techniczne usprawniające pracę biurów. Jeżeli pracownik korzysta z siedziska, należy pamiętać o przystosowaniu go do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością, np. zapewnić regulację wysokości, uchylne siedzisko, regulowany podnósek, blokadę kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie, regulowane i odchylane podłokietniki.

Ze względu na osoby ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych, poruszające się na wózkach inwalidzkich, trzeba zlikwidować bariery architektoniczne, w tym zapewnić odpowiednią szerokość wewnętrznych ciągów komunikacyjnych, wolne drogi komunikacyjne, odpowiedniej szerokości drzwi do pomieszczeń i wind oraz zlikwidować bariery architektoniczne w drodze do zakładu pracy na terenie parkingów, chodników i podjazdów.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W miejscu pracy potrzebne jest powiększenie przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy oraz dostosowanie jego wielkości i wysokości blatu stołu lub biurka do indywidualnych potrzeb pracownika, a także zapewnienie dostępu do szaf i regałów z materiałami. Bardzo istotne jest także zainstalowanie uchwytów w odpowiednich miejscach, aby ułatwić osobie z niepełnosprawnościami przesiadanie się z wózka i na wózek. Może być potrzebne także całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej. Polecana jest praca stacjonarna, w biurze.

## **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. lupa powiększająca, powiększalniki). Dla osób pracujących na komputerze pomocne będzie specjalne oprogramowanie (np. edytory tekstu powiększające litery i grafiki). Dodatkową opcją wspomagającą pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie do witru towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

W trakcie pracy, w miarę możliwości i za zgodą klientów, dokumenty mogą być przysyłane w wersji elektronicznej. Wówczas można użyć wikszej czcionki bądź programu powiększającego zainstalowanego w komputerze.

Pomocne jest również odpowiednie przygotowanie stanowiska pracy, a więc doświetlenie, przygotowanie kontrastowego (ciemnego) tła biurka oraz eliminacja potencjalnych różnic oświetlenia (matowanie powierzchni). Można też wprowadzić zróżnicowanie kolorystyki wyposażenia pomieszczenia względem jego wnętrza.

W określonych sytuacjach należy całkowicie lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające bardzo dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Pomocna jest stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy.



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

#### **Osoby słabosłyszace**

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), co jest szczególnie ważne w przypadku osób pracujących w zespole lub kontaktujących się z klientami.

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

Wskazane jest również rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniając dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny, itp.) oraz sygnalizację wibracyjną lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego, informując 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 FM). Urządzenia komunikacyjne mogłyby również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drganiową lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego.

Pomocny w pracy jest wewnętrzny system komunikacji z osobami słyszącymi.

#### **Osoby głuche i głuchonieme**

*(dotyczy tylko osób posługujących się językiem polskim w piśmie)*

Jest możliwe zatrudnienie osoby z tego rodzaju niepełnosprawnością, lecz na wybranych stanowiskach, tam gdzie nie ma konieczności kontaktowania się z osobami spoza zespołu. Zatrudnienie takiej osoby wymaga właściwej organizacji





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pracy, ewentualnie współpracy tłumacza języka migowego oraz wprowadzenia wewnątrz systemu komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. W komunikowaniu się z zespołem współpracowników pomagają również znaki i 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 (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju dysfunkcją 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 zatrudniając pracownika z trudnościami należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych. Najlepiej, gdy wie o nich „osoba zaufania”. Można wypracować taki obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną oraz zdrowotną pracownika i biorą pod uwagę współpracę. Można przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z trudnościami – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji przede wszystkim od niego samego lub – za jego wiedzą i aprobatą – z innych źródeł.

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. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Możliwość wsparcia przez trenera pracy byłaby jednak ograniczona tylko do sfery emocji i relacji z innymi, a więc nie dotyczyłaby kompetencji zawodowych, i powinny obejmować tylko



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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 epilepsj**

Osoby chore na padaczk , które uzyskały akceptacj lekarza specjalisty, powinny pracowa na wybranych stanowiskach pracy, w zespole, pod nadzorem. Praca powinna by spokojna, niewywołuj ca stresów i napi , które mogłyby prowokowa napady.

rodowisko pracy osób z epilepsj nie mo e stwarza potencjalnych zagro e w przypadku emisji choroby, nie mo e by równie ródłem niebezpiecze stwa i nara a osoby chorej na dodatkowe urazy w przypadku zaistniałego napadu. Pomieszczenie, w którym pracuje taka osoba powinno by łatwo dost pne w razie konieczno ci szybkiej pomocy.

Osoba z epilepsj wykonuj ca ten zawód powinna dobrze zna swoj chorob i umie szybko rozpoznawa aur poprzedzaj c napad.

Współpracownicy powinni by dobrze poinformowani, w jaki sposób w razie wyst pienia napadu mog prawidłowo udzieli pomocy.

Polecana jest praca stacjonarna, w biurze.

**Uwaga.** Ka dy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawno ci oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i mo liwo ci tej osoby nale y rozpatrywa indywidualnie.