

VENDA EN COMERÇ DE PROXIMITAT



En aquest document es presenta l'ocupació de *Venda en comerç de proximitat*. Per poder dibuixar un retrat de com es configura aquesta ocupació al municipi i a la comarca s'han consultat diverses fonts, s'ha analitzat la morfologia del sector a l'àrea d'influència, i s'ha entrevistat a professionals i empreses de comerç al detall. A continuació es presenten breument les dades i informació més significativa.

→ EL COMERÇ AL DETALL A MANLLEU

Manlleu, amb una població de poc més de 20.000 habitants té **prop de 300 comerços al detall**¹. Per la seva situació dins l'eix de comunicacions de la comarca d'Osona, té una àrea d'influència en comerç i serveis que **pot arribar a més de 50.000 persones**². El teixit empresarial del sector del comerç, que representa al voltant del **26% de l'activitat del municipi**, es distribueix entre comerç al detall i a l'engròs.

Manlleu disposa d'un **entorn comercial prou dinàmic**: àrees comercials, mercats (el municipal i els setmanals), diverses fires al llarg de l'any, campanyes per promocionar el comerç de proximitat (a tall d'exemple: <http://manlleucausaafecte.cat/>), premis, etc.

→ L'OCUPACIÓ AL TERRITORI

Principalment el comerç de Manlleu i de la comarca és **de petita dimensió** (acostuma a tenir un establiment), especialitzat, de proximitat i dependent del client fidelitzat. El tipus de comerç és variat i dona resposta a les necessitats bàsiques i secundàries: botigues d'alimentació (amb producte generalista o del territori), de roba, calçat, farmàcies, botigues d'electrodomèstics i d'informàtica, de mobles, d'articles de decoració, de joguines, joieries, llibreries, floristeries...

Tret de moments puntuals, per exemple les fires en dates assenyalades en què part de la clientela és esporàdica, la permanència dels comerços està fortament lligada a la **fidelització de la clientela**. Per a això cerquen ser botigues de referència als municipis. En aquest marc, el/la dependent/a de comerç de proximitat ha de mostrar una clara **orientació a la clientela** i a la **qualitat**. Es valora especialment que el/la professional sàpiga situar-se en el context i atendre les necessitats de la clientela de forma personalitzada. Per a això:

- s'ha de conèixer bé el **producte** que s'ofereix i
- establir una relació de proximitat amb la **persona** que ve a comprar-lo.

¹ Manlleu Empreses.com: <http://mobi.manlleu.cat/manlleuempreses2.php?idCategoria=7>

² Guia A Manlleu t'ho fem fàcil! <http://www.manlleu.cat/l-economia/comerc.htm> Es pot consultar clicant l'enllaç *Manlleu Comerç*

PUNT DE PARTIDA

Sovint per al “client de tota la vida” l’acte de comprar es pot convertir, d’alguna manera, en una activitat social on a més de fer una transacció busca un espai de confiança i de proximitat; i el/la dependent/a ha de ser capaç de generar-lo. Un exemple de l’aposta per la proximitat del comerç de Manlleu:



Campanya "Comerç proper, comerç al teu municipi"

http://www.manlleuempreses.com/manlleucomerc/index.php?option=com_content&view=article&id=72:manlleu-se-suma-a-la-campanya-qcomerc-proper-comerc-al-teu-municipiq&catid=1:ultimes-noticies

OCUPACIÓ

↳ Venda en comerç de proximitat

FAMÍLIA PROFESSIONAL

↳ Comerç

POSSIBLES LLOCS DE FEINA

- ⇒ Dependent-a/venedor-a de petit/mitjà comerç (en diferents àmbits d'activitat)
- ⇒ Dependent-a/venedor-a tècnic de petit/mitjà comerç especialitzat *
- ⇒ Caixer-a
- ⇒ Reposador-a
- ⇒ Responsable de botiga

NOTA

***Comerç especialitzat:** Comerç realitzat per empreses en les que el volum de facturació d'un sol tipus de producte és superior al 50%.

<http://www20.gencat.cat/portal/site/observatoritreball/menuitem.c015ce2a20b1bfc298740d63b0c0e1a0/?vgnextoid=8c7c1d3ab7f78310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchan=8c7c1d3ab7f78310VgnVC>

DESCRIPCIÓ DE L'OCUPACIÓ

El/la professional que realitza funcions de venda en comerç de proximitat, rep, informa, assessora i ven el producte a la clientela, detectant i responent a les seves necessitats i fidelitzant-la. Tanca la venda realitzant les operacions de cobrament i empaquetat i ofereix, quan és pertinent, un servei post venda (resolució d'incidències, canvi de producte, etc.). També assumeix tasques de manteniment de la botiga i del producte (ordre i neteja, decoració, reposició del producte, etc.) i de control d'estocs i aprovisionament de mercaderies.

PER SABER-NE MÉS

Es pot trobar més informació sobre la ocupació i els diferents llocs de feina associats a:

↳ Porta 22 (Barcelona Activa)

<http://w27.bcn.cat/porta22/cat/sector/pagina4131/comerc.do>

↳ Conèixer les feines (Servei Ocupació Catalunya - SOC)

http://www.oficinadetreball.cat/socweb/export/sites/default/socweb_ca/ciudadans/orientacioTrobarFeina/detall_fitxa.html_1462511565.html

↳ Servicio Andaluz de Empleo (Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo)

<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/websae/portal/es/empleo/buscarTrabajo/eligeProfesion/Comercio/>

NOTA

Al petit comerç la **fidelització de la clientela** és cabdal per a la consolidació del mateix. Per això el/la dependent-a ha de tenir una clara orientació al/a la client/a, escoltant les seves necessitats i demandes i assessorant per a encaixar els interessos d'ambdues parts.

Oferir una atenció i servei de qualitat, que el diferenciï de la resta.

FUNCIONS i TASQUES

NOTA

Les funcions i tasques del/de la dependent/a en comerç de proximitat (especialitzat, o no) s'inscriuen en 3 grans àrees de treball:

↳ Botiga

↳ Clientela

↳ Magatzem

↳ Col·laborar en el manteniment de l'establiment (punt de venda): botiga + producte.

Botiga:

- Netejant l'espai de botiga: escombrar, fregar, treure la pols, netejar vidres (abans d'obrir l'establiment i, en ocasions també, després de tancar).
- Col·laborant en la decoració/muntatge de l'aparador¹.
- Col·laborant en la decoració/muntatge interior de la botiga: expositors, cartells, mostradors, lineals, etc¹.
- Actualitzant els cartells informatius.
- Mantenint l'espai de botiga endreçat durant la jornada: treure escombraries (cartró, plàstic), fent neteja de manteniment, etc.
- Realitzant les operacions de gestió de la caixa (si és el cas): obertura i tancament de caixa i entrega d'ingressos al banc.

Producte:

- Col·locant el producte als expositors, prestatges, mostradors, burres, vitrines, etc. seguint les pautes i criteris establerts.
- Realitzant la reposició dels productes i/o controlant la seva caducitat (en el cas de productes peribles)
- Ordenant els productes que s'han mostrat a la clientela, tornant a deixar-los al lloc que els correspon.
- Realitzant rotacions dels productes segons les necessitats de venda i/o les campanyes (Estiu, Nadal, Rebaixes,...)
- Etiquetant els productes per a la seva identificació i preu actualitzat.

↳ Atendre a la clientela ajustant-se als estàndards de qualitat i pautes establertes per l'establiment

- Rebut/acollint als/a les clients/es que entren a l'establiment².
- Observant la clientela per a detectar el tipus de client i realitzant, si és pertinent, preguntes per a identificar les seves necessitats o demanda².
- Oferint, si s'escau, assessorament durant la compra, informant detalladament sobre productes, aportant diverses alternatives a la persona client i donant resposta a la seva demanda.
- Cobrant i donant informació sobre la devolució/canvi de la compra, promocions, vals, serveis que ofereix l'establiment, etc. i (si és el cas) gestionant l'entrega de la compra a domicili.
- Empaquetant i/o embolicant el/s producte/s utilitzant els materials pertinents i seguint els estàndards de protecció i imatge establerts.
- Atenent i resolent incidències i/o reclamacions de la clientela, o derivant-les al/a la professional encarregat/ada de resoldre-les.
- Coneixent les característiques, prestacions i preus de tots els productes a la venda.

↳ Realitzar la gestió del magatzem.

- Controlant els estocs i facilitant la informació al/a la responsable per a la realització de les comandes.
- Recepcionant la mercaderia, comprovant el seu bon estat i verificant la seva adequació amb la demanda.
- Introduint l'albarà a l'ordinador i imprimint les etiquetes dels productes rebuts.
- Desembalant les caixes i etiquetant els productes.
- Validant l'encaix entre la mercaderia demanada i rebuda (comanda i albarà)³ i informant al/a la responsable en cas d'incidències.
- Col·locant els productes a botiga o magatzem (estoc) segons les necessitats i l'ordre o criteris establerts.
- Participant en la realització de l'inventari.

OBSERVACIONS/ACLARIMENTS

Què expliquen les empreses (comerços) i els/les professionals (dependents/es):

¹ Generalment el/la dependent/a col·labora en el muntatge i decoració tant de l'aparador com de la botiga. N'és el/la responsable només quan està sol/a a la botiga i/o quan, explícitament, el/la responsable li ha transferit aquestes tasques.

Quan col·labora segueix les instruccions i coordenades del/de la responsable.

² Tot establiment acostuma a tenir una pauta de rebuda i atenció als/a les clients/es en funció del tipus de relació, tracte o estil del comerç i de la clientela. Per exemple:

- Saludar i demanar què vol, en què se'l pot ajudar...
- Saludar i deixar temps per a què passegin per l'establiment abans d'iniciar la venda
- Interactuar només en cas que el/la clienta demani assessorament o orientacions
- Etc.

Per això el/la dependent/a ha de conèixer aquestes pautes i adaptar l'estil d'atenció a les normes de l'establiment.

En qualsevol cas els/les professionals coincideixen en què el/la dependent/a ha de ser molt observador i adaptar l'atenció al tipus de client.

³ Si el/la dependent/a s'encarrega de la gestió de les mercaderies, i tenint en compte que a la majoria de comerços aquest procés està informatitzat, és important que tingui un domini bàsic de les TIC i que conegui bé el procediment. També ha de tenir clar l'abast de la seva responsabilitat en la gestió d'incidències i relació amb els proveïdors (quan ha de resoldre la incidència o quan l'ha de comunicar i delegar al/a la responsable de la botiga).

⁴ Tenir en compte que no tots els comerços fan inventari. Si és el cas, acostuma a col·laborar-hi (i això, en moltes ocasions, implica treballar fora de la jornada habitual)

Tots/s els/les professionals coincideixen en què si s'han de prioritzar tasques l'ordre sempre ha de ser:

- 1r → Atendre a la clientela
- 2n → Fer el manteniment de la botiga i del producte
- 3r → Gestionar el magatzem

La principal prioritat són els/les clients/es.

MAPA DE L'OCUPACIÓ

REFLEXIONS DE LES PROFESSIONALS/EMPRESSES ENTREVISTADES



“La filosofia de la nova nau no és ofertar al client, sinó saber donar-li assessorament quan s'escaigui i ens ho demani. Aquest fet no vol dir que no haguem d'estar alerta sinó tot el contrari”

“A les nostres botigues donem molta importància a la imatge del/de la professional -n'ha de tenir cura-”

“És molt important la comunicació verbal i no verbal. La persona que treballi a l'empresa ha de saber utilitzar un llenguatge específic i tècnic. Això implica conèixer els productes, però a la vegada, ha d'acompanyar-se d'un llenguatge no verbal adient (somriure quan entren els clients, vigilar no creuar-se de braços en moments de poca feina, etc.)”

“El client és el que mana i apostem per ell.”

“Tothom ha d'estar disposat a fer coses que d'entrada no corresponen a un dependent/a, com ara netejar la botiga, escombrar el carrer, fer vidres, etc.”

“El lema de l'empresa és que als clients se'ls ha de posar la catifa vermella i que quan un client entra per la porta se l'ha de fer sentir el protagonista d'aquell moment.”

“Sovint utilitzo una frase amb els meus equips de treball: *sense clients no hi hauria nòmina*”

“De vegades trobo a faltar la figura de l'aprenent. Moltes de les persones que entrevisto creuen que ja saben de què va la feina i jo considero que la millor manera de començar a una empresa com la meua és començar de zero i pujar escales. És la manera d'aprendre bé i d'integrar-se plenament a l'equip”

“Has de tenir sempre un somriure permanent”

“La botiga sempre ha d'estar a punt, neta i endreçada per la venda. I sempre hi ha d'haver producte a la vista, ben col·locat de manera que sigui atractiu a la vista”

“A la botiga has de fer moltes feines de manera simultània. Potser et poses a etiquetar productes que acaben d'entrar i de sobte has d'aturar-ho per anar a atendre un client. O pots estar endreçant emprovadors i alhora col·locant productes a la botiga”

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

→ Coneixement i aplicació de tècniques i estratègies de venda

- Coneix les fases d'un procés de venda: acollida, presa de contacte, informació i assessorament, tancament de la venda.
- Sap aplicar tècniques d'atenció al client (adaptant l'estil al tipus de clientela): observació i anàlisi del tipus de clientela, escolta activa, reformulació, suggeriment, demostració, argumentació, etc.
- Sap aplicar estratègies de venda: rotació de producte, venda creuada, suggeriment de producte de venda urgent (per tancament de temporada, per introducció de nou producte, per excés d'estoc, per caducitat, etc.)

En un municipi com Manlleu o d'altres del territori (amb menys població) és important també conèixer la clientela i adaptar l'atenció i l'estratègia de venda al tipus de clients/es. Els/les professionals expliquen que n'hi ha que aprecien un tracte més personalitzat (de vegades fins i tot molt personal) però a d'altres els desagrada (o inclús els molesta).

→ Coneixement i domini dels procediments de registre i cobrament i dels tipus d'empaquetatge del producte

- Coneix el funcionament del TPV (Terminal del Punt Venda) i sap realitzar totes les operacions associades: lectura de codis, impressió dels tiquets, cobrament en efectiu o targeta, i obertura i tancament de caixa.
- Coneix i sap utilitzar el datàfon per als pagaments amb targeta de dèbit o crèdit.

Hi ha diferents tipus de TPV: compactes, modulares, amb programari a mida o estàndard de comerç, etc. En tot cas els ha de conèixer i saber utilitzar-los.
http://ca.wikipedia.org/wiki/Terminal_punt_de_venta

- Sap empaquetar, presentar i adornar els productes segons l'estil del comerç i les instruccions rebudes.

→ Coneixement i aplicació de tècniques d'organització del punt de venda

- Coneix i sap aplicar les tècniques bàsiques d'organització de l'establiment per a la venda: distribució funcional i estètica de les zones, el mobiliari i l'assortiment; tipus de decoració, formes de col·locació/presentació del producte, etc.
- Sap aplicar tècniques d'aparadorisme tenint en compte els tipus d'aparador, els principis bàsics d'un aparador (simplicitat, relleus, claredat, agrupament i espais lliures, homogeneïtat, lluminositat, etc.), i altres elements (colors, il·luminació, estructura, etc.).

→ Coneixement i aplicació de mètodes i processos de gestió del magatzem

- Coneix i sap aplicar els procediments administratius de registre i control en la gestió del magatzem: en l'aprovisionament, la recepció del gènere, l'emmagatzematge i etiquetatge.
- Sap aplicar les tècniques bàsiques d'organització del magatzem: col·locació del gènere seguint els criteris establerts i les instruccions rebudes, mobilitat del gènere segons rotacions i demanda (del magatzem a la botiga).
- Coneix el procediment d'elaboració d'inventaris (mensual, trimestrals o anuals) i sap realitzar-los seguint les instruccions i la normativa interna de l'establiment.

→ Coneixement del producte a la venda

- Coneix i sap defensar/vendre els productes de l'establiment: en funció del tipus de gènere en coneix les característiques, prestacions, les marques, el funcionament, l'aplicació, etc.
- Coneix la competència i sap defensar l'avantatge competitiu dels productes a la venda de l'establiment.

En el cas d'establiments i comerços d'alimentació (especialment d'aquells en què es venen productes típics de la zona) és molt important tenir un bon coneixement del producte: com s'elabora, característiques, com es pot cuinar/manipular, diferència amb altres productes, origen, avantatge del producte de proximitat, etc.

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

→ Coneixement i domini d'aplicacions informàtiques

- Ús del programari informàtic de gestió de la caixa.
- Ús del programari informàtic de gestió del magatzem.

→ Coneixement del català, castellà

- Nivell B2 (usuari/a autònoma) en comprensió i parla. Escriptura (B1).

→ Coneixement d'una tercera llengua (opcional)

- Nivell B1 (usuari/a autònoma) en comprensió i parla.

Generalment no es demana el coneixement d'una tercer llengua tot i que es pot valorar, sobretot en algun/s municipi/s on aposten per promocionar-se a nivell turístic. En cas que es demani/valori les llengües preferents són el francès o l'anglès. En tot cas, almenys de moment, és excepcional.

Per més informació:
<http://europass.cedefop.europa.eu/es/documents/european-skills-passport/language-passport/templates-instructions>

→ Domini del càlcul funcional

- Domini d'operacions bàsiques de càlcul. Tot i que s'utilitzen terminals de punt de venda i programes de gestió el/la professional ha de tenir un cert domini i agilitat mental per detectar errors o per tornar canvi en cas que ho hagi de fer manualment.

→ Coneixement de riscos laborals, higiene i salut

- Mesures de prevenció, protecció d'accidents, anomalies o sinistres.
- *En comerços d'alimentació*: mesures i mètodes de conservació, manipulació d'aliments i higiene.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

→ Orientació al client (atenció)

Orientar-se al client implica tenir una clara vocació de servei que no totes les persones posseeixen entre les seves capacitats. Aquesta vocació és la que permet mostrar preocupació per a escoltar i entendre les necessitats del/de la clientela.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Coneix i pot definir el tipus de client més habitual de l'establiment.
- Coneix i aplica el protocol de relació amb el/la client establert per l'organització (preguntar sempre, acompanyar o no, etc.).
- Prioritza atendre el/la client, deixant de banda qualsevol altra tasca que estigui realitzant en el moment en què el/la client entra i/o reclama la seva atenció.
- Ofereix un tracte servicial i amable, posant-se a disposició del/de la client mitjançant fórmules de cortesia ("bon dia, el/la puc ajudar?").
- S'assegura de conèixer amb exactitud la demanda de la clientela, realitzant preguntes d'aclariment si és necessari.
- Assessora el/la client en funció de la seva demanda, oferint informació precisa i detallada sobre els/les productes.
- Aporta més d'una alternativa/producte a la clientela, evitant mostrar-se impositiu/iva i deixant la decisió final a les seves mans.
- S'assegura d'haver satisfet la demanda del/de la client/a, sol·licitant expressament la seva conformitat amb el servei i/o preguntant-li si desitja alguna cosa més abans de tancar la transacció.
- Coneix i pot enumerar els motius de queixa i incidències més habituals de la clientela de l'establiment, així com el protocol establert per a gestionar cada una d'elles.
- Davant la queixa, manté una actitud conciliadora, escoltant atentament i evitant el confrontament a través d'expressions de disculpa i facilitadores d'acords.
- Ofereix en tot moment una o més alternatives i/o solucions satisfactòries a les queixes i reclamacions de la clientela.
- Acomiada el/la client/a emplaçant-lo/la a tornar i posant-se a la seva disposició per a ocasions futures.

→ Habilitats comunicatives

El/la treballador/a ha de saber transmetre confiança al/a la client/a, i combinar aquesta capacitat amb una comunicació persuasiva que permeti assolir l'objectiu final: tancar la venda del producte.

- Utilitza, durant la interacció amb la clientela un vocabulari formal, evitant col·loquialismes.
- Dirigeix en tot moment la mirada als ulls de la clientela durant la interacció amb ella.
- Domina i aplica el vocabulari tècnic associat als productes que ofereix, adaptant-lo a les característiques i nivell de coneixement de cada client/a.
- Ofereix informació clara i precisa, limitant el discurs a exposar les característiques del producte, i demana retroalimentació al/a la client per a assegurar-se que ha resolt tots els dubtes.
- Coneix i aplica les fórmules habituals de cortesia en la interacció amb la clientela (donar les gràcies, saludar, parlar de vostè...).
- Adapta el registre comunicatiu a les característiques de cada client (edat, nivell de confiança,...) mantenint la formalitat en tot moment.

- Manté en tot moment un to de veu moderat, especialment durant la recepció de queixes o reclamacions per part de la clientela.
Practica l'escolta activa, respectant sense interrompre el discurs del/de la client/a, aportant retroalimentació a través de gestos d'assentiment, reformulacions del missatge, etc. i realitzant, si s'escau, preguntes pertinents per a assegurar una correcta comprensió del missatge.
- Respecta la distància emocional amb el/la client/a, evitant realitzar i/o respondre a preguntes invasives o compromeses.
- Sap diferenciar quan un/a client/a demanda la seva atenció, evitant iniciar interaccions o converses quan el/la client/a no vol.
Manté una postura corporal adient en tot moment, sense mostrar tensió i/o passivitat. Especialment en moments de recepció de queixa, evita realitzar gestos efusius i/o que denotin agressivitat.

→ Responsabilitat

En moltes ocasions, i especialment en comerços de proximitat, el/la propietari/a de l'establiment confia el funcionament del negoci al/la dependent/a, que n'ha d'assumir el control absolut, des de l'obertura fins el tancament, passant per la gestió de la recaptació, etc.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Coneix i pot enumerar diferents canals d'informació (revistes, webs...) que consulta per a conèixer i mantenir-se al dia de les tendències del sector.
- Coneix les pròpies àrees de millora, es mostra atent/a a les oportunitats de formació especialitzada, i s'interessa per a aprofitar-les.
- Consulta els/les companys/es més experts/es per a resoldre dubtes i/o millorar els procediments, i integra amb normalitat les suggerències que rep.
- Cerca i aplica noves i suggerents formes de distribuir i col·locar els productes a la botiga, decorar els aparadors, etc.
- Presta atenció als detalls, procurant que tots/es els productes es trobin en perfecte estat de presentació i col·locats correctament.
- Realitza, a l'inici i al final de cada jornada, una visió global de l'establiment, revisant que tot estigui en ordre.
- Coneix la normativa i protocols d'atenció al client i funcionament establerts per l'empresa, i actua sempre en funció dels mateixos.
- Mostra interès per conèixer els objectius de venda de l'establiment, i el nivell assolit periòdicament.
- Estableix periòdicament fites pròpies i objectius personals de millora, i realitza un llistat d'indicadors que li permeten copsar si els ha assolit o no (quantitat de diners facturats, nombre de clients que marxen satisfets, etc.)
- Realitza propostes i aplica accions de millora que permetin assolir i/o superar els resultats previstos (intenta vendre productes "estancats", realitza ofertes, etc.)
- Coneix i consulta amb freqüència els productes que interessa més vendre, les promocions actuals i/o futures, etc.
- Manté una imatge pròpia acurada, assistint diàriament a la feina en òptimes condicions d'higiene i amb l'uniforme net.
- Assumeix qualsevol tipus de tasca durant la seva jornada, prioritzant atendre la clientela però executant-ne d'altres (endreçar, netejar, etc.) quan no hi ha clients/es, evitant quedar-se sense fer res.

→ Organització de la feina

La imatge d'una botiga desendregada, amb caixes a terra, productes col·locats sense seguir cap tipus de criteri, etc., perjudica notablement les vendes. Per tant, es requereix que el/la professional dediqui part del seu temps a mantenir l'ordre de l'establiment.

- Coneix i pot enumerar totes les funcions i tasques que li correspon executar en l'exercici de la seva professió.
- Coneix l'ordre de prioritats de les tasques que té assignades, i les realitza seguint-lo en tot moment durant la jornada de treball.
- Abans d'iniciar la jornada, llista totes les tasques previstes a realitzar durant la mateixa, assignant un temps per a cada una i assegurant-se l'acompliment de totes quan finalitza la jornada.
- En cas de que quedin tasques pendents (per l'elevada afluència de clientela a última hora, per exemple), les anota o llista mentalment amb previsió de realitzar-les el dia següent.
- Redistribueix la realització de tasques assignades en funció de la afluència de clients/es, interrompent el què estava fent sempre que sigui requerit per a reprendre-ho en el moment que no hi hagi clients/es a l'establiment.
- Preveu la despesa de material fungible (paper de regal, bosses, etc.) encarregant-se, o sol·licitant-ho a la persona responsable, de la seva reposició abans d'esgotar-ho.
- Revisa amb periodicitat i té present l'estoc de productes disponibles per a oferir a la clientela, evitant pèrdues de temps innecessàries realitzant cerques.
- Aplica estratègies per a, si és necessari, atendre a més d'un/a client/a alhora, mostrant-se eficaç i eficient en l'ús del temps.
- Manté l'espai de botiga net i lliure d'obstacles que entorpeixin la deambulació de la clientela.
- Disposa els/les productes procurant la seva accessibilitat i visibilitat per a la clientela.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

→ Adaptabilitat

En un sector amb una elevada temporalitat en els contractes, resulta fonamental percebre els canvis en positiu i tenir capacitat per a encaixar en múltiples entorns, tipus d'establiment, productes...

- Diferencia les tipologies de client (habitual/nou, exigent/poc exigent, dubtós/decidit...) i adapta la seva conducta i tipus d'atenció a cada un/a.
- Ajusta el ritme de treball/temps d'atenció dedicat a cada client/a en funció de l'afluència de persones a la botiga en cada moment.
- Accepta l'estacionalitat del sector, mostrant disponibilitat per a flexibilitzar els horaris i jornades de treball durant les èpoques de més vendes (campanyes de Nadal i estiu, rebaixes, etc.).
- Comprèn la diversitat de tasques que li són assignades, acceptant-les amb naturalitat i sense expressar queixa.
- Realitza totes les tasques que li són assignades amb igual nivell d'eficàcia i eficiència.
- Identifica pensaments i reaccions basats en estereotips quan interactua amb un/a client/a, i els deixa de banda per a oferir un tracte igualitari a tothom, independentment del sexe, raça, religió, etc.
- Accepta els propis errors sense exposar excuses, i integra a la pròpia conducta les correccions realitzades per part de/de la responsable.
- Davant un obstacle que l'impedeix avançar en el correcte acompliment de la tasca, estableix i prova diferents maneres per a superar-ho, integrant en el seu repertori de conductes habituals la fórmula més eficient.

- Durant un intercanvi d'opinió amb el/la responsable i/o amb altres companys/es, evita imposar el propi criteri, modificant el seu punt de vista quan considera que els/les altres ofereixen arguments sòlids.
- Detecta situacions o elements, propis o de l'organització de l'establiment, susceptibles de ser millorats, i proposa i/o s'ofereix per aplicar mesures correctives.

→ Gestió de situacions d'estrès / conflictes

Quan es treballa amb clients/es, és important emetre una imatge de cordialitat i positivisme, evitant que qui entra a comprar percebi malestar en la persona que l'atén i/o conflicte entre els/les treballadors/es.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Manté l'autocontrol en situacions de conflicte amb la clientela, mostrant una actitud calmada i sense emetre respostes que duguin a la confrontació.
 - Coneix tècniques per a minimitzar l'ansietat (relaxació, respiració progressiva, etc.) generada pels pics de feina, i les aplica quan és necessari.
 - Davant la queixa o conflicte amb el/la client, emet sempre una resposta, evitant quedar-se bloquejat/ada.
 - Ofereix al/a la client/a respostes reflexionades prèviament, dedicant, si és necessari, uns segons per a elaborar-la, evitant respondre des de la impulsivitat.
 - Deriva, davant una queixa reticent a la qual no pot donar una resposta satisfactòria, la resolució al/a la persona responsable.
 - S'ofereix per a mediar i aportar solució en situacions de conflicte entre un/a client i un/a company/a.
 - Expressa la seva disconformitat, mantenint un to respectuós, davant de canvis i/o opinions que considera injustes o discriminatòries.
 - Atén a la clientela amb bona disposició i somrient, independentment del seu estat emocional a nivell personal.
-

CURRÍCULUM FORMATIU

FORMACIÓ BÀSICA

Formació mínima per a accedir:

→ ESO

Formació recomanada:

→ **Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Comerç (Comerç i Màrqueting)**

→ **Curs de Formació Ocupacional del Certificat de professionalitat d'Activitats de Venda.**

Unitats de competència:

- Realitzar les operacions auxiliars a la venda
- Realitzar la venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització
- Executar les accions del servei d'atenció al client/consumidor/usuari
- Comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari independent, en activitats comercials
- Mòdul de pràctiques professionals no laborals

<http://www.oficinadetreball.cat/socfuncions/DetallCurs.do?idCurs=243300#>

Cercador de cursos SOC: <http://www.oficinadetreball.cat/socfuncions/CercarCursos.do>

FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA/especialitzada

Es pot valorar també, haver fet alguns cursos per especialitzar-se:

- Tècniques de venda i d'atenció al client
- Aparadorisme
- Operacions d'emmagatzematge
- Idiomes (terceres llengües)
- Manipulació d'aliments (exclusiu per a establiments d'alimentació)

Formació bàsica:

El Grau Mitjà de Comerç pot aportar valor afegit però no és imprescindible.

NOTES

CURRÍCULUM LABORAL

ANYS I TIPUS D'EXPERIÈNCIA

→ Tot i que hi ha excepcions, s'acostuma a demanar entre **6 mesos i 1 any d'experiència**

→ Que el/la candidat/a tingui experiència en:

- Atenció a la clientela (tècniques de venda i atenció al/a la client/a)
- Gestió de la botiga (aparadorisme, decoració, reposició i presentació de producte)
- Gestió del magatzem (control d'estocs i aprovisionament)

QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

→ **Activitats de venda**

- Àrea professional (Compra-Venda)
- Família professional (Comerç i Màrqueting)

Institut Català de Qualificacions Professionals / Catàleg de Qualificacions:

http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/gestioRepertoriQP.do?do=cerca

ALTRES

→ És important també que la persona tingui un bon coneixement dels productes que es venen en el comerç.

CONDICIONS I REQUISITS DE L'OFERTA

TIPUS D'EMPRESES

A Manlleu hi ha gairebé 300 **comerços de venda al detall**, la majoria dels quals són petit comerç (entre 1 i 3 dependents/es i 1 sucursal). Per més informació: <http://mobi.manlleu.cat/manlleuempreses2.php?idCategoria=7>

També hi ha un **mercat municipal** i **mercats ambulants**.

TIPUS DE CONTRACTES

Inicialment són contractes **temporals** (de durada determinada). Si les circumstàncies són favorables (estabilitat del lloc de feina, facturació del comerç, etc.) el contracte pot passar a ser **indefinit**.

HORARI/JORNADA

L'**horari** depèn de la tipologia de l'establiment (comerç al detall, mercat, etc.) i dels horaris comercials. Generalment la forquilla es mou **entre les 9h del matí i les 21h**, amb algunes variacions (sobretot al matí, que es pot iniciar l'activitat abans o després de les 9h.)

Per més informació sobre els horaris comercials a Manlleu:

<http://www.manlleu.cat/l-economia/comerc/horaris-comercials.htm>

Pel que fa a la **jornada** acostuma a ser **partida**. També poden haver-hi altres possibilitat: **jornada intensiva de matí o de tarda**. En gairebé tots els casos es treballa el dissabte (matí o matí/tarda) i en ocasions també en dies festius (la normativa autoritza l'obertura de comerços 8 festius a l'any).

SALARI

Variable en funció del tipus de comerç, dels requisits per a accedir al lloc de feina (competències requerides, experiència, formació) i altres especificitats (responsabilitats, persones a càrrec, disponibilitat, horari, etc.).

Pot variar **entre els 10.000€ i els 18.000€/bruts a l'any**.

CATEGORIA

Variable en funció del lloc de feina.

Generalment és personal no especialitzat. Dependent/a.

CONVENI

RESOLUCIÓ EMO/1564/2013, de 14 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del **Conveni col·lectiu per a subsectors de comerç sense conveni propi** per als anys 2013-2014 (codi de conveni núm. 79001495011999):

<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6420/1310289.pdf>

Dins del sector de comerç hi ha força **convenis en funció del subsector/activitat**. Es poden consultar a:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaiocupacio/menuitem.18a270446a7942d0a6740d63b0c0e1a0/?vgnextoid=544f604d1b9af110VgnVCM1000000b0c1e0aRCD&vgnnextchannel=544f604d1b9af110VgnVCM1000000b0c1e0aRCD&vgnnextfmt=default>

POSSIBILITATS DE PROMOCIÓ

En comerços petits generalment el/la venedor/a pot promocionar a **responsable de botiga**. En comerços més grans on hi ha diferents seccions pot passar a un càrrec entremig de **responsable de secció**.

CONDICIONS I REQUISITS DE L'OFERTA

RELACIONS LABORALS

Als **comerços petits** l'equip de treball és força reduït: d'1 a 5 persones aprox.

Si treballa sol/a ha d'assumir funcions i tasques de venedor/a i de responsable de botiga i es relaciona amb el/la propietari/a, amb qui haurà de coordinar-se i traspasar informació a demanda.

En cas que siguin més professionals treballa sota la supervisió del/de la responsable de la botiga (que alhora pot ser-ne la persona propietària). I es relaciona també amb la resta de dependents/es i caixers/es (si hi ha personal que assumeix exclusivament aquestes funcions).

Als **comerços mitjans** (a partir de 5/6 professionals) l'establiment pot estar organitzat per seccions i poden haver-hi altres figures professionals (aparadorista, reposador/a, caixer/a, encarregat de magatzem, etc.). En aquest cas treballa directament amb el/la responsable de la secció i amb la resta de venedors/es (també de la secció on està ubicat/a).

CONDICIONS AMBIENTALS

En la gran majoria dels casos treballa en un espai tancat (exceptuant mercats). La gran part de la jornada està dret/a, movent-se entre la botiga i el magatzem.

En funció del tipus de comerç cal tenir en compte altres aspectes:

- Ha d'aixecar pes (per exemple en botigues d'alimentació, quan arriba el gènere i es munta la parada per exposar el producte)
- Ha de treballar en un espai reduït (a botigues amb mostrador: carnisseria, peixateria, etc.)
- Ha de preservar les normes de manipulació d'aliments (en comerços de producte fresc)

MOBILITAT

No s'acostumen a donar situacions de mobilitat. Només en cas que l'empresa tingui més d'un establiment pot haver de canviar d'un a l'altre.

Es pot consultar informació detallada sobre el sector de comerç a diferents informes. S'adjunten els següents:

INFORMES

Informe del comerç català 2013. Elaborat per la Confederació de Comerç de Catalunya el gener de 2013:

<http://www.confecom.cat/wp-content/uploads/2013/01/informe-comerc-catala.pdf>

Informe Sectorial Comerç 2013. Elaborat per Barcelona Activa amb la col·laboració de Comertia:

http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Barcelona_treball_Informe_sectorial_Comerc_2013_cat_tcm9-4037.pdf

Per conèixer més a fons la ocupació de dependent-a de comerç es pot consultar el Certificat de professionalitat

CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

(Reial decret 1393/1995, de 4 d'agost, pel qual s'estableix el certificat de professionalitat de l'ocupació de dependent/a de comerç):

http://www.gencat.cat/treball/CertificatsProfessionalitat_pdf/25.pdf

Algunes pàgines web amb informació interessant:

Web Ajuntament de Manlleu >> Economia >> Comerç

<http://www.manlleu.cat/l-economia/comerc.htm>

WEBS, BASES DE DADES

Manlleu empreses.com. Directori en línia de les empreses de Manlleu:

<http://www.manlleuempreses.com/>

Es pot consultar la categoria de **Comerç al detall**:

<http://www.manlleuempreses.com/cercador.php?cercador=1&idCategoria=7>

Cambra de comerç de Barcelona: <http://www.cambrabcn.org/>

Cambra de comerç de Girona: <http://www.cambragirona.cat/>

ConSORCI de Comerç, Artesania i Moda de Catalunya (CCAM) / Generalitat de Catalunya: <http://www.ccam.cat/>