

Kurs: **Sprzedawca I stopień**

Przedmiot: **Sprzedaż towarów**

Nauczyciel uczący: **Małgorzata Lewandowska**

Sposób zaliczenia przedmiotu:

– proszę zapoznać się z materiałami i do dnia **20 marca** 2021 r.
odesłać odpowiedzi na pytania:

- 1) Zadania zawodowe sprzedawcy.
- 2) Zadania zawodowe kasjera.
- 3) Zadania zawodowe magazyniera i akwizytora.

Odpowiedzi proszę wysyłać na adres:

paulanew19@wp.pl

lub na LIBRUS

5

Podział pracy w placówkach handlowych

ZAGADNIENIA

- Potrzeba podziału pracy
- Stanowiska pracy w placówce handlowej

Wiesz już, na czym polega właściwe organizowanie pracy. Postępowanie według poznanych zasad pozwoli ci zaplanować działanie własne oraz innych osób. Podczas wykonywania obowiązków zawodowych pracownicy handlu muszą koncentrować się na realizacji zadań prowadzących do osiągnięcia zaplanowanych celów. Prawidłowo zorganizowane działanie przynosi satysfakcję pracownikom i klientom placówki handlowej. Pracownicy placówek handlowych wykonują swoje zadania, pracując na różnych stanowiskach, między innymi sprzedawcy, kasjera czy magazyniera.

5.1. Podział pracy w przedsiębiorstwie i korzyści wynikające z jego wprowadzenia

Podział pracy polega na takim rozdzieleniu zadań pomiędzy pracowników jednostki handlowej, aby mogli skutecznie wykonywać swoje obowiązki zgodnie z własnymi predyspozycjami fizycznymi, intelektualnymi i psychicznymi.

Jest to niezwykle trudne zadanie. Jeśli uda się właściwie podzielić pracę pomiędzy pracowników przedsiębiorstwa, to będą ją wykonywać szybciej i lepiej.

Podział pracy przyczynia się do **specjalizacji w działaniu**. To z kolei skutkuje:

- zwiększeniem wydajności pracy;
- zmniejszeniem wysiłku związanego z wykonywaniem działań;
- obniżeniem kosztów;
- podniesieniem jakości świadczonych usług handlowych;
- wzrostem satysfakcji z dobrze wykonanej pracy.

5.2. Zasady dobrej organizacji podziału pracy

Podział pracy powinien być zorganizowany w taki sposób, aby:

- pracownik miał jasno wyznaczony zakres praw, obowiązków i odpowiedzialności;
- pracownik miał określone stanowisko pracy umiejscowione w strukturze hierarchicznej placówki handlowej;
- praca na jednym stanowisku nie prowadziła do znużenia i spadku wydajności na skutek wykonywania wciąż tych samych czynności;
- wykonanie zadań nie wykraczało poza możliwości fizyczne, psychiczne lub intelektualne pracownika;
- pracownicy wykonywali zadania zgodnie z predyspozycjami i zdolnościami.

- kolejne zadania przydzielane pracownikom miały różny stopień trudności wykonania (pozwała to uniknąć przemęczenia oraz daje satysfakcję z wykonanej pracy);
- pracownicy mieli możliwość rozwoju zawodowego podczas wykonywania czynności zawodowych;
- zadania realizowane przez różnych pracowników nie doprowadzały do konfliktów, gdy zachodzi potrzeba wykorzystania tych samych środków technicznych, finansowych lub informacji;
- optymalnie wykorzystać potencjał materialny i pracowniczy w przedsiębiorstwie handlowym.

Przestrzeganie wyżej wymienionych zasad organizacji pracy pozwala unikać nieporozumień w pracy, oszczędzać wysiłek pracowników, sprawniej obsługiwać klientów, dzięki czemu chętniej odwiedzają oni placówkę handlową.

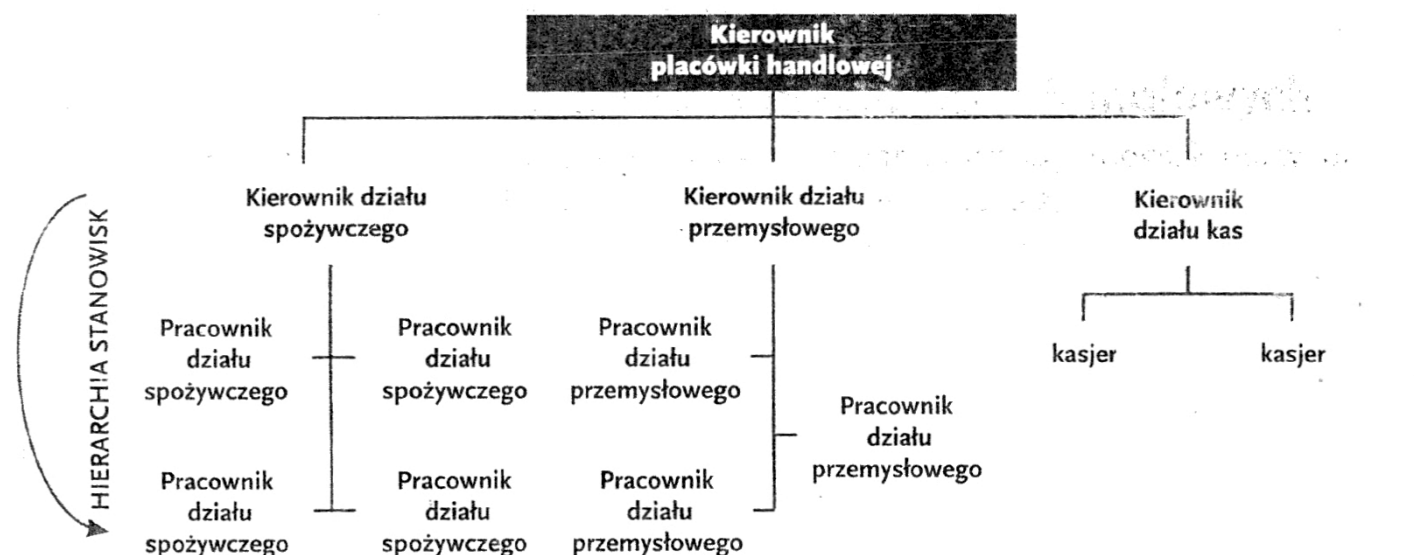
5.3. Podział pracy – stanowiska w placówkach handlowych

W jednostkach handlowych podział pracy polega na wyodrębnieniu stanowisk pracy, do których przypisany jest zakres czynności i odpowiedzialności (rys. 5.1).

Są to stanowiska:

- sprzedawcy,
- kasjera,
- sprzedawcy-kasjera,
- magazyniera,
- pracownika sali sprzedażowej,
- konsultanta sprzedaży internetowej,
- sprzedawcy-demonstratora,
- kierownika działu,
- kierownika sali sprzedażowej,
- kierownika magazynu,
- kierownika sklepu.

Niektóre placówki handlowe tworzą bardziej rozbudowaną strukturę organizacyjną, która obejmuje inne stanowiska pracy, np. dekoratora, pracownika pomocniczego, konsultanta. W niektórych hipermarketach zatrudniani są piekarze, kucharze, rzeźnicy, monterzy konstrukcji stalowych, elektroinstalatorzy i inni.



6

Zakres obowiązków na stanowiskach pracy w placówkach handlowych

ZAGADNIENIA

- Podział pracy zgodnie z klasyfikacją zawodów stosowaną w gospodarce narodowej
- Obowiązki zawodowe sprzedawcy, kasjera, magazyniera, akwizytora

Podział pracy sprzyja zwiększeniu efektywności działania i zmniejszeniu wysiłku związanego z osiągnięciem zamierzonych celów. W placówkach handlowych stosuje się zróżnicowane sposoby podziału pracy pomiędzy pracowników. Inaczej dzielona jest praca w małych sklepach, a inaczej – w dużych marketach.

6.1. Rodzajowy podział pracy

W gospodarce narodowej jest stosowany **rodzajowy podział pracy**, który wynika ze specjalizacji w określonych działaniach. Podział ten podlega dalszemu klasyfikowaniu według zawodów, specjalności i rodzaju wykonywanych czynności. W klasyfikacji zawodów wskazane są podstawowe zadania wykonywane na każdym stanowisku pracy.

Pracownicy handlu są zatrudniani na stanowiska:

- sprzedawcy,
- kasjera,
- magazyniera,
- akwizytora.

6.2. Zadania zawodowe sprzedawcy

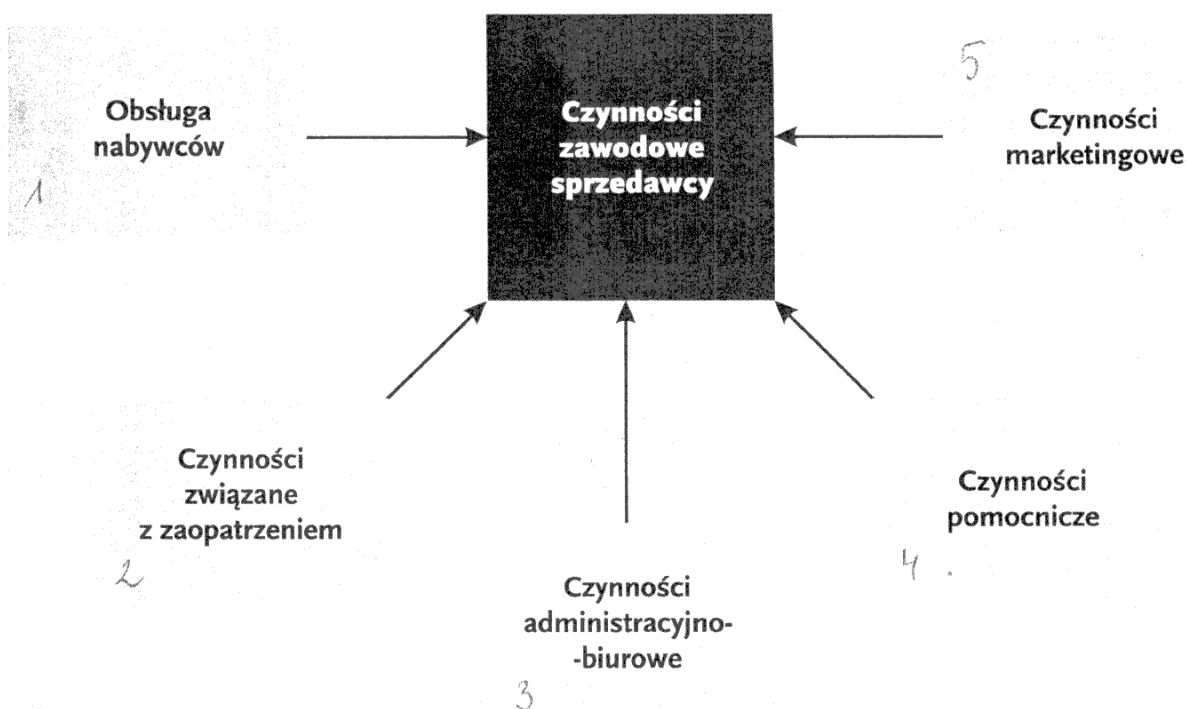
Sprzedawca jest pracownikiem handlu zajmującym się obsługą kupujących zarówno w handlu tradycyjnym metodą bezpośrednią, jak i pośrednio w handlu samoobsługowym.

Na zakres zadań wykonywanych przez sprzedawców wpływa przede wszystkim rodzaj i wielkość jednostki handlowej, metody obsługi i oferowany asortyment. W dużych przedsiębiorstwach występuje specjalizacja stanowisk pracy. W małych jednostkach, zatrudniających niewielką liczbę pracowników, zakres obowiązków sprzedawcy jest znacznie szerszy.

Zadania zawodowe sprzedawcy możemy podzielić na:

1. Czynności związane z obsługą nabywców

- sprzedaż towarów i przyjmowanie należności za sprzedane towary;
- informowanie nabywcy o walorach użytkowych sprzedawanych towarów;
- pomoc nabywcy przy wyborze towaru przez jego demonstrowanie;
- odmierzanie, ważenie, porcjowanie i pakowanie towarów;
- przyjmowanie reklamacji i pośredniczenie w ich rozpatrywaniu;
- informowanie o warunkach sprzedaży (stosowanych rabatach, cenach, warunkach transportu);
- przestrzeganie warunków...



Rys. 6.1. Czynności zawodowe sprzedawcy

2. Czynności związane z zaopatrzeniem

- zamawianie towarów;
- przyjmowanie dostaw towarów;
- sprawdzanie dostarczonych towarów pod względem ilościowym i jakościowym;
- uiszczanie należności za dostarczone towary;
- przygotowywanie towarów do sprzedaży;
- oznakowanie towarów ceną;
- wyeksponowanie towarów w sali sprzedażowej.

3. Czynności marketingowe

- przygotowywanie oferty sprzedaży (oferty towarowe, cenniki, katalogi);
- zbieranie informacji o potrzebach nabywców;
- zbieranie informacji o sytuacji rynkowej i określanie potrzeb rynku;
- stosowanie narzędzi aktywizujących sprzedaż.

4. Czynności administracyjno-biurowe

- dokumentowanie obrotu towarowego;
- wystawianie dowodów sprzedaży;
- wykonywanie operacji rachunkowo-kasowych;
- rozliczanie i zabezpieczanie utargu.

5. Czynności pomocnicze

- zabezpieczanie towarów;
- dekorowanie i urządzanie wnętrza sklepu;
- dbanie o czystość i estetykę miejsca sprzedaży;
- zabezpieczanie jednostki handlowej przed włamaniem, kradzieżą.

W jednostkach handlowych zatrudniających więcej niż jednego sprzedawcę właściciel lub wyznaczony przez niego pracownik pełni funkcje kierownika. Organizuje on i koor-

6.3. Zadania zawodowe kasjera

Kasjer wykonuje czynności związane z obsługą klientów w zakresie naliczania należności za sprzedane towary. Rejestruje sprzedane towary, przyjmuje należności od klientów w postaci gotówkowej lub bezgotówkowej oraz wydaje dowody sprzedaży.

Do obowiązków kasjera należy:

- X • przygotowanie kasy do obsługi klienta (pobranie gotówki niezbędnej do rozpoczęcia pracy, sprawdzenie taśm rejestrujących zapisy kasy, uzupełnienie towarów znajdujących się przy kasie oraz toreb do pakowania zakupów);
- rejestrowanie na terminalu kasowym sprzedanych towarów;
- X • kontrolowanie poprawności wprowadzanych pozycji towarowych do kasy rejestrującej;
- przyjmowanie od klientów należności w formie gotówki, wydawanie reszty;
- przyjmowanie od klientów należności w formie bezgotówkowej, przy użyciu kart płatniczych lub bonów towarowych;
- potwierdzanie przyjęcia należności od klienta oraz kontrolowanie prawidłowości rejestrowania przyjętej należności;
- sprawdzanie zgodności środków pieniężnych z wartością paragonów zarejestrowanych przez kasę;
- rozliczanie kasy i przekazywanie utargów do kasy głównej;
- sporządzanie raportów kasowych.



Stanowisko pracy kasjera jako samodzielne stanowisko pracy występuje w średnich i dużych przedsiębiorstwach. W małych jednostkach handlowych stanowisko kasjera i sprzedawcy jest łączone. Również w dużych sieciach handlowych kasjerzy często wykonują dodatkowe zadania, takie jak praca w dziale obsługi klienta, opieka nad jednym z działów sklepu.

Kasjer ponosi odpowiedzialność materialną za stan gotówki w kasie i prawidłowość przeprowadzonych operacji kasowych. Kasjer, jak każdy pracownik, powinien swoje obowiązki wykonywać rzetelnie. Niedopuszczalne jest dokonywanie niedozwolonych operacji kasowych, np. pożyczanie gotówki z kasy.

ĆWICZENIE 6.3.

Obowiązki kasjera

KOMPUTER

Wyszukaj w prasie lub na stronach internetowych ofertę pracy na stanowisku kasjera handlowego. Zapisz, jakie wymagania stawiają pracodawcy kandydatom do pracy na tym stanowisku.

6.4. Zadania zawodowe magazyniera - jest pracownik magazynu

Magazynier wykonuje czynności związane z przyjmowaniem towarów do magazynu, ich ewidencjonowaniem, zabezpieczaniem i przechowywaniem w odpowiednich warunkach oraz wydawaniem towarów z magazynu.

Pracownik zatrudniony na stanowisku **magazyniera** ma obowiązek:

- przyjmować towary do magazynu, uczestniczyć w odbiorze ilościowym i jakościowym towaru oraz sporządzać odpowiednią dokumentację;
- wydawać towary z magazynu na podstawie dokumentów rozchodowych;
- rozmieszczać i oznaczać przyjęte towary w magazynie;
- zabezpieczać towary przed zepsuciem, zniszczeniem i kradzieżą;
- transportować przyjmowane i wydawane towary;
- utrzymywać porządek w magazynie zgodnie z przepisami sanitarnymi, BHP i przeciwpożarowymi;
- prowadzić dokumentację magazynową;
- kontrolować stan i ilość zapasów towarowych, ponieważ ponosi za nie odpowiedzialność materialną.



6.5. Zadania zawodowe akwizytora

Akwizytor to pracownik przedsiębiorstwa, który pozyskuje klientów, promując produkt firmy i kreując jej wizerunek. W swojej pracy wykorzystuje szeroką wiedzę z zakresu wozoznawstwa, marketingu i psychologii.

Jako pracownik przedsiębiorstwa handlowego zajmuje się:

- promocją oferty towarowej lub usługowej przedsiębiorstwa;
- pozyskiwaniem klientów;
- zbieraniem zamówień;
- zawieraniem umów na dostawę towarów lub wykonanie usług;
- utrzymywaniem kontaktu z klientem po dokonaniu sprzedaży;
- obsługą posprzedażową.

Akwizytor, w odróżnieniu od domokrądcy, jest pracownikiem przedsiębiorstwa, które reprezentuje. Ma pełnomocnictwo do zawierania umów sprzedaży i podejmowania zobowiązań wynikających z zawartej transakcji, np. dostarczenie towarów, odbiór opakowań, dostarczenie gadżetów reklamowych, obsługa w zakresie świadczeń gwarancyjnych.

Akwizytor, reprezentując przedsiębiorstwo, kreuje jego wizerunek i wpływa na decyzje klientów. Dlatego wymagania stawiane pracownikom zatrudnianym na tym stanowisku muszą być wysokie. Dotyczy to szczególnie ich kultury osobistej, umiejętności wyrażania myśli, sposobu wypowiedzi i sposobu bycia. Akwizytor powinien być dyspozycyjny. Kl

8

Organizacja stanowiska pracy sprzedawcy

ZAGADNIENIA

- Czynniki decydujące o odpowiednim wyposażeniu stanowiska pracy sprzedawcy
- Znaczenie ergonomicznego wyposażania stanowiska pracy
- Organizacja stanowiska pracy sprzedawcy w różnych formach sprzedaży
- Zasady organizowania stanowiska pracy sprzedawcy

Podział pracy w placówkach handlowych przyczynia się do zwiększenia efektywności ich funkcjonowania. Pracownicy wykonujący zadania na poszczególnych stanowiskach pracy mogą zwiększać wydajności pracy, zmniejszać wysiłek związany z wykonywaniem działań, podnosić jakość świadczonych usług handlowych. Dobrze wykonana praca nie tylko przyczynia się do lepszych wyników finansowych placówki handlowej, lecz także, co bardzo istotne, powoduje wzrost zadowolenia klientów.

Pracownicy wykonujący poszczególne czynności zawodowe muszą mieć utworzone odpowiednie stanowiska pracy, które zapewnią właściwą obsługę klientów i zmniejszenie wysiłku związanego z wykonywaniem pracy.

8.1. Podstawowe zasady organizacji pracy sprzedawcy

Praca na stanowisku sprzedawcy jest trudna i odpowiedzialna. Wymaga od pracownika dużej sprawności fizycznej i psychicznej. Nieustanny kontakt z klientem, odpowiedzialność za powierzony towar narzucają sprzedawcy konieczność opanowania i odpowiedzialności oraz podzielności uwagi. Przyjmując i przygotowując towar do sprzedaży, sprzedawca niejednokrotnie przenosi, przesuwa, podnosi duże ilości towaru.

Stanowisko pracy, na którym sprzedawca ma wykonywać obowiązki zawodowe, musi być tak przygotowane, żeby nie zwiększać wysiłku fizycznego i psychicznego pracownika. Prawidłowo zorganizowane miejsce pracy tworzy przyjazne warunki, w których pracownicy wykonują powierzone im zadania wydajniej i mniej się męczą.

Podstawą podnoszenia wydajności i jakości pracy jest **ergonomiczna optymalizacja warunków pracy**. Polega ona na przystosowaniu środowiska pracy (mebli, maszyn, urządzeń itp.) do anatomicznych i psychofizycznych cech człowieka.

Sposób przygotowania stanowiska pracy zależy od:

- oferowanego towaru;
- formy sprzedaży, np. tradycyjnej lub nowoczesnej – samoobsługowej;
- szczebla handlu: handel hurtowy czy detaliczny;
- dostępnych urządzeń usprawniających pracę;
- organizacji i podziału pracy w placówce handlowej;
- standardu obsługi klienta.

W placówkach handlowych oferujących towary spożywcze najczęściej stosuje się trady-

8.2. Organizacja stanowiska pracy sprzedawcy w tradycyjnej formie sprzedaży

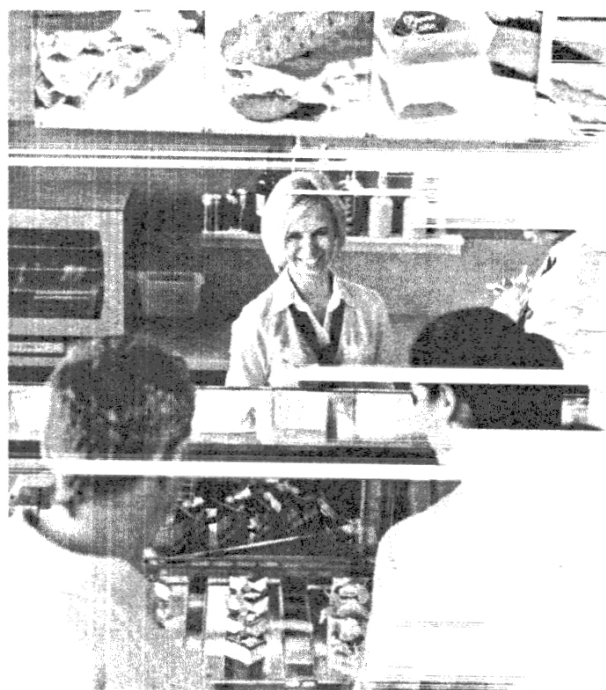
W tradycyjnej formie sprzedaży pracownik ma wyodrębnione stanowisko pracy, oddzielone od części przeznaczonej dla klientów ladą sprzedażową. Organizując takie stanowisko pracy, należy pamiętać o kilku podstawowych zasadach.

- Na stanowisku pracy muszą znajdować się wszystkie urządzenia i środki niezbędne do obsługi klienta: waga, kasa, krawalnica, torebki, tacki, pojemniki itp.
- W zasięgu rąk sprzedawcy muszą zostać ułożone towary najczęściej nabywane przez klientów placówki handlowej.
- Wyposażenie i aranżacja stanowiska pracy sprzedawcy powinny umożliwiać obserwację sali sprzedażowej oraz towarów wyeksponowanych na ladzie, stojakach itp.
- Towary szybko psujące się powinny się znajdować w bezpośrednim sąsiedztwie ląd sprzedażowej lub kasy rejestracyjnej, aby klienci mogli zwrócić na nie uwagę.
- Stanowisko pracy musi być oddzielone w taki sposób, aby klienci nie mogli wchodzić za ladę.
- Oświetlenie stanowiska pracy musi zapewniać komfort pracy, a jednocześnie eksponować te elementy stoiska, na które klient powinien zwrócić uwagę.
- Temperatura panująca na stanowisku pracy musi być zgodna z przepisami BHP.

WARTO WIEDZIEĆ

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (DzU z dnia 23 października 1997 r. w rozdziale 3. zatytułowanym *Ogrzewanie i wentylacja* mówi, że w pomieszczeniach pracy należy zapewnić temperaturę odpowiednią do rodzaju wykonywanej pracy (metod pracy i wysiłku fizycznego niezbędnego do jej wykonania) nie niższą niż 14°C (287 K), chyba że względy technologiczne na to nie pozwalają. W pomieszczeniach pracy, w których jest wykonywana lekka praca fizyczna, i w pomieszczeniach biurowych temperatura nie może być niższa niż 18°C (291 K).

- Każda placówka handlowa powinna być wentylowana lub klimatyzowana.
- Jeśli towar jest wyeksponowany na wysokich regałach, pracownicy muszą mieć do dyspozycji podesty, drabinki, chwytaki itp.
- Powierzchnia, po której porusza się sprzedawca, musi być równa, wykonana z materiałów antypoślizgowych, niepyłających i odpornych na ścieranie oraz nacisk, a także łatwa do utrzymania w czystości.
- Na ciągach komunikacyjnych, po których porusza się sprzedawca, nie powinny się znajdować progi, stopnie; jeśli jednak między częściami pomieszczenia są różnice poziomów, to należy je wyrównywać nachyleniami o nachyleniu nie większym



ZAGADNIENIA

- Środki techniczne stanowiące wyposażenie stanowiska pracy magazyniera
- Stanowisko pracy magazyniera
- Konsekwencje nieprawidłowego zorganizowania stanowiska pracy magazyniera

Sprawne funkcjonowanie placówki handlowej jest uzależnione między innymi od zapewnienia ciągłości w zakresie sprzedaży towarów. Wymaga to utrzymania niezbędnego poziomu zapasów. Większość jednostek handlowych przechowuje towary w magazynach. Pracownicy zatrudnieni w magazynie muszą mieć stworzone stanowiska pracy zgodne ze specyfiką pracy magazynu oraz wykonywanymi przez nich zadaniami, do których należą przede wszystkim: odbiór i transport towarów, układanie ich na regałach lub w innych specjalnie do tego przeznaczonych miejscach, przerób handlowy, wydawanie towarów i załadunek, a także utrzymanie porządku w magazynie i na rampie.

10.1. Podstawowe zasady organizacji stanowiska pracy magazyniera

Podstawowym stanowiskiem pracy magazyniera jest pomieszczenie magazynu handlowego oraz w niektórych dużych placówkach handlowych rampa załadunkowo-rozładunkowa.

Magazynier jest pracownikiem magazynu i wykonuje wszystkie czynności związane z jego działalnością, tj. przyjmuje, przechowuje oraz wydaje materiały i towary. W pracy wykorzystuje urządzenia techniczne (np. wózki widłowe, dźwigi lub suwnice) ułatwiające przemieszczanie towarów. Naprawa i konserwacja urządzeń wykorzystywanych w magazynie nie należą do jego obowiązków.

Przygotowując miejsce pracy magazyniera, należy zaprojektować wyposażenie magazynu zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zasadami ergonomii, które sprzyjają podniesieniu efektywności pracy.

Pomieszczenia magazynowe są wyposażane zgodnie z ich przeznaczeniem, konstrukcją oraz organizacją pracy. Zasadniczo w każdym magazynie znajdują się środki techniczne usprawniające pracę magazyniera, do których zalicza się:

- ręczne wózki podnośnikowe do przewożenia towarów;
- wózki widłowe z napędem elektrycznym;
- drabiny przystawne i rozstawne;
- dźwigi towarowe;
- suwnice, taśmociągi i inne tego typu urządzenia;
- różnego rodzaju wagi towarowe;
- miary towarowe;
- przenośne podesty robocze;

środki techniczne

Każde urządzenie, które magazynierzy wykorzystują w swojej pracy, musi znajdować się zawsze w wyznaczonym i oznaczonym miejscu, aby zapewnić bezpieczeństwo pracy oraz sprawne wykonywanie zadań zawodowych.

Ponieważ w magazynie placówki handlowej jednocześnie przechowuje się wiele towarów, podstawową zasadą organizowania stanowiska pracy magazyniera jest utworzenie stałych stref przechowywania towarów, składowania niezbędnych urządzeń magazynowych, ciągów komunikacyjnych oraz miejsc przeznaczonych do wykonywania czynności związanych z dokumentowaniem przepływu towarowego. Taki sposób zorganizowania stanowiska pracy magazyniera zwiększa nie tylko bezpieczeństwo, lecz także efektywność działania pracowników, którzy łatwiej odnajdują towary w magazynie.

Rodzaj przechowywanego towaru określa wymagania związane z oświetleniem, wentylowaniem, utrzymaniem właściwego poziomu wilgotności oraz temperatury w pomieszczeniach magazynowych. Zasadniczo magazyny jako stanowisko pracy magazyniera powinny być oświetlone i ogrzane zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Jeśli jednak sposób przechowywania towarów wymaga stworzenia specjalnych warunków, np. temperatury (komory chłodnicze lub zamrażające), to w magazynie musi znajdować się pomieszczenie, w którym pracownicy mogą się ogrzać i odpocząć.

ĆWICZENIE 10.1.

Czynniki decydujące o wyposażeniu stanowiska pracy

Wymień czynniki, które należy uwzględnić podczas organizacji stanowiska pracy magazyniera.

10.2. Bezpieczeństwo pracy w magazynie handlowym

W magazynie handlowym należy dążyć do wyeliminowania czynników, które sprzyjają popełnianiu błędów w pracy magazyniera. Do czynników tych zalicza się:

- kolizyjność w układzie przyjmowania i wydawania towarów;
- nieprawidłową szerokość ciągów komunikacyjnych;
- niewłaściwą wentylację pomieszczeń magazynowych;
- brak urządzeń monitorujących stężenia czynników szkodliwych;
- niedoświetlenie powierzchni magazynu i półek głębokich regałów.

Wypadki w magazynie są także konsekwencją nieprawidłowej organizacji pracy, która może powodować:

- pośpiech wymuszany przez dostawców i odbiorców towarów;
- użycie niewłaściwych urządzeń transportowych;
- nieodpowiednie rozmieszczenie towarów na regałach;
- niedokładność w składowaniu towarów;
- niewłaściwy podział pracy między pracowników;