DENOMINACIÓN DE LA OCUPACIÓN

DEPENDIENTE - DEPENDIENTA DE COMERCIO

ORGANIGRAMA

DESCRIPCIÓN GENERAL

Acoger, atender y vender directamente al cliente productos que no precisan una manipulación específica, aplicando la técnica de venta adecuada, y efectuando el cierre de la operación mediante el registro y cobro de la misma, y la cumplimentación de la documentación pertinente. Resolver y/o canalizar reclamaciones, colaborar en el aprovisionamiento del punto de venta y su animación y mantenimiento operativo.

FUNCIONES PROPIAS DEL PUESTO

¿QUÉ HACE?	¿CÓMO LO HACE?
■ Tratar con los clientes y efectuar la venta.	■ Atendiendo al cliente, acogiéndolo en el establecimiento e identificando sus necesidades. ■ Satisfaciendo las necesidades del cliente de acuerdo a las ofertas existentes, mediante la aplicación de las técnicas de venta oportunas y teniendo en cuenta los planes de actuación y objetivos de venta establecidos. ■ Cerrando la venta mediante el acuerdo con el cliente, registro de la venta, y su posterior cobro en caso de no existir en su establecimiento la figura de cajero de comercio. ■ Resolviendo, en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones de los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.
■ Atender a los clientes en las cuestiones que pudieran plantearle respecto de la compra en el establecimiento.	■ Recabando cuanta información sea necesaria para la orientación al cliente en aquellas cuestiones que puedan plantearle. ■ Preparando los productos solicitados por el cliente de acuerdo con sus especificaciones. ■ Envolviendo los productos solicitados por el cliente, en caso necesario.
■ Apoyar en las labores de aprovisionamiento.	■ Detectando las necesidades de aprovisionamiento en función de las ventas efectuadas para la actualización permanente del stock. ■ Supervisando el producto recepcionado, comprobando que se ajusta a las condiciones contratadas en el pedido previo.
■ Potenciar la venta.	■ Animando el punto de venta siguiendo las instrucciones recibidas, para potenciar la opción de compra. ■ Manteniendo actualizada la información para orientar adecuadamente al cliente en el punto de venta.

Fuente de información: Certificado de Profesionalidad (RD 1393/1995, de 4 de Agosto).

COMPETENCIAS GENÉRICAS

- ***ORIENTACIÓN AL CLIENTE***
- ***COMPRENSIÓN INTERPERSONAL***
- ***ORIENTACIÓN AL LOGRO***
- ***FLEXIBILIDAD***
- ***AUTOCONTROL***
- ***MINUCIOSIDAD EN LA PRESENTACIÓN***
- ***TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN***
- ***DESARROLLO DE INTERRELACIONES***
- ***COMUNICACIÓN ORAL PERSUASIVA***
- ***INTEGRIDAD***

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- ***Acoger, atender y vender directamente al cliente***
- ***Conocer técnicas de venta***
- ***Negociar***
- ***Efectuar pedidos***
- ***Colaborar en la gestión del aprovisionamiento del punto de venta***
- ***Colaborar en la animación del punto de venta***
- ***Resolver reclamaciones de los clientes***

FORMACIÓN REGLADA RECOMENDABLE

TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING.
TÉCNICO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR.
TÉCNICO EN COMERCIO.

FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

DEPENDIENTE DE COMERCIO.
CAJERO.
VENDEDOR TÉCNICO.
EMPLEADO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE.
GESTOR DE ALMACÉN.

FORMACIÓN TRANSVERSAL

- *Cultura Comercial y Orientación en el Mercado de Trabajo*
- *Prevención de Riesgos Laborales*
- *Operativa de caja terminal punto de venta*
- *Medios de Pago*
- *Técnicas de almacenaje*
- *Idiomas*
- *Ofimática básica*

FORMACIÓN ESPECÍFICA

- *Comunicación y comportamiento del consumidor*
- *Atención al cliente*
- *Introducción a la gestión de stock*
- *Introducción a la organización del punto de venta*
- *Comportamientos ligados a la seguridad e higiene*
- *Introducción a la informática y al uso y manejo de aplicaciones comerciales*

OFERTA DE FORMACIÓN

Centros donde se imparte la formación reglada recomendada:
Para consultar la relación de centros situados en Andalucía donde se pueden cursar la formación recomendada para esta ocupación:

- Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación
- Web de la Consejería de Educación:
  http://www.juntadeandalucia.es/temas/personas/educacion.html

Centros donde se imparte la Formación Profesional para el Empleo:
Para consultar la relación de entidades que imparten los cursos de Formación Profesional Ocupacional:

- Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía (sede principal). Av. Hytasa, 14. 41006 Sevilla. Tel. de atención al ciudadano: 902 50 15 50

  O bien, a través de:
  - Delegaciones Provinciales de la Consejería de Empleo
  - Web de la Consejería de empleo:
    http://www.juntade andalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web

OCUPACIONES AFINES

- *Encargado de Tienda*
- *Vendedor Técnico*
- *Decorador de Escaparates*
- *Cajero de Comercio*

OTRAS REFERENCIAS

Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía.
www.juntadeandalucia.es/empleo
Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.
www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
www.mityc.es
Confederación Empresarial de Comercio de Andalucía.
www.cecacomercio.org
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Almería.
www.camaradealmeria.es
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cádiz.
www.camaracadiz.com
Cámara Oficial de Comercio e Industria de Córdoba.
www.camaracordoba.com
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Granada
www.camaragranada.es
Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Huelva
www.camarahuelva.com
Cámara Oficial de Comercio e Industria de Jaén.
www.camarajaen.com
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Málaga
www.camaramalaga.org
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla
www.camaradesevilla.com
ASEMPAL. Confederación Empresarial de la Provincia de Almería.
www.asempal.es
FEDECO. Federación Provincial de Comercio de Cádiz.
www.fedeco.com
Federación Provincial "Comercio Córdoba".
www.comerciocordoba.com
Federación Provincial de Comercio de Granada.
www.comerciogranada.com
ASEMCO. Asociación Provincial de Empresarios de Comercio de Huelva.
www.asemco.net
FEJ-Comercio. Federación Empresarial Jiennense de Comercio y Servicios.
www.comerciojaen.es
FECOMCA, Federación de Comercio de Málaga.
www.fecoma.com
APROCOM. Federación Provincial de Comerciantes de Sevilla.
www.aprocom.org
FEPDECA. Federación para la promoción y desarrollo del Comercio Ambulante de Andalucía.
www.fepdeca.com
CEA, Confederación de Empresarios de Andalucía.
www.cea.es
Unión General de Trabajadores. UGT Andalucía.
www.ugt-andalucia.org
Comisiones Obreras. CC.OO. Andalucía.
www.andalucia.ccoo.es