

DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN GENERAL

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los dependientes de comercio en general están en contacto directo con los clientes y proporcionan atención y asesoramiento en el proceso de venta de productos.

FUNCIONES

Atender y asesorar a los clientes en el proceso de venta	Pueden además desarrollar otras funciones como: Gestionar las relaciones con los proveedores Gestionar los stocks y llevar el inventario de existencias Realizar el control de caja
Resolver incidencias en el proceso de venta	
Registrar y aceptar el pago de los productos vendidos	
Recepcionar y ordenar los productos a la venta	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Averiguar las necesidades del cliente
Colocar las mercancías en las estanterías
Examinar los productos a la venta
Garantizar la satisfacción del cliente
Garantizar la seguridad del almacenado
Garantizar una actitud centrada en el cliente
Hacer demostraciones de las funciones de un producto
Hacer el seguimiento de los pedidos de los clientes
Llevar la caja

Mantener la relación con los clientes.
Mantener la relación con los proveedores
Organizar la presentación de los productos
Organizar pedidos de productos para clientes
Orientar a los clientes en la selección de productos
Planificar con el cliente el envío e instalación del producto vendido
Preparar recibos de ventas
Prevenir los robos en tiendas
Procesar las devoluciones
Realizar la toma de pedidos
Realizar ventas activas
Supervisar el nivel de las existencias

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

Encargar suministros
Organizar las instalaciones de almacenamiento
Practicar la escucha activa
Realizar varias tareas a la vez

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Colocar la compra en bolsas
Disponer la oferta de productos (cross merchandising)

Envolver productos de perfumería o regalos
Garantizar la seguridad en la tienda
Hacer un pedido de productos
Llevar un registro del envío de mercancías
Mantener limpia la tienda
Preparar una factura
Supervisar la exposición de las mercancías

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto	Comprensión del producto
Características del servicio	Normas y directrices de gestión de empresas

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Principios del trabajo en equipo

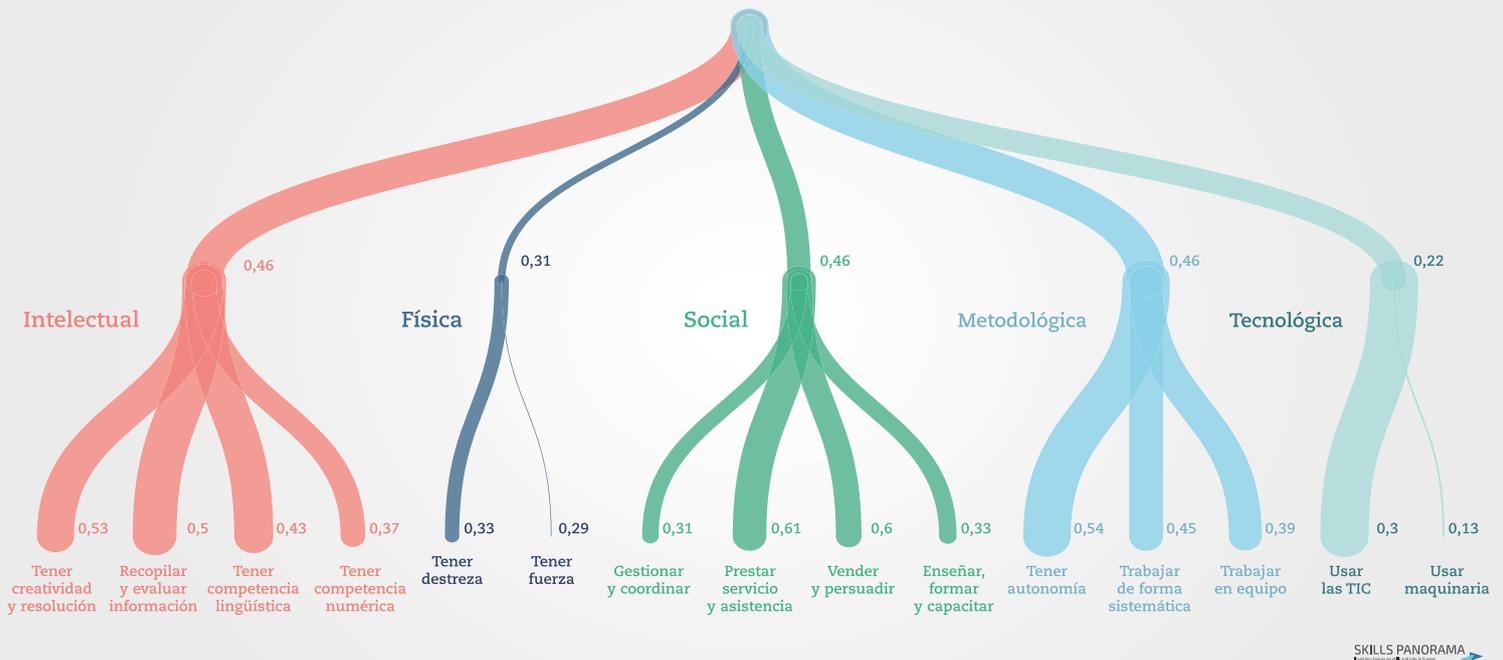
COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el ejercicio de esta ocupación. Destacan las competencias **intelectuales, sociales y metodológicas**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, vender y persuadir, tener autonomía, tener creatividad y resolución y recopilar y evaluar información**.

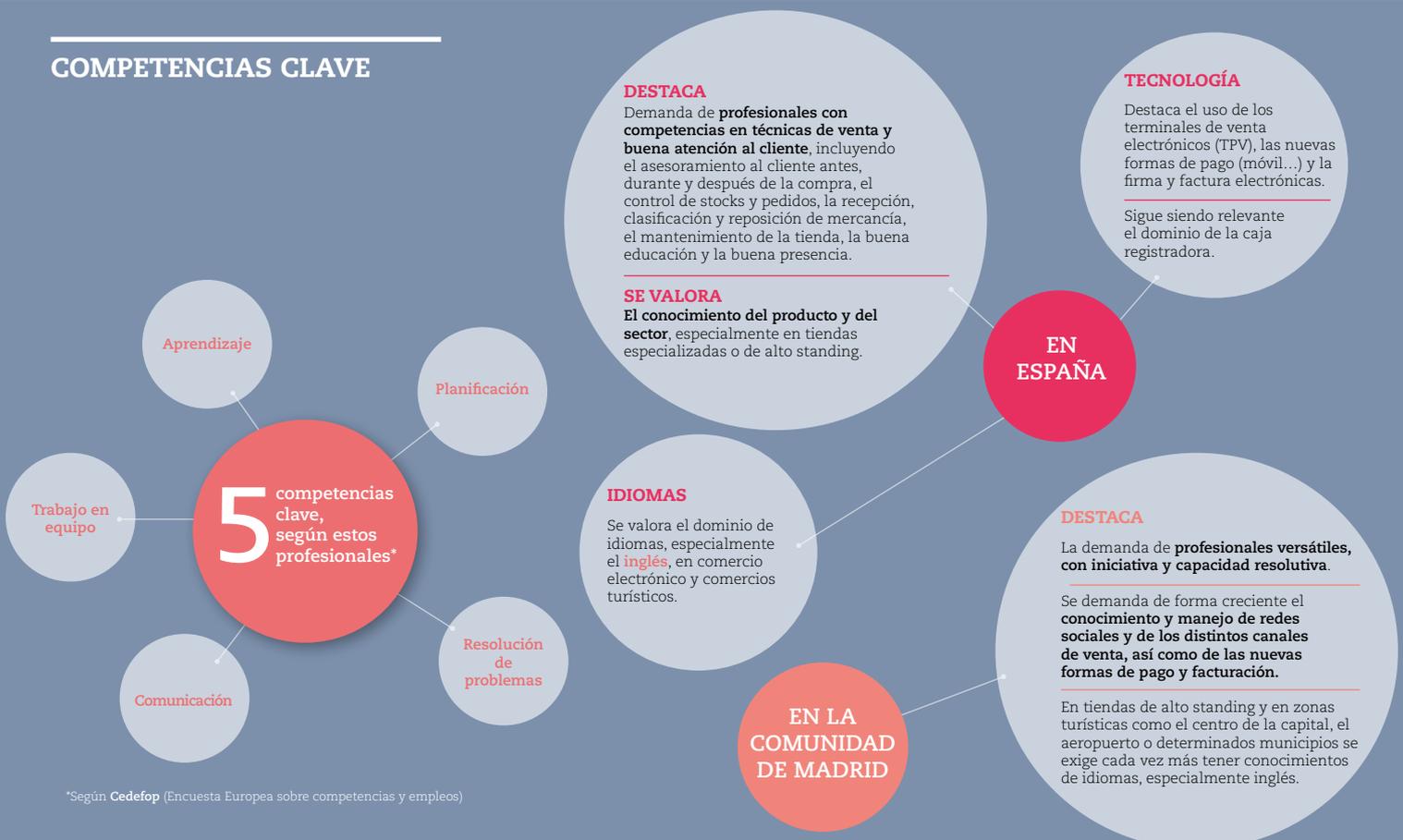
Las competencias físicas tienen una importancia moderada, con valores similares para fuerza y destreza.

Por el contrario, las competencias tecnológicas son las que tienen menos importancia. Aún así, destaca el **uso de las TIC** frente a la importancia prácticamente nula del uso de maquinaria.



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 2
COM085_2 ACTIVIDADES DE VENTA



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de Profesionalidad
COMV0108 ACTIVIDADES DE VENTA
Certificado de Profesionalidad
COMT0112 ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO
COMERCIO



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING
Técnico en Actividades Comerciales
Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en uso de redes sociales orientadas al comercio electrónico y nuevas formas de pago. Además, otros aspectos más específicos como conocimientos en escaparatismo o carnet de manipulador de alimentos.



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No suele exigirse formación mínima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En general **no se exige experiencia previa, aunque es un requisito en una minoría de comercios**. La **formación específica**, cuando se imparte, corre normalmente a cargo de la empresa.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal, especialmente los contratos de corta duración (menos de tres meses).



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada parcial. La duración máxima de la jornada ordinaria es de 40 horas semanales para los contratos a tiempo completo.



RETRIBUCIÓN

El salario mínimo bruto anual es 14.500 euros según el Convenio Colectivo del Sector del Comercio Vario de la Comunidad de Madrid.
Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 52 (Dependientes en tiendas y almacenes) en el Estado Español es 15.500 euros, oscilando entre 6.800 (percentil 10) y 24.200 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

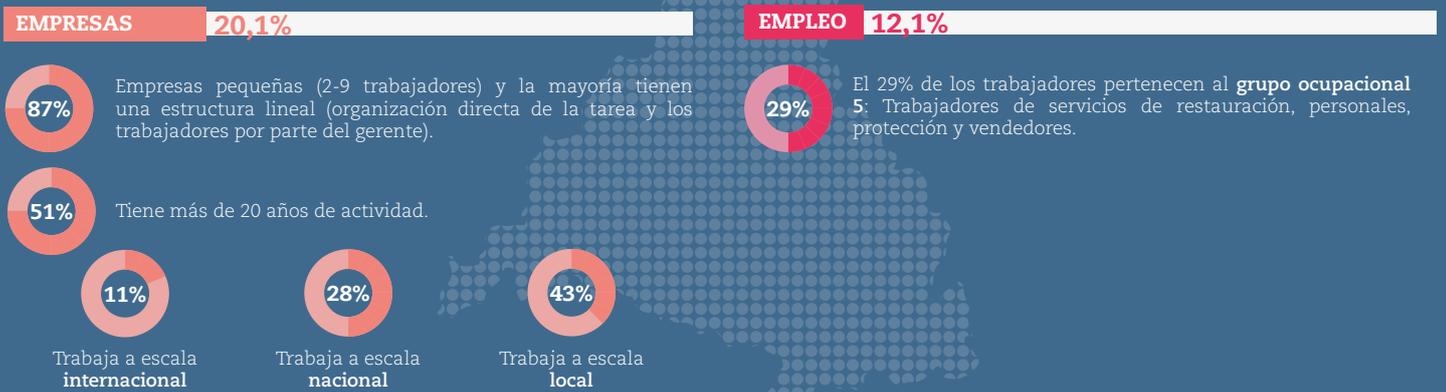
Este profesional se ubica en tiendas o establecimientos de comercio al por mayor y al por menor bajo la supervisión de un superior.
La vía de promoción más común es como responsable de área o de tienda, vinculada a la supervisión de otros dependientes, la gestión de stocks y pedidos, relaciones con proveedores y control de caja.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



Esta ocupación se encuadra en el sector del Comercio, que tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid



MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 5** (Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores) cuenta con 622.700 trabajadores en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 55% son mujeres. Con algunas fluctuaciones, el empleo sigue una **tendencia positiva** desde 2011, **muy marcada desde 2017**.

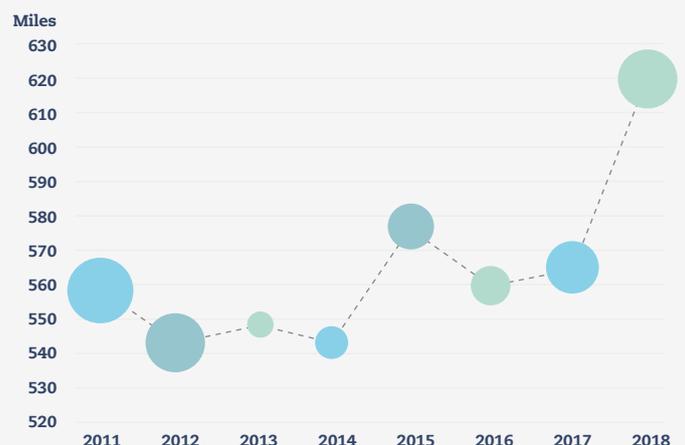
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



La **ocupación 5220** (Vendedores en tiendas y almacenes) representa el 2,3% de los trabajadores de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017). Ha perdido peso desde 2015, cuando abarcaba el 2,7%.

El perfil de la persona contratada es mujer, menor de 30 años y sin estudios, estudios primarios o enseñanza secundaria obligatoria. Una persona de cada cinco es de nacionalidad extranjera.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, todo este conjunto de tendencias sectoriales tiene un gran impacto en las funciones y competencias de los dependientes de comercio en general. Se espera una creciente presencia de **formatos comerciales híbridos** (fusión de dos o más conceptos comerciales

en un mismo espacio) por lo que el perfil del dependiente deberá ser cada vez más versátil y polivalente. Con todo, hay comercios que mantienen un enfoque **tradicional**, sin cambios muy relevantes en las funciones y competencias de los dependientes.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

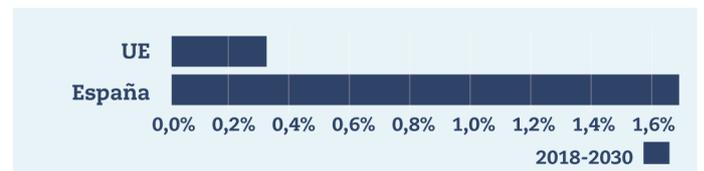
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

La proyección del grupo ocupacional “**vendedores**” muestra un incremento del empleo del 1,7%, muy por encima del de la Unión Europea (0,3%).

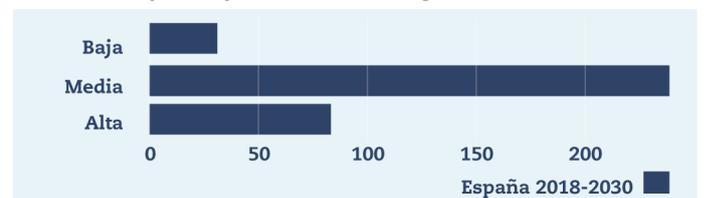
Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

Además, se estima que en este periodo se **reemplazarán cerca de 900.000 trabajadores** por jubilación u otros motivos.

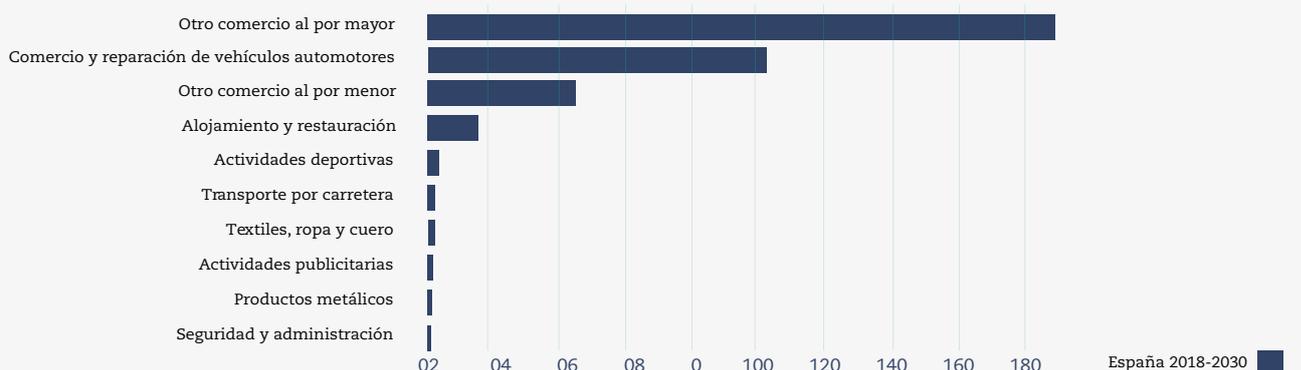
Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán **otro comercio al por mayor y comercio y reparación de vehículos**, seguidos en menor medida por otro comercio minorista y alojamiento y restauración.



Evolución del empleo (%)
Ocupación: Dependientes de comercio, en general. Periodo: desde 2018 hasta 2030



Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.
Ocupación: Dependientes de comercio, en general. Periodo: desde 2018 hasta 2030



TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Se prevé que los dependientes experimenten **presiones en el empleo y cambios relevantes en las competencias** requeridas en los próximos años.

Las competencias demandadas han cambiado considerablemente en los últimos años debido fundamentalmente a la digitalización, que conlleva **cambio tecnológico y comercio electrónico**. Otros factores de cambio son una mayor **diversificación, especialización y sofisticación de la gama de productos a la venta** y la exigencia del consumidor de recibir una **atención cada vez más individualizada**. Estos cambios se ven **acelerados en un contexto de globalización de los mercados**. Se espera que estos factores continúen remodelando las competencias, funciones y tareas de esta ocupación a medio plazo.

La diversificación de los productos a la venta y el nuevo perfil del consumidor, más exigente y sofisticado, requiere un **buen conocimiento de los productos** y un **asesoramiento profesional e individualizado** al cliente, **antes, durante y después de la venta**. Este requisito es cada vez más necesario en los comercios especializados o de alto standing. En otro tipo de comercios, por el contrario, se requiere **versatilidad y polivalencia** para asumir funciones diversas (cajero, reponedor, encargado de existencias, entre otros).

El crecimiento del comercio electrónico va a exigir un **aumento de profesionales que dominen las TIC, redes sociales y técnicas de comercio electrónico** para poder atender adecuadamente a un consumidor que espera, además, recibir atención personalizada. Para ello se requiere dominio a nivel usuario de TIC, redes sociales y dispositivos electrónicos portátiles. No obstante, las tendencias apuntan que la **atención presencial de cara al público seguirá siendo relevante**. En ambos casos, son necesarias **competencias sociales** relacionadas con la comunicación, la persuasión, la empatía y la buena educación para generar confianza, resolver cualquier incidencia y fidelizar la clientela. Para ello, la **competencia lingüística** (tanto escrita como hablada) es relevante. También la **competencia numérica**, necesaria para agilizar tanto el proceso de venta como los registros de ventas y existencias. Finalmente, se requiere **versatilidad**, para trabajar de forma simultánea en diversos canales (presencial, web, correo electrónico, distintas redes sociales). Además, el potencial del comercio electrónico para acceder al mercado internacional hace cada vez más necesario el **dominio de idiomas**, fundamentalmente inglés. El dominio de idiomas también está relacionado con el peso creciente que tendrá el comercio orientado al turismo.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Dependientes de comercio, en general

CÓDIGO SISPE

52201079

SECTOR

Comercio

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y marketing

CNAE

46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas

47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas

OCUPACIONES SISPE AFINES

14321030 Gerentes de empresa de comercio al por menor con menos de 10 asalariados	52201165 Dependientes de instrumentos musicales
44241016 Teleoperadores	52201176 Dependientes de juguetería
52101012 Encargados de economato y bodega (hostelería)	52201187 Dependientes de librería y papelería
52101023 Encargados de planta y/o sección de comercio	52201198 Dependientes de material clínico, quirúrgico y ortopédico
52101034 Encargados de tienda	52201204 Dependientes de material de óptica e instrumentos de precisión
52201013 Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca	52201213 Dependientes de muebles y artículos de decoración
52201024 Dependientes de artículos de ferretería	52201222 Dependientes de numismática y filatelia
52201035 Dependientes de artículos de fotografía, cine y vídeo	52201231 Dependientes de panadería, pastelería y confitería
52201046 Dependientes de artículos de regalo	52201240 Dependientes de peletería
52201057 Dependientes de calzado y artículos de piel	52201251 Dependientes de perfumería y droguería
52201068 Dependientes de carnicería y/o charcutería	52201262 Dependientes de pescadería
52201080 Dependientes de componentes electrónicos y/o informática	52201273 Dependientes de pollería y casquería
52201091 Dependientes de electrodomésticos	52201284 Dependientes de productos alimenticios y bebidas
52201101 Dependientes de estanco	52201295 Dependientes de recambios y accesorios de automóvil
52201110 Dependientes de farmacia	52201307 Dependientes de relojería y joyería
52201121 Dependientes de floristería	52201316 Dependientes de reproducción de documentos (fotocopias)
52201132 Dependientes de frutería	52201325 Dependientes de ropa de hogar
52201143 Dependientes de grandes superficies	52201334 Dependientes de tejidos y prendas de vestir
52201154 Dependientes de herboristería	

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Gerente de pequeño comercio	Técnico de información y atención al cliente
Operador de contact-center	Televendedor
Operador de venta en comercio electrónico	Vendedor
Promotor comercial	

CNO-11

5220 Vendedores en tiendas y almacenes

CIUO-08

5223 Asistentes de venta de tiendas y almacenes

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta	Vendedor/Vendedora
------------------------	--------------------