

DEPENDIENTES DE PERFUMERÍA Y DROGUERÍA

1. MISIÓN Y FUNCIONES

MISIÓN Los vendedores especializados en cosméticos y perfumes venden cosméticos y artículos de tocador en tiendas especializadas.

FUNCIONES

Atender al público.	Realizar el inventario.
Asesorar a los clientes.	Mantener el establecimiento limpio y ordenado.
Registrar y aceptar pagos de productos.	Montar los escaparates y la decoración de la tienda.
Ordenar la mercancía.	Pueden además desarrollar otras funciones como:
Recepcionar de mercancía.	Adquirir mercancías (según el tipo de establecimiento).

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Aplicar competencias matemáticas
 Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
 Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
 Organizar las instalaciones de almacenamiento
 Utilizar distintos métodos de comunicación

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Aconsejar a los clientes sobre el uso de cosméticos
 Averiguar las necesidades del cliente
 Colocar las mercancías en las estanterías
 Examinar los productos a la venta
 Garantizar la satisfacción del cliente
 Hacer demostraciones de las funciones de un producto
 Llevar a cabo la reparación de los productos
 Manejar una caja registradora

Mantener limpia la tienda
 Ofrecer consejos de belleza
 Ofrecer muestras gratuitas de cosméticos
 Organizar la presentación de los productos
 Orientar a los clientes en la selección de productos
 Planificar con el cliente el envío e instalación del producto vendido
 Preparar una factura
 Prevenir los robos en tiendas
 Procesar las devoluciones
 Realizar la toma de pedidos
 Realizar ventas activas
 Recomendar productos cosméticos a los clientes
 Supervisar el nivel de las existencias

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

Realizar cambios de imagen

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto
 Características del servicio
 Comprensión del producto
 Ingredientes cosméticos

Reacciones alérgicas a los cosméticos
 Sistemas de comercio electrónico
 Técnicas de venta

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

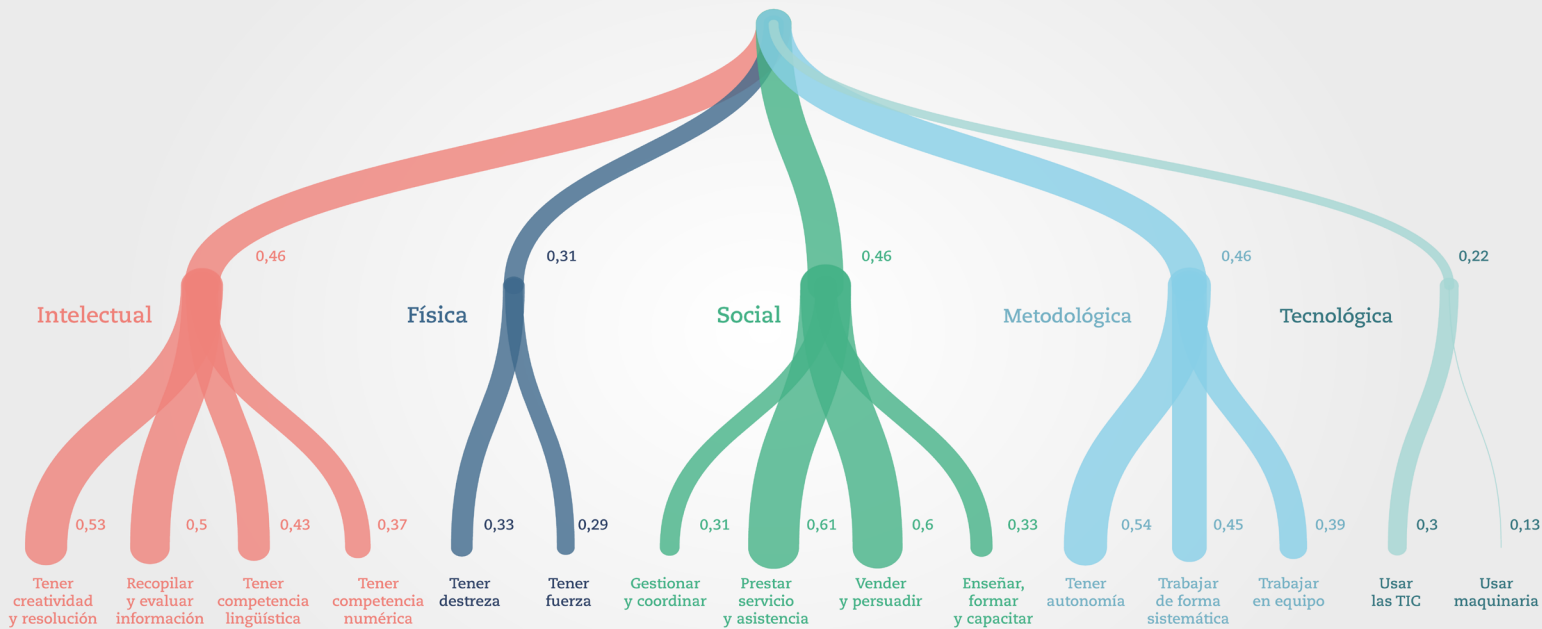
Cambios en la moda
 Industria de los productos cosméticos

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para del grupo ocupacional “trabajadores de ventas”.

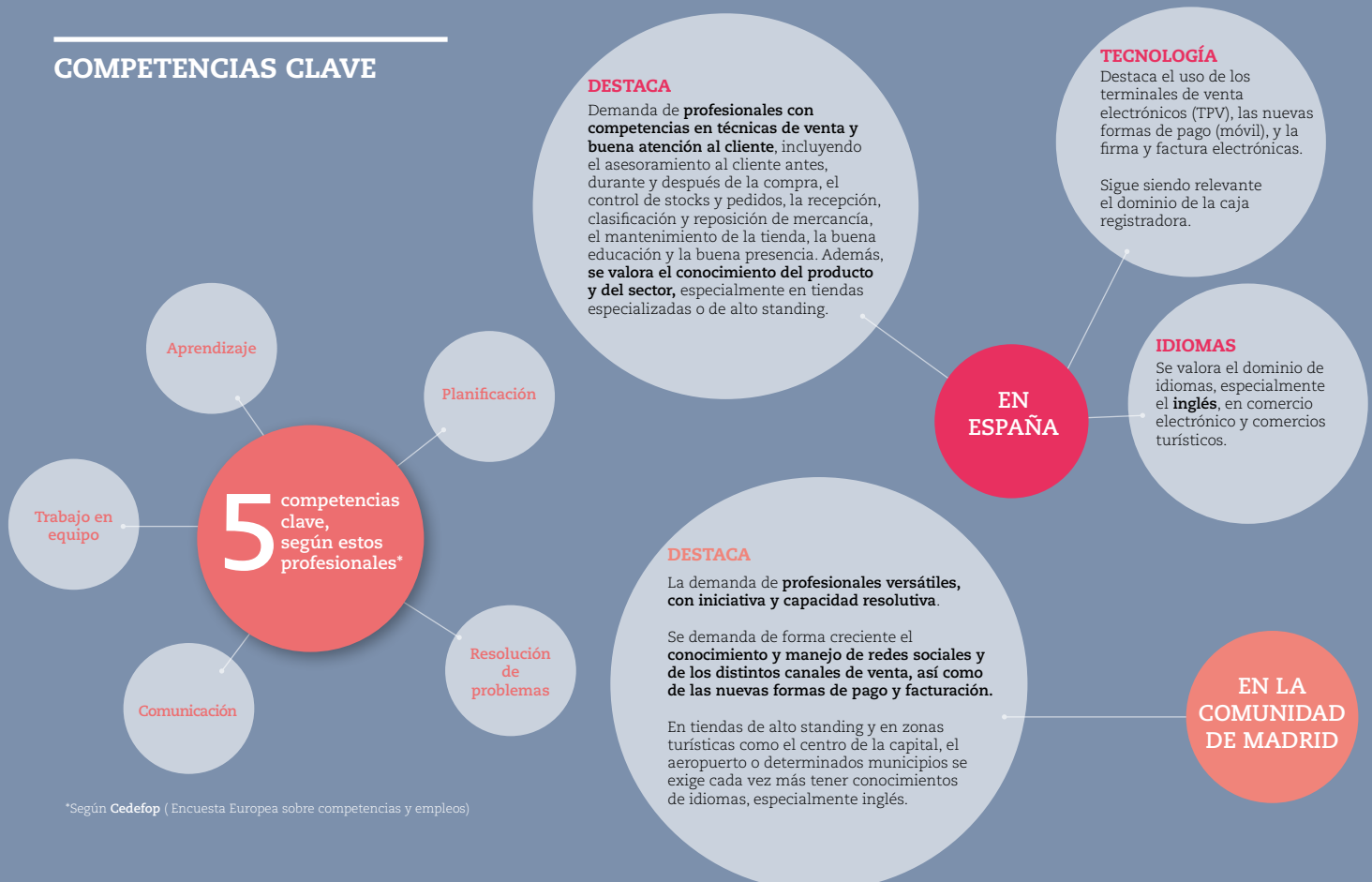
Destacan las competencias **intelectuales, sociales y metodológicas**.

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



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



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 y formación relacionada con estética y cuidado personal.



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

A partir del salario mínimo interprofesional según Convenio Colectivo estatal del Comercio Minorista de Droguerías, Herboristerías y Perfumerías.
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, y el contrato con proveedores.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



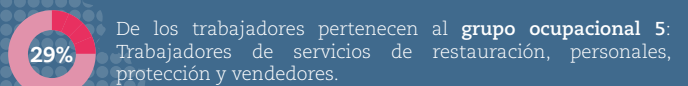
Esta ocupación se encuadra en el sector del Comercio, que tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid

EMPRESAS

20,1%

EMPLEO

12,1%



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**.

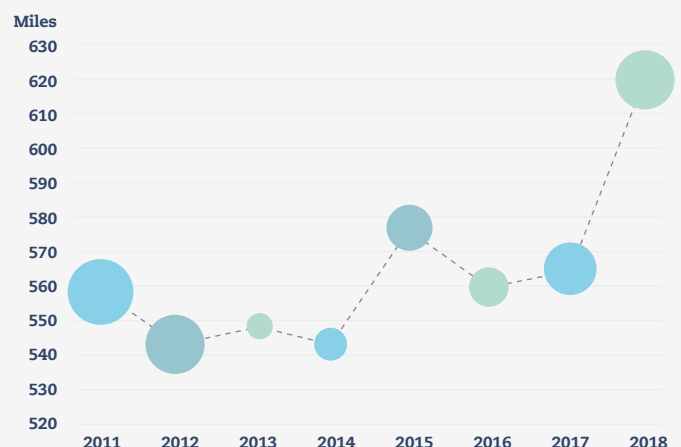
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



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](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

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 de perfumería y cosmética. 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

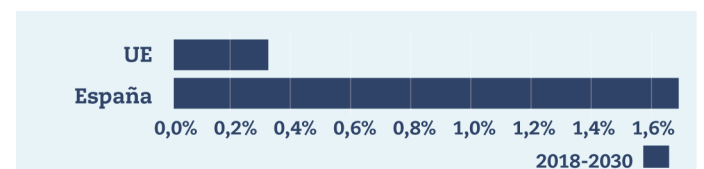
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

La proyección del grupo ocupacional “**trabajadores de ventas**” 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.

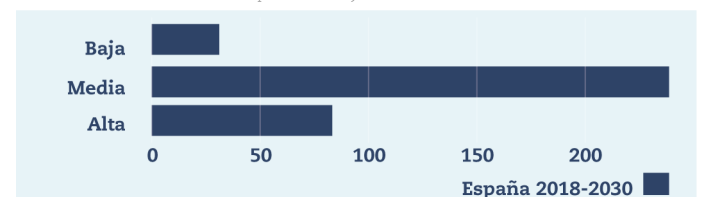
Además, se estima que en este periodo se **reemplazarán cerca de 900.000 trabajadores** por jubilación u otros motivos.

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



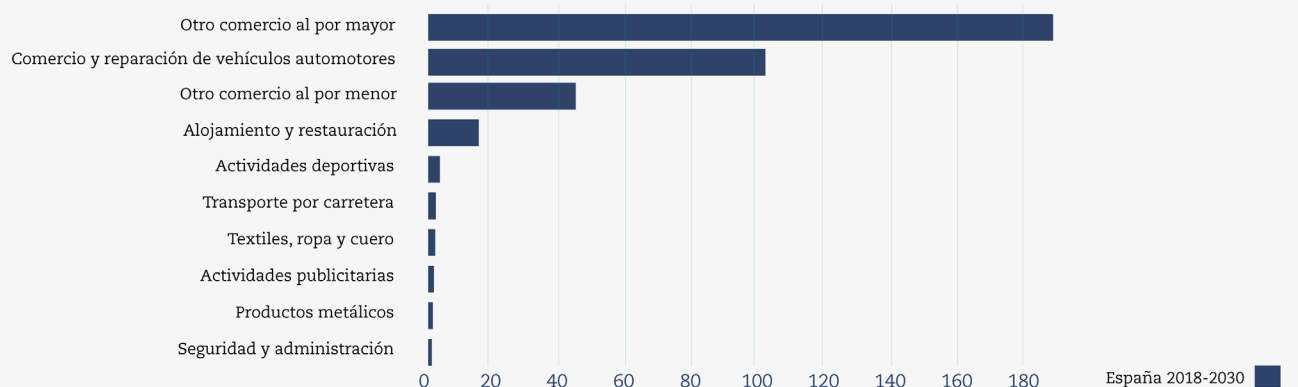
Evolución del empleo (%)

Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030



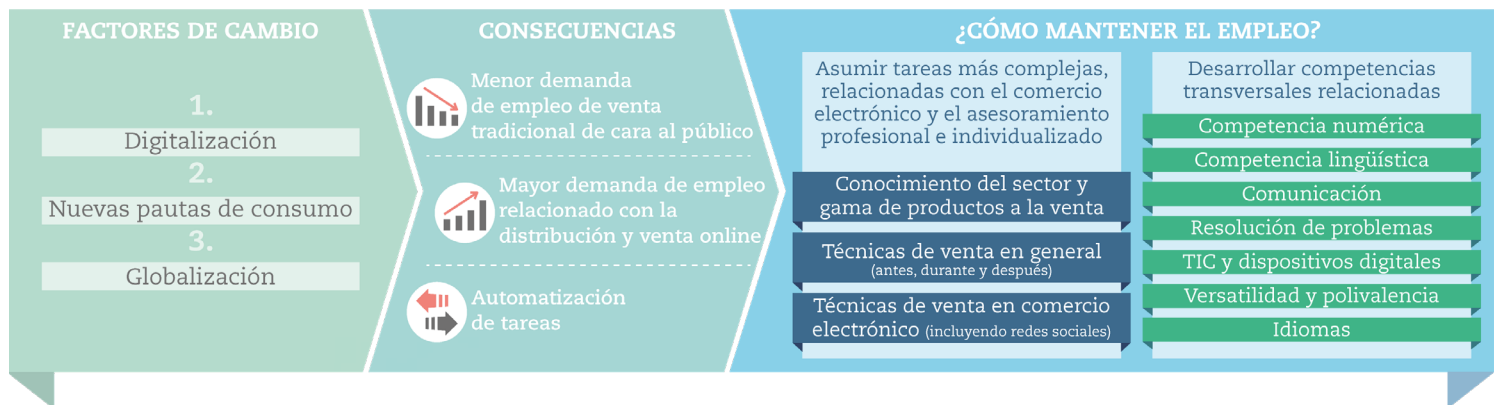
Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.

Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030



Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) Ocupación: Trabajadores de ventas. 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.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	CÓDIGO SISPE
Dependientes de perfumería y droguería	52201251
SECTOR	FAMILIA PROFESIONAL
Comercio	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	44241016 Teleoperadores
	52101023 Encargados de planta y/o sección de comercio

52101034 Encargados de tienda	52201198 Dependientes de material clínico, quirúrgico y ortopédico
52201013 Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca	52201204 Dependientes de material de óptica e instrumentos de precisión
52201024 Dependientes de artículos de ferretería	52201213 Dependientes de muebles y artículos de decoración
52201035 Dependientes de artículos de fotografía, cine y vídeo	52201222 Dependientes de numismática y filatelia
52201046 Dependientes de artículos de regalo	52201231 Dependientes de panadería, pastelería y confitería
52201057 Dependientes de calzado y artículos de piel	52201240 Dependientes de peletería
52201068 Dependientes de carnicería y/o charcutería	52201262 Dependientes de pescadería
52201079 Dependientes de comercio, en general	52201273 Dependientes de pollería y casquería
52201080 Dependientes de componentes electrónicos y/o informática	52201284 Dependientes de productos alimenticios y bebidas
52201091 Dependientes de electrodomésticos	52201295 Dependientes de recambios y accesorios de automóvil
52201101 Dependientes de estanco	52201307 Dependientes de relojería y joyería
52201110 Dependientes de farmacia	52201316 Dependientes de reproducción de documentos (fotocopias)
52201121 Dependientes de floristería	52201325 Dependientes de ropa de hogar
52201132 Dependientes de frutería	52201334 Dependientes de tejidos y prendas de vestir
52201143 Dependientes de grandes superficies	53001012 Comerciantes propietarios de tiendas
52201154 Dependientes de herboristería	55001018 Cajeros de comercio
52201165 Dependientes de instrumentos musicales	
52201176 Dependientes de juguetería	
52201187 Dependientes de librería y papelería	

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/a especializado/a de cosmética y perfumería
------------------------	--