

# 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

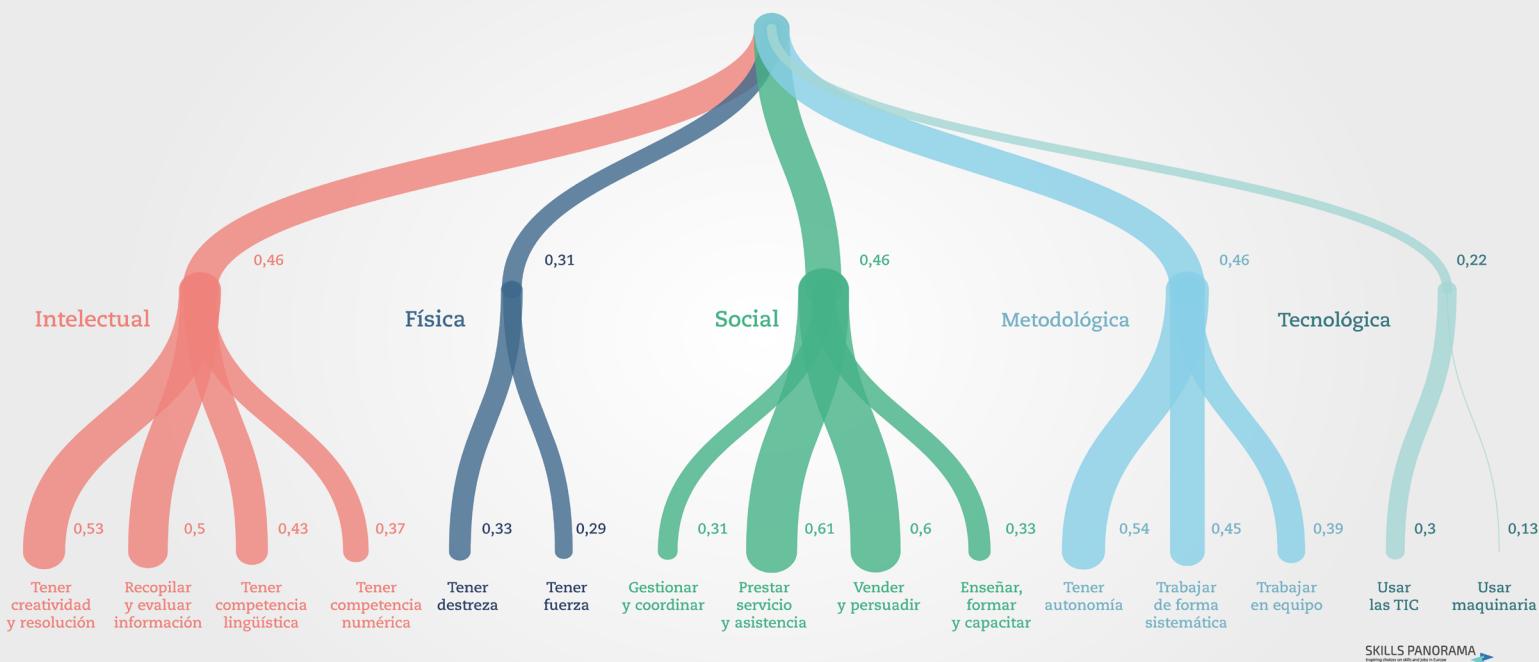
- Cambios en la moda
- Industria de los productos cosméticos

## 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**.



## COMPETENCIAS CLAVE

5 competencias clave, según estos profesionales\*

### DESTACA

Demandas de profesionales con competencias en técnicas de venta y buena atención al cliente, incluyendo el asesoramiento al cliente antes, durante y después de la compra, el control de stocks y pedidos, la recepción, clasificación y reposición de mercancía, el mantenimiento de la tienda, la buena educación y la buena presencia. Además, se valora el conocimiento del producto y del sector, especialmente en tiendas especializadas o de alto standing.



### EN ESPAÑA

### DESTACA

La demanda de profesionales versátiles, con iniciativa y capacidad resolutiva.

Se demanda de forma creciente el conocimiento y manejo de redes sociales y de los distintos canales de venta, así como de las nuevas formas de pago y facturación.

En tiendas de alto standing y en zonas turísticas como el centro de la capital, el aeropuerto o determinados municipios se exige cada vez más tener conocimientos de idiomas, especialmente inglés.

### TECNOLOGÍA

Destaca el uso de los terminales de venta electrónicos (TPV), las nuevas formas de pago (móvil), y la firma y factura electrónicas.

Sigue siendo relevante el dominio de la caja registradora.

### IDIOMAS

Se valora el dominio de idiomas, especialmente el inglés, en comercio electrónico y comercios turísticos.

### EN LA COMUNIDAD DE MADRID

\*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



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA

##### FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Técnico en actividades comerciales



#### 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**.

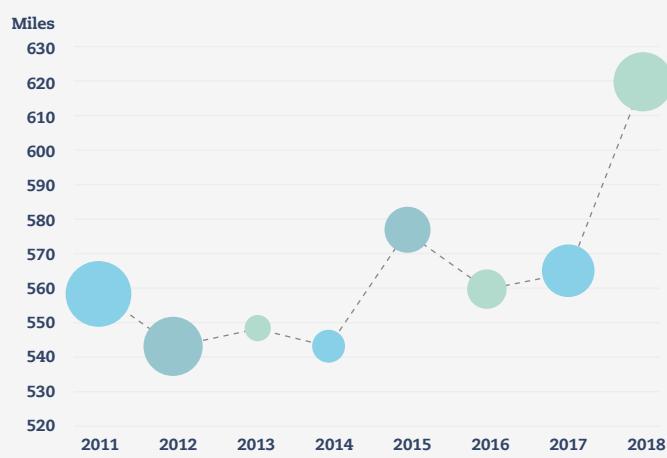
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



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

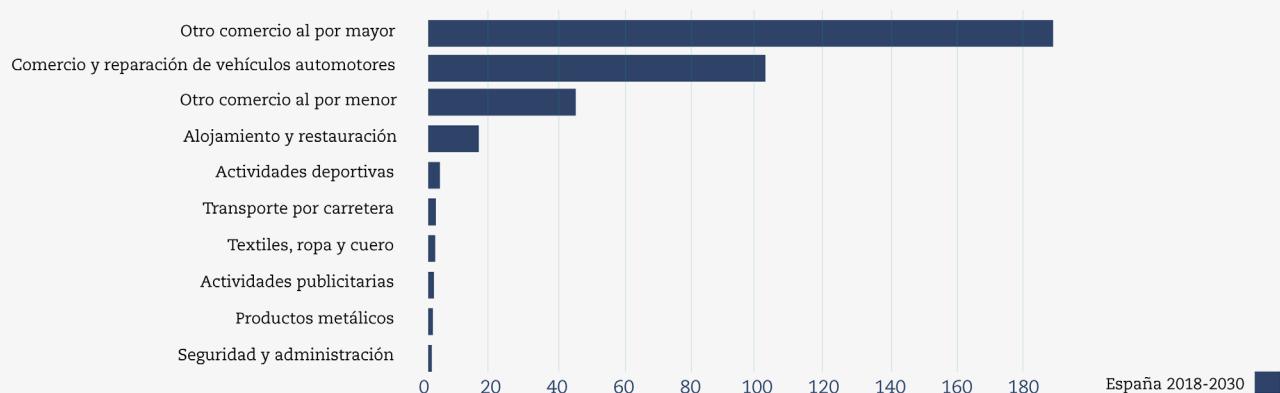
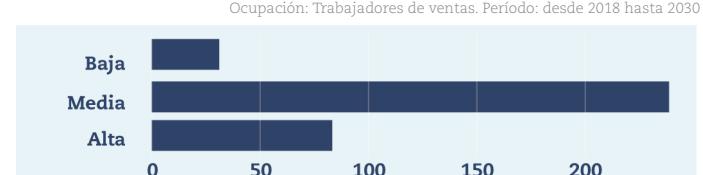
**Cedefop** realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

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.



## 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

Dependientes de perfumería y droguería

### CÓDIGO SISPE

52201251

### 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

**44241016** Teleoperadores

**52101023** Encargados de planta y/o sección de comercio

**52101034** Encargados de tienda  
**52201013** Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca  
**52201024** Dependientes de artículos de ferretería  
**52201035** Dependientes de artículos de fotografía, cine y vídeo  
**52201046** Dependientes de artículos de regalo  
**52201057** Dependientes de calzado y artículos de piel  
**52201068** Dependientes de carnicería y/o charcutería  
**52201079** Dependientes de comercio, en general  
**52201080** Dependientes de componentes electrónicos y/o informática  
**52201091** Dependientes de electrodomésticos  
**52201101** Dependientes de estanco  
**52201110** Dependientes de farmacia  
**52201121** Dependientes de floristería  
**52201132** Dependientes de frutería  
**52201143** Dependientes de grandes superficies  
**52201154** Dependientes de herboristería  
**52201165** Dependientes de instrumentos musicales  
**52201176** Dependientes de juguetería  
**52201187** Dependientes de librería y papelería

**52201198** Dependientes de material clínico, quirúrgico y ortopédico  
**52201204** Dependientes de material de óptica e instrumentos de precisión  
**52201213** Dependientes de muebles y artículos de decoración  
**52201222** Dependientes de numismática y filatelia  
**52201231** Dependientes de panadería, pastelería y confitería  
**52201240** Dependientes de peletería  
**52201262** Dependientes de pescadería  
**52201273** Dependientes de pollería y casquería  
**52201284** Dependientes de productos alimenticios y bebidas  
**52201295** Dependientes de recambios y accesorios de automóvil  
**52201307** Dependientes de relojería y joyería  
**52201316** Dependientes de reproducción de documentos (fotocopias)  
**52201325** Dependientes de ropa de hogar  
**52201334** Dependientes de tejidos y prendas de vestir  
**53001012** Comerciantes propietarios de tiendas  
**55001018** Cajeros de comercio

### OTRAS OCUPACIONES AFINES

Gerente de pequeño comercio  
 Operador de contact-center  
 Operador de venta en comercio electrónico  
 Promotor comercial

Técnico de información y atención al cliente  
 Televendedor  
 Vendedor

### 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