

TAQUILLEROS

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los taquilleros emiten tiques y entradas, prestan servicio a los clientes y ajustan la oferta de reserva a las necesidades de los clientes. Venden entradas para todo tipo de eventos, como actividades deportivas, culturales y de ocio. Proporcionan a los clientes información sobre ofertas y hacen los ajustes necesarios.

 **FUNCIONES**

Hacer la venta diaria de entradas.	Manejar la caja registradora para calcular lo que ha de cobrarse o devolverse al cliente.
Cobrar y verificar los pagos hechos en efectivo o mediante tarjeta de crédito en el establecimiento.	Atender las sugerencias de los clientes y canalizar las mismas para su consideración.
Devolver el cambio y entregar recibos.	Solventar cualquier incidencia que pudiera surgir en las distintas áreas de trabajo.
Expedir billetes para la entrada en recintos deportivos o culturales.	
Realizar el arqueado y control diario de las cajas.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

- Aplicar competencias matemáticas
- Asistir a clientes con necesidades especiales
- Comunicarse con los clientes
- Controlar la venta de entradas
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
- Hacer reservas a petición de los clientes
- Informar a clientes sobre cambios y cancelaciones de actividades
- Informar sobre precios
- Manejar información personal sensible
- Mantener el servicio de atención a clientes
- Mantener registros de clientes y clientas
- Mejorar las ventas de productos
- Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
- Organizar las instalaciones de almacenamiento
- Responder a consultas de clientes
- Tramitar pagos
- Utilizar distintos métodos de comunicación
- Vender tiques

Tener competencias informáticas

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Averiguar las necesidades del cliente
- Estar al día de los acontecimientos locales
- 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
- 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
- Supervisar el nivel de las existencias

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

- Elaborar instrumentos promocionales
- Gestionar varios pedidos simultáneamente
- Hablar idiomas

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Asistir a los clientes

- Promover actividades de ocio
- Promover eventos
- Promover eventos en espacios culturales
- Publicitar una instalación deportiva

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto
Características del servicio
Comprensión del producto

Políticas de cancelación de prestadores de servicios
Sistemas de comercio electrónico
Técnicas de venta

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Acontecimientos deportivos
Actividades recreativas

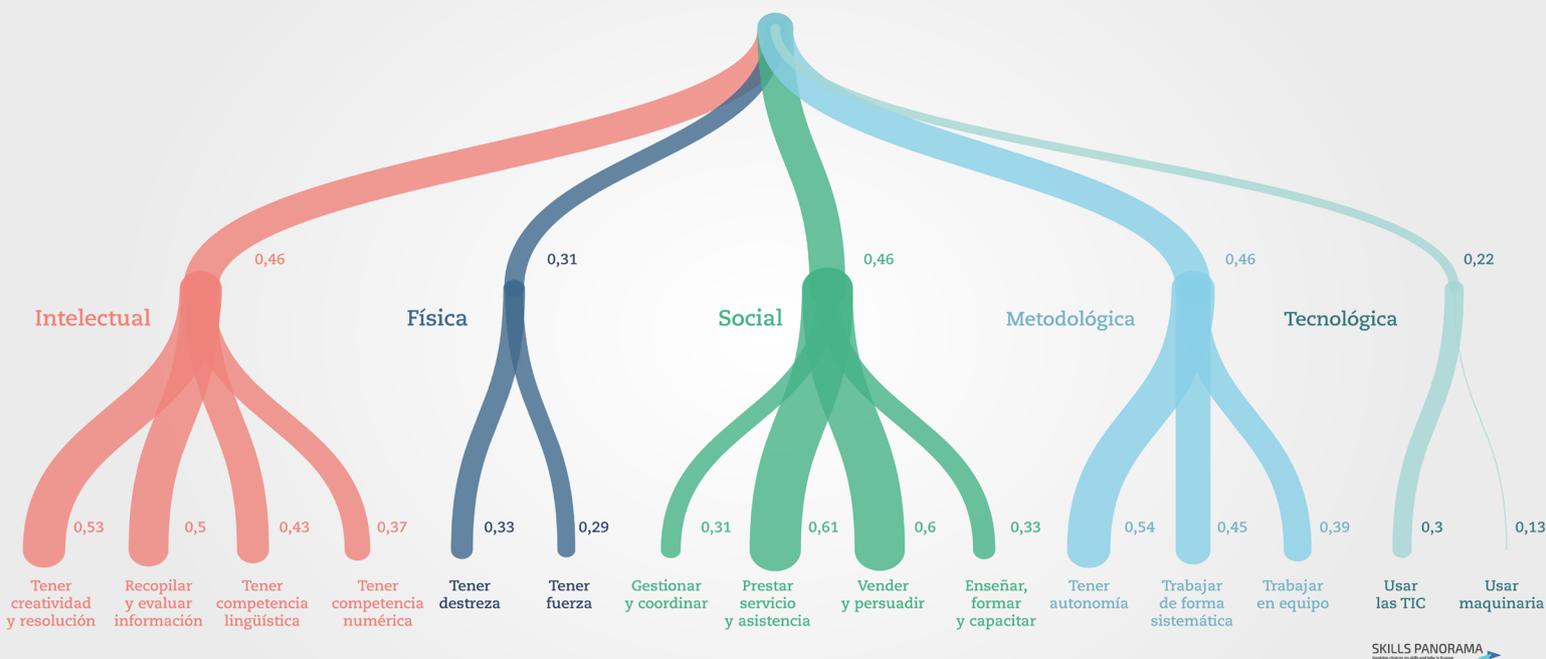
Proyectos culturales
Técnicas de publicidad

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

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

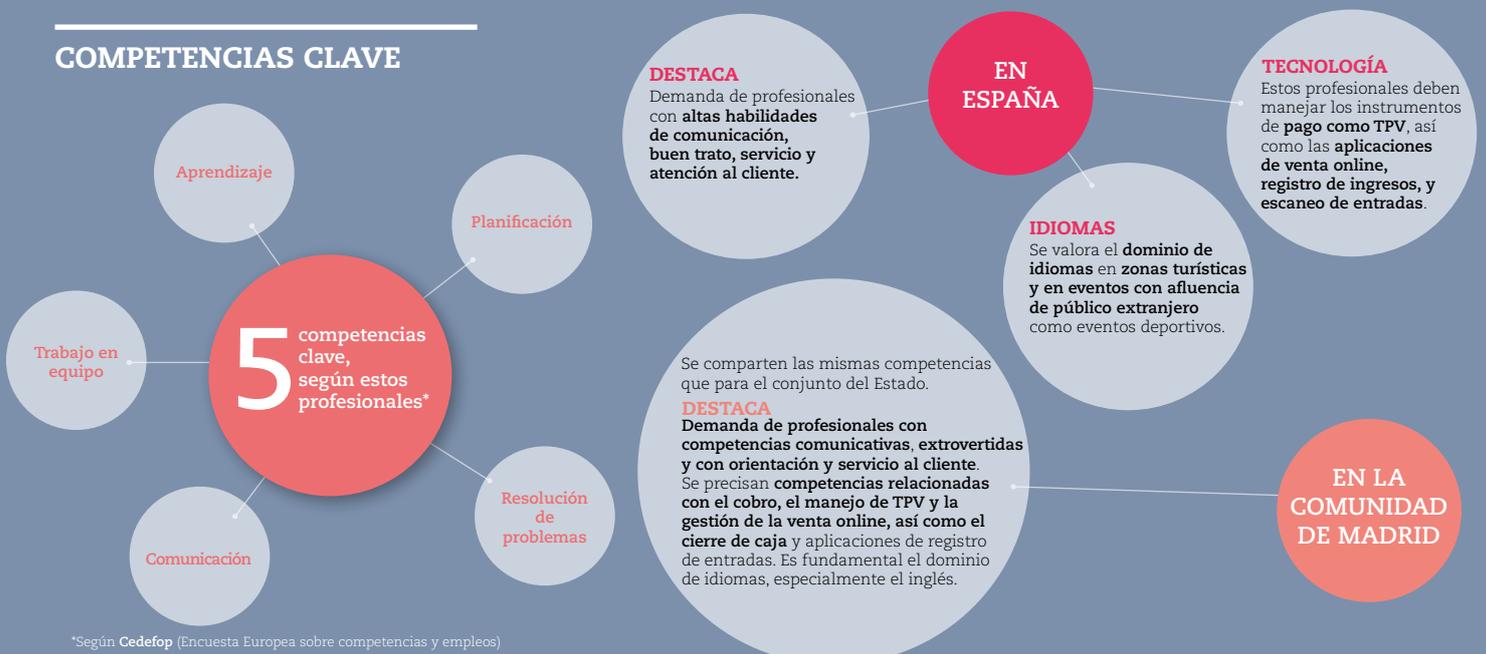
Destacan las competencias **intelectuales, sociales y metodológicas**.

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



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 1

ADG305_1 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de Profesionalidad

ADGG0408 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



FORMACIÓN UNIVERSITARIA

FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Título profesional básico en servicios administrativos

Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Aplicaciones de venta de entradas online.



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No se requiere formación mínima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

No se exige experiencia previa, sin embargo, se valora el conocimiento en manejo de dinero y aparatos electrónicos de cobro.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada a tiempo parcial.



RETRIBUCIÓN

Se sitúa entre 12.600 € y 15.660 € anuales según Convenio colectivo.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 55 (Cajeros y taquilleros (excepto bancos)) en el Estado Español es 14.400 euros, oscilando entre 7.700 (percentil 10) y 23.700 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

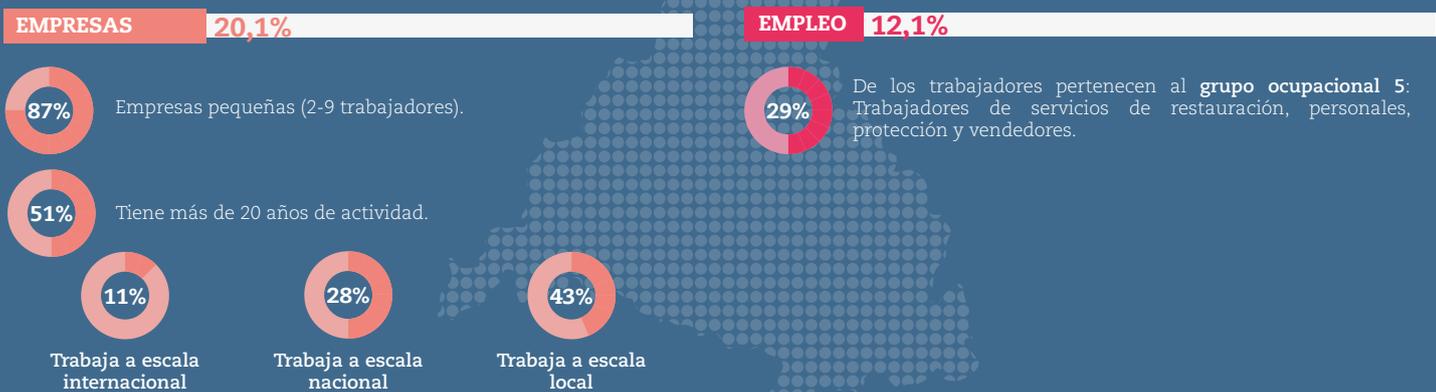
Dependiendo del tamaño de la empresa se integra en un equipo con personas de su mismo nivel y dependiendo del supervisor o encargado.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



Este sector 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 en 2017**.

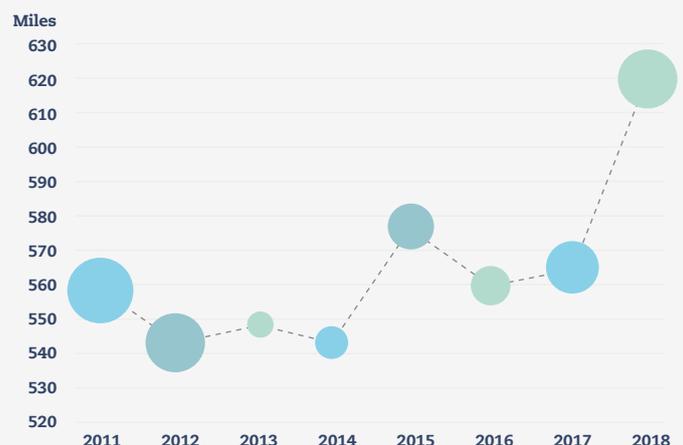
En 2018 **622.700 personas trabajadoras · 55% mujeres**



La **ocupación 5500** supone **menos del 5% del empleo** en la Comunidad de Madrid según la Encuesta de estructura empresarial

El **perfil de la persona contratada** es mujer, menor de 31 años, de nacionalidad española y con educación secundaria. Dos de cada diez personas tienen 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** las nuevas tendencias en el sector son los **procesos de digitalización y el comercio electrónico** ya que al consumidor le resulta más sencillo

realizar trámites por internet o a través de máquinas que mantienen un ritmo constante y agilizan el proceso.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

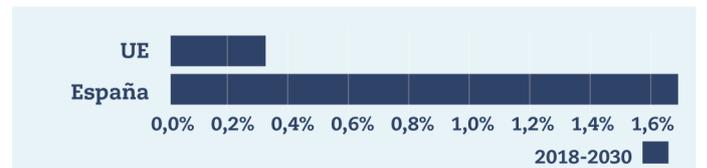
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

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%).

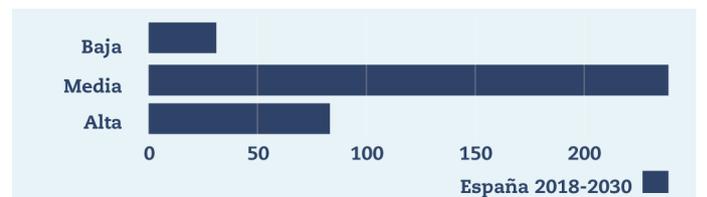
Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

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

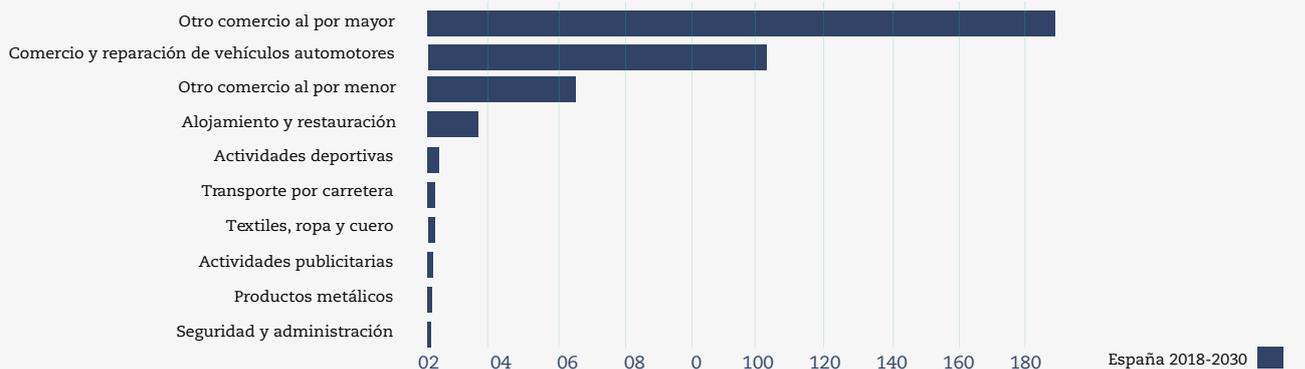
Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán **otro comercio al por mayor y comercio y reparación de vehículos**, seguidos en menor medida por otro comercio minorista y alojamiento y restauración.



Evolución del empleo (%)
Ocupación: 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



Las principales palancas de cambio en las competencias de esta ocupación están ligadas a los **procesos de digitalización y el desarrollo tecnológico** que está sufriendo el sector del comercio en general. El auge del **comercio electrónico** motiva que estos profesionales deban adquirir competencias relacionadas con la compra venta de entradas online, así como trámites de **información y atención al cliente online** (emails y redes sociales o webs).

Así mismo, la variedad de aplicaciones y aparatos electrónicos alrededor de esta ocupación como la lectura de tarjetas de crédito, las máquinas de autopago, las aplicaciones de recuento o las cámaras de seguridad requieren la adquisición de **competencias técnicas específicas para su manejo**.

Las tareas de estos profesionales **van a diversificarse** y cada vez más se precisará de **profesionales polivalentes** que puedan **asumir otras funciones**.

Los **procesos de automatización** de gran parte de las tareas realizadas por estos profesionales van a generar la **caída del empleo** para esta ocupación a corto y medio plazo.

No obstante, en muchos de los puestos seguirán siendo fundamentales las **competencias transversales ligadas a la comunicación, el buen trato al cliente y la capacidad para recopilar y expresar información específica** relacionada con el evento por lo que deberán contar con conocimientos culturales, artísticos, musicales, deportivos o de infraestructuras de transporte.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	CÓDIGO SISPE
Taquilleros	55001036
SECTOR	FAMILIA PROFESIONAL
Información y manifestaciones artísticas	Administración y gestión
CNAE	
9004 Gestión de salas de espectáculos	
OCUPACIONES SISPE AFINES	
55001018 Cajeros de comercio	44461010 Empleados/as de ventanilla de correos
55001027 Cajeros de empresa	44121057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.
44231013 Operadores/as de central telefónica	42211011 Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia
44241016 Teleoperadores/as	94311020 Ordenanzas
OTRAS OCUPACIONES AFINES	
Auxiliar de servicios generales.	Auxiliar de archivo
Auxiliar de oficina	Auxiliar de información

CNO-11

5500 Cajeros y taquilleros (excepto bancos)

CIUO-08

5230 Cajeros y expendedores de billetes

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Empleado/a de servicio de venta de entradas