

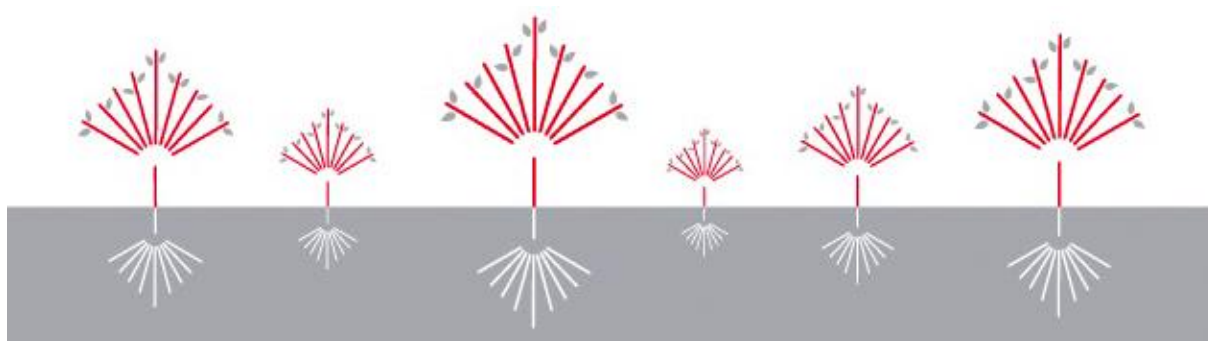
Ministarstvo znanosti,
obrazovanja i športa



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

Standard zanimanja

PRODAVAČ





Sadržaj

1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja	3
2. Ključne funkcije, ključni poslovi i aktivnosti	4
3. Uobičajena/poželjna stajališta i obrasci ponašanja.....	7
4. Ostale informacije	8
4.1. Zakonska regulativa izravno vezana za zanimanje	8
4.2. Perspektive u zanimanju – nastavak obrazovanja, karijera.....	8
4.3. Zanimanja s kojima se često i usko surađuje.....	8
4.4. Zdravstveni rizici u zanimanju	8
4.5. Tipično radno okruženje i uvjeti rada.....	9
5. Referencije dokumenta	10

Napomena:

Imenice korištene u ovom dokumentu, primjerice učenik, tehničar, student, korisnik, poslodavac, investitor, stručni suradnik i referent, podrazumijevaju rodnu razliku.



1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja

Razina:	4.1 (prema <i>Polaznim osnovama HKO-a</i>)
Ključna svrha:	<i>Samostalno komuniciranje, prodaja, preuzimanje i pripremanje robe te održavanje opreme i strojeva za prodaju u skladu s internim i vanjskim standardima i propisima.</i>
Opis zanimanja: <p>Prodavač je zaposlen na svim mjestima gdje se prodaje roba. Prodavaonice kupcima nude cipele, odjeću, hranu, kozmetičke proizvode, osobna računala, automobile itd. No bez obzira na to koju vrstu proizvoda prodavaonica nudi, glavna je zadaća prodavača svugdje ista. Prodavač prvenstveno nastoji zainteresirati kupca za proizvode koje prodaje. Pritom kupcu opisuje osobine proizvoda, pokazuje mu kako se proizvodom rukuje i upoznaje ga s različitim mogućnostima njegove uporabe. Pokazuje i različite modele, boje ili veličine proizvoda. Upoznaje kupca s cijenama proizvoda i mogućnostima plaćanja. U nastojanju da proda robu, prodavač ljubazno i strpljivo razgovara s kupcem, pokazuje mu razne proizvode i objašnjava prednosti pred ostalim sličnim proizvodima na tržištu. Ukratko, vještom komunikacijom nastoji ga potaknuti na kupnju. Osim što poslužuju kupce, prodavači preuzimaju, pregledavaju i razvrstavaju robu. Dio robe stavljaju na police u prodajnom prostoru, a pričuvne količine robe razmještaju u skladišne prostore. Kad se roba s policama prodaje, prodavači iz skladišta donose novu robu i uredno je slažu po policama. Prema kupčevoj želji, prodavač robu zamata ili pakira na uobičajen način (u papirnate ili plastične vrećice) ili kao dar. U prodavaonicama u kojima nema osobe koja obavlja blagajničke poslove, prodavač robu i naplaćuje. Ovisno o smjeni u kojoj radi, prodavač preuzima blagajnu i radi blagajnički obračun.</p> <p>Samoposluživanja, robne kuće, restorani, benzinske crpke, kolodvori, kina, kazališta i mnoga druga prodajna mjesta nezamisliva su bez blagajnika. Blagajnik izračunava ukupnu cijenu usluge ili kupljenih proizvoda, prima novac od kupaca, vraća ostatak, izdaje račune kupcima, tj. korisnicima usluge. Prodavač-blagajnik započinje svoj radni dan utvrđujući stanje blagajne i prebrojavajući novac u blagajni. Na kraju smjene, odnosno radnoga dana dužan je provjeriti ukupan promet i usporediti račune s ukupnom količinom novca u blagajni. Blagajnik mora poznavati načine plaćanja, a mora poznavati i svaki postupak plaćanja. Na kraju radnoga dana blagajnik mora razvrstati pojedine vrste čekova, uplatnica i kopija računa kreditnih kartica. Blagajnik nerijetko obavlja i druge poslove. Pomaže u slaganju i razvrstavanju proizvoda u prodavaonici, ako radi na kolodvoru mora poznavati red vožnje autobusa ili vlakova, ako radi u kazalištu obavještava o pojedinostima predstave. Uopće, pružanje različitih vrsta obavijesti čest je posao blagajnika na različitim prodajnim mjestima.</p>	



2. Ključne funkcije, ključni poslovi i aktivnosti

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	<ul style="list-style-type: none">sastavni dio pripreme radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none">sastavni dio pripreme radnog mjesta
Priprema radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none">briga o redovitom održavanju opreme, strojeva, prodajne površine, skladišta, pomoćnih prostora	<ul style="list-style-type: none">pratiti standarde te raditi u skladu sa standardima strukeobavještavati nadređene o kvaru na opremi
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none">naručivanje robe	<ul style="list-style-type: none">pravodobno i u optimalnoj količini naručivati robu i popunjavati dokumentacijuskrbiti o skladišno-manipulativnom prostoru u skladu sa standardima
	<ul style="list-style-type: none">preuzimanje robe	<ul style="list-style-type: none">zaprimljenu robu kontrolirati, slagati, sortirati i prepakirati u skladu sa standardima vodeći računa o ispravnosti cijena i rokovakod neispravne robe obavljati reklamaciju na propisanoj dokumentaciji
	<ul style="list-style-type: none">priprema robe za prodaju	<ul style="list-style-type: none">kontrolirati ispravnost opreme te cijena i rokova uporabe robeprigodno pakirati i izlagati robu prema predviđenom layoutupoznavati vrste robe i njihova svojstva te ih prezentirati uz korištenje osobno izabranih promidžbenih sredstava
	<ul style="list-style-type: none">izdavanje robe	<ul style="list-style-type: none">pospješivati prodaju komunicirajući s kupcem sagledavajući i zadovoljavajući njegove potrebeupoznati kupce s načinom

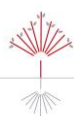
Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		dostave <ul style="list-style-type: none"> • popunjavati jamstveni list • rješavati jednostavne reklamacije • komisionirati robu • po potrebi, pakirati i aranžirati kupljenu robu.
Administrativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> • vođenje blagajničkog poslovanja 	<ul style="list-style-type: none"> • obračunavati prodanu robu i naplaćivati te pri tome kontrolirati cijene i ispunjavati svu potrebnu dokumentaciju • pripremati i predavati utrzak
	<ul style="list-style-type: none"> • vođenje zaliha 	<ul style="list-style-type: none"> • evidentirati i ispravno voditi zalihe
	<ul style="list-style-type: none"> • obavljanje inventure – popis robe 	<ul style="list-style-type: none"> • popisivati zalihe, ispravljati i provjeravati inventurne razlike te uravnotežiti stanja pojedinih artikala
Komercijalni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> • sastavni dio operativnih poslova 	<ul style="list-style-type: none"> • sastavni dio operativnih poslova
Komunikacija i suradnja s drugima	<ul style="list-style-type: none"> • vođenje poslovnog razgovora 	<ul style="list-style-type: none"> • komunicirati s kupcima, dobavljačima, nadređenima i ostalim zaposlenicima • poznavati pravila pisanoga komuniciranja, internetskog poslovanje i prodaje putem telefona • u slučaju potrebe, rješavati sukobe
	<ul style="list-style-type: none"> • usluživanje svakog kupca na način propisan internim procedurama 	<ul style="list-style-type: none"> • održavati dobre odnose sa suradnicima i kupcima, ponašajući se u skladu s poslovnim bontonom i jamčiti za točnost informacija koje prosljeđuje kupcima o robi ili usluzi • vladati stručnim terminima i raditi u timu

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
	<ul style="list-style-type: none"> • upravljanje prodavaonicom 	<ul style="list-style-type: none"> • organizirati radne procese u prodavaonici i izvršavati kontrolu preuzimanja, skladištenja i označavanja robe • kontrolirati sve procese vezane uz ISO standarde i HACCP sustave te organizirati popis robe prema zakonskim propisima i tehnikama popisivanja
Osiguranje kvalitete	<ul style="list-style-type: none"> • provjera kvalitete robe ili usluge prema važećim propisima i standardima 	<ul style="list-style-type: none"> • razlikovati robu koja sadrži štetne sastojke ili pogreške i sprječavati istek roka trajanja artikla
Zaštita zdravlja i okoliša	<ul style="list-style-type: none"> ▪ čuvanje ljudskog zdravlja i okoliša u skladu sa standardima i propisima 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ usvajati standarde i propise o očuvanju ljudskog zdravlja i okoliša ▪ zaprimati i propisno zbrinjavati robu i ambalažu



3. Uobičajena/poželjna stajališta i obrasci ponašanja

Vrlo važna i poželjna osobina prodavača je sposobnost lakoga i učinkovita usmenog komuniciranja. Uvjerljivi prodavači dobro usklađuju svoje verbalne, neverbalne i simboličke načine komuniciranja. Taktičnost, ljubaznost i strpljenje vrlo su važne osobine, jer se među kupcima mogu susresti i zahtjevni i "teški" pojedinci. Posebne mjere opreza provode se s prodavačima koji rade u trgovinama s prehrambenim proizvodima. Oni su zakonski obvezni polagati tečaj o higijenskom minimumu za pružanje prve pomoći ili položiti tečaj zaštite od požara, zaštite na radu, sigurnosno rukovanje viličarom, rad na salamoreznici i sl.



4. Ostale informacije

4.1. Zakonska regulativa izravno vezana za zanimanje

Pozitivna zakonska regulativa za zanimanje.

4.2. Perspektive u zanimanju – nastavak obrazovanja, karijera

Prodavači se tijekom školovanja ili kasnije dodatno specijaliziraju za prodaju različite robe. Rad u specijaliziranim trgovinama podrazumijeva podrobno poznavanje svih značajki i načina uporabe robe koja se prodaje. To je posebice važno kada se na tržištu pojavi novi proizvod te se prodavači tada usavršavaju na organiziranim stručnim usavršavanjima, gdje se upoznaju s rukovanjem, svojstvima i inovacijama proizvoda. Uspješni i učinkoviti prodavači mogu napredovati na rukovodeće položaje, primjerice na mjesto poslovođe ili šefa prodaje ili nabave, voditelja odjela, voditelja prodavaonice te se mogu zaposliti na mjestu gdje se obavlja internetska prodaja i telefonska prodaja.

Horizontalna prohodnost: proširenje stručnih kompetencija za potrebe radnoga mjesta iste razine složenosti.

Vertikalna prohodnost: mogućnost stjecanja kvalifikacije na nižoj ili višoj razini.

4.3. Zanimanja s kojima se često i usko surađuje

Komercijalist, ekonomist, referent nabave, referent prodaje, skladištar, akviziter, blagajnik.

4.4. Zdravstveni rizici u zanimanju

Ozljede na radnome mjestu pri rukovanju opremom te bolesti unutarnjih i reproduktivnih organa pri radu i izloženosti naglim promjenama temperature. Dulje bavljenje tim poslom može dovesti do različitih iskrivljenja kralješnice i bolesti nogu.

4.5. Tipično radno okruženje i uvjeti rada

Prodavač uglavnom radi u zatvorenom prostoru, a prema potrebi i na otvorenom, primjerice pri preuzimanju i otpremanju robe. Veličina prodavaonica znatno se razlikuje: od velikih robnih kuća i salona u kojima se prodaje namještaj ili automobili, do malih prodavaonica mješovitom robom ili voćem i povrćem. Budući da se prodaja odvija i na štandovima, prodavači mogu biti izloženi različitim vremenskim uvjetima i temperaturama. Povremeno i rad u zatvorenome, primjerice u hladnjačama, može značiti izloženost naglim promjenama temperature. Moguć je i rad noću pri inventurama i popisima robe te u specijaliziranim trgovinama (poput benzinskih crpki). Postoji mogućnost kliznoga radnog vremena te preraspodjele radnoga vremena tijekom ljeta i zime. Posao se pretežito obavlja stojeći ili u hodu, a često je potrebno i saginjati se i penjati kako bi se dohvatio traženi proizvod. Povremeno je potrebno vući i prenositi teže terete. Ako radi u maloj prodavaonici, može raditi samostalno. Posao može biti jednosmjenski i dvosmjenski, a moguće je i dvokratno radno vrijeme. Nekad je moguć i rad noću, i to nedjeljom, blagdanom i praznikom. Poželjno je da prodavač bude zdrava osoba, bez ograničene zdravstvene sposobnosti. Na nekim prodajnim mjestima to mogu biti i osobe s invaliditetom (kiosci i prodaja tiska).



5. Reference dokumenta

Broj reference:	SZ-0902/11-01
Naziv sektora:	Ekonomija, trgovina i poslovna administracija
Šifra sektora:	09
Naziv podsektora:	Trgovina
Šifra podsektora:	0902
Popis članova radne skupine koja je izradila standard zanimanja:	<p>Radna skupina za izradbu pilot-strukovnog standarda zanimanja, kvalifikacija i izmjena i dopuna posebnog strukovnog dijela nastavnog plana i programa u sektoru Ekonomije, trgovine i poslovne administracije – Prodavač u sljedećem sastavu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Andrey Alpeza, Trgovačko-ugostiteljski obrt Apleza• mr. sc. Sandra Brajnović, Trgovačka i komercijalna škola „Davor Milas“ Osijek• Štefanija Brigljević, pravnik, INTERSPORT H d.o.o.• Antonija Bukša, dipl. oec., Trgovačka i tekstilna škola u Rijeci• Elisabetta Fortunato, dipl. oec., Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih• Jasenka Rašetina, dipl. oec., Komercijalna i trgovačka škola Split• Tamara Sapanjoš, dipl. oec., Gospodarska škola Buje – Istituto professionale Buie• Dejan Tomić, dipl. oec., Konzum d.d.• Nenad Vakanjac, dipl. oec., nezavisni stručnjak• Nella Vujević, dipl. oec., Trgovačka škola Zagreb
Suglasnost Sektorskog vijeća:	03. veljače 2011. godine
Provjera ASOO-a:	
Odobrenje MZOŠ-a:	
Datum sljedeće revizije:	Veljača 2015.

