

Ministarstvo znanosti,
obrazovanja i sporta

STANDARD ZANIMANJA
PRODAVAČ

Sadržaj

1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja	3
2. Grupa poslova, ključni poslovi i aktivnosti	4
3. Uobičajeni/poželjni stavovi i obrasci ponašanja	7
4. Ostale informacije.....	8
4.1. Zakonska regulativa povezana sa zanimanjem	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. Reference dokumenta	10

Napomena:

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

1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja

Razina:	
Ključna svrha:	Samostalno komuniciranje, prodaja, preuzimanje i pripremanje robe te održavanje opreme i strojeva za prodaju u skladu s internim i vanjskim standardima i propisima.
Opis zanimanja: <p>Prodavač je zaposlen na svim mjestima gdje se prodaje roba. Prodavaonice kupcima nude obuću, odjeću, prehrambene i neprehrambene proizvode, alate, strojeve, uređaje 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 polica proda, prodavači iz skladišta donose novu robu i uredno je slažu po policama. Prema kupčevoj želji, prodavač robu zamotava 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 radnog dana dužan je provjeriti ukupan promet i usporediti račune s ukupnom količinom novca u blagajni. Blagajnik mora poznavati načine plaćanje, a mora poznavati i svaki postupak plaćanja. Na kraju radnog 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 vozni red 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. Grupa poslova, ključni poslovi i aktivnosti

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	<ul style="list-style-type: none"> pripremanje radnog mjesta 	<ul style="list-style-type: none"> pripremati radno mjesto
Priprema radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none"> održavanje opreme, strojeva, prodajne površine, skladišta, pomoćnih prostora 	<ul style="list-style-type: none"> pratiti standarde i raditi u skladu sa standardima struke obavještavati nadređene o kvaru na opremi
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> naručivanje robe 	<ul style="list-style-type: none"> naručivati robu pravodobno i u optimalnoj količini i popunjavati dokumentaciju skrbiti o skladišno - manipulativnom prostoru u skladu sa standardima
	<ul style="list-style-type: none"> preuzimanje robe 	<ul style="list-style-type: none"> kontrolirati, slagati, sortirati i prepakirati zaprimljenu robu u skladu sa standardima, vodeći računa o ispravnosti cijena i rokova obavljati reklamaciju neispravne robe na propisanoj dokumentaciji
	<ul style="list-style-type: none"> pripremanje robe za prodaju 	<ul style="list-style-type: none"> kontrolirati ispravnost opreme te cijena i rokova uporabe robe pakirati i izlagati robu primjereno, prema predviđenom rasporedu poznavati 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"> poboljšavati prodaju

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		<p>komunicirajući s kupcem sagledavajući i zadovoljavajući njegove potrebe</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ upoznati kupce s načinom dostave ▪ popunjavati jamstveni list ▪ rješavati jednostavne reklamacije ▪ komisionirati robu ▪ pakirati i aranžirati kupljenu robu po potrebi
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 utržak
	<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 ▪ uravnotežiti stanja pojedinih artikala
Komerrijalni 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 pisanog komuniciranja, internetskog poslovanja i telefonske prodaje ▪ rješavati sukobe u slučaju potrebe

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
	<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
	<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 označivanja robe ▪ kontrolirati sve procese ISO standarda povezane sa HACCP sustavima te organizirati popis robe prema zakonskim propisima i tehnikama popisivanja
Osiguranje kvalitete	<ul style="list-style-type: none"> ▪ provjeravanje kvalitete robe ili usluge prema važećim propisima i standardima 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ razlikovati robu koja sadrži štetne sastojke ili pogreške ▪ 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. Uobičajeni/poželjni stavovi i obrasci ponašanja

Vrlo važna i poželjna osobina prodavača je sposobnost lakog i učinkovitog 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 povezana sa zanimanjem

- Zakon o radu (NN 149/09, 61/11 i 82/12)
- Zakon o trgovini (NN 87/08, 96/08, 116/08, 76/09 i 114/11)
- Zakon o obrtu (NN 73/93, 90/96, 102/98, 64/01, 71/01, 49/03, 68/07, 79/07 i 40/10)
- Zakon o računovodstvu (NN 90/92, 109/07 i 146/05)
- Zakon o zdravstvenoj ispravnosti i zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe (NN 60/92, 26/93, 29/94 i 55/96)
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09 i 78/12)
- Zakon o zaštiti okoliša (NN 110/07)
- Zakon o zaštiti na radu (NN 59/96, 94/96, 114/03, 100/04, 86/08, 116/08, 75/09 i 143/12)
- Posebne uzance o trgovini na malo (NN 20/95)
- ostala pozitivna zakonska regulativa.

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 detaljno 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 radnogjesta 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 i 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 kralježnice 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 kliznog radnog vremena te preraspodjele radnog 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 obrazovnog sektora:	Ekonomija, trgovina i poslovna administracija
Šifra obrazovnog sektora:	09
Popis članova radne skupine koja je izradila standard zanimanja:	<p>Andreya Alpeza, Trgovačko-ugostiteljski obrt Apleza, Zagreb</p> <p>mr. sc. Sandra Brajnović, Trgovačka i komercijalna škola „Davor Milas“, Osijek</p> <p>Štefanija Brigljević, pravnik, INTERSPORT H d.o.o., Zagreb</p> <p>Antonija Bukša, dipl. oec., Trgovačka i tekstilna škola u Rijeci, Rijeka</p> <p>Elisabetta Fortunato, dipl. oec., Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Zagreb</p> <p>Jasenka Rašetina, dipl. oec., Komercijalna i trgovačka škola Split, Split</p> <p>Tamara Sapanjoš, dipl. oec., Gospodarska škola Buje – Istituto professionale Buie, Buje</p> <p>Dejan Tomić, dipl. oec., Konzum d.d., Zagreb</p> <p>Nenad Vakanjac, dipl. oec., nezavisni stručnjak, Zagreb</p> <p>Nella Vujević, dipl. oec., Trgovačka škola Zagreb, Zagreb</p>
Predlagatelj standarda zanimanja:	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih uz prethodnu suglasnost nadležnog sektorskog vijeća od 3. 2. 2011.