


# DEPENDIENTES DE COMERCIO, EN GENERAL

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los dependientes de comercio en general están en contacto directo con los clientes y proporcionan atención y asesoramiento en el proceso de venta de productos.

### FUNCIONES

|  |  |
|--|--|
| Atender y asesorar a los clientes en el proceso de venta | Pueden además desarrollar otras funciones como:<br>Gestionar las relaciones con los proveedores<br>Gestionar los stocks y llevar el inventario de existencias<br>Realizar el control de caja |
| Resolver incidencias en el proceso de venta              |  |
| Registrar y aceptar el pago de los productos vendidos    |  |
| Recepcionar y ordenar los productos a la venta           |  |

## 2. COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

##### TRANSECTORIALES

Garantizar el cumplimiento de requisitos legales  
 Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento

##### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Averiguar las necesidades del cliente  
 Colocar las mercancías en las estanterías  
 Examinar los productos a la venta  
 Garantizar la satisfacción del cliente  
 Garantizar la seguridad del almacenado  
 Garantizar una actitud centrada en el cliente  
 Hacer demostraciones de las funciones de un producto  
 Hacer el seguimiento de los pedidos de los clientes  
 Llevar la caja

Mantener la relación con los clientes.  
 Mantener la relación con los proveedores  
 Organizar la presentación de los productos  
 Organizar pedidos de productos para clientes  
 Orientar a los clientes en la selección de productos  
 Planificar con el cliente el envío e instalación del producto vendido  
 Preparar recibos de ventas  
 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

Encargar suministros  
 Organizar las instalaciones de almacenamiento  
 Practicar la escucha activa  
 Realizar varias tareas a la vez

##### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Colocar la compra en bolsas  
 Disponer la oferta de productos (cross merchandising)

Envolver productos de perfumería o regalos  
 Garantizar la seguridad en la tienda  
 Hacer un pedido de productos  
 Llevar un registro del envío de mercancías  
 Mantener limpia la tienda  
 Preparar una factura  
 Supervisar la exposición de las mercancías

#### CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto  
 Características del servicio

Comprensión del producto  
 Normas y directrices de gestión de empresas

#### CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Principios del trabajo en equipo

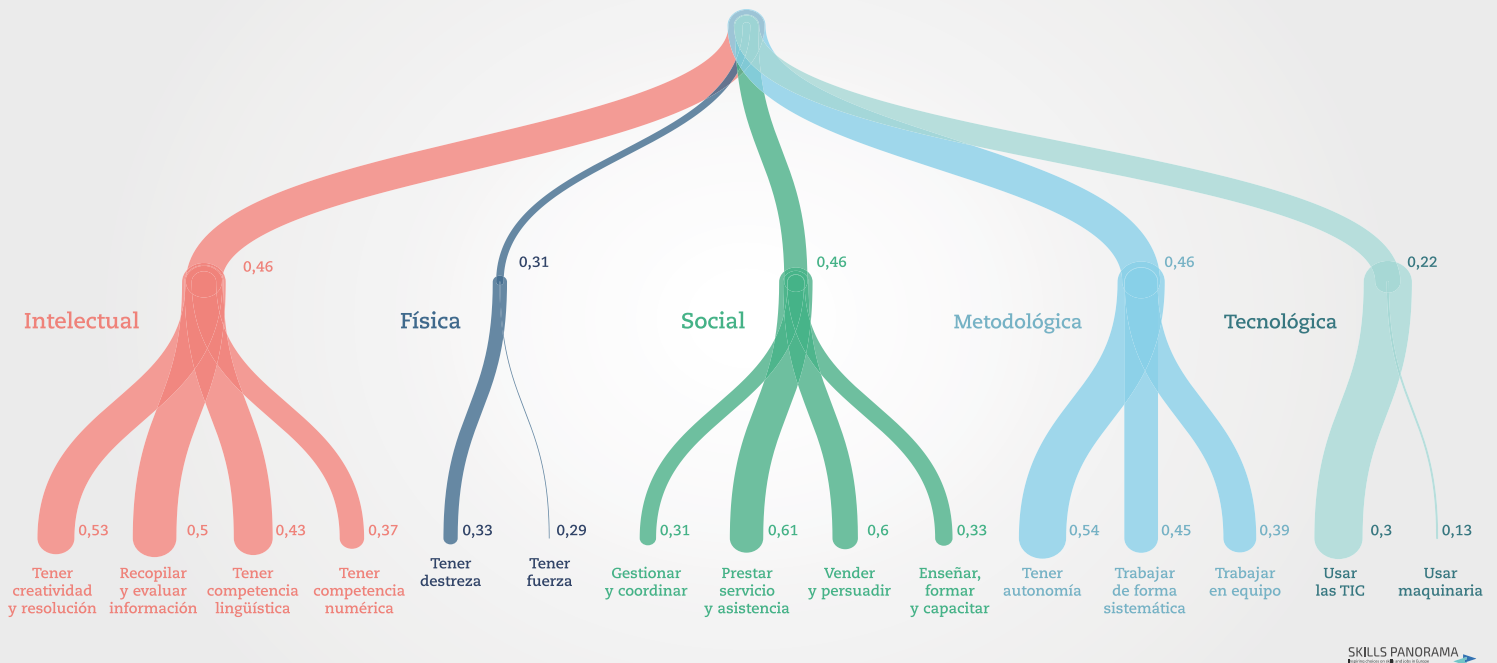
## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el ejercicio de esta ocupación. 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**.

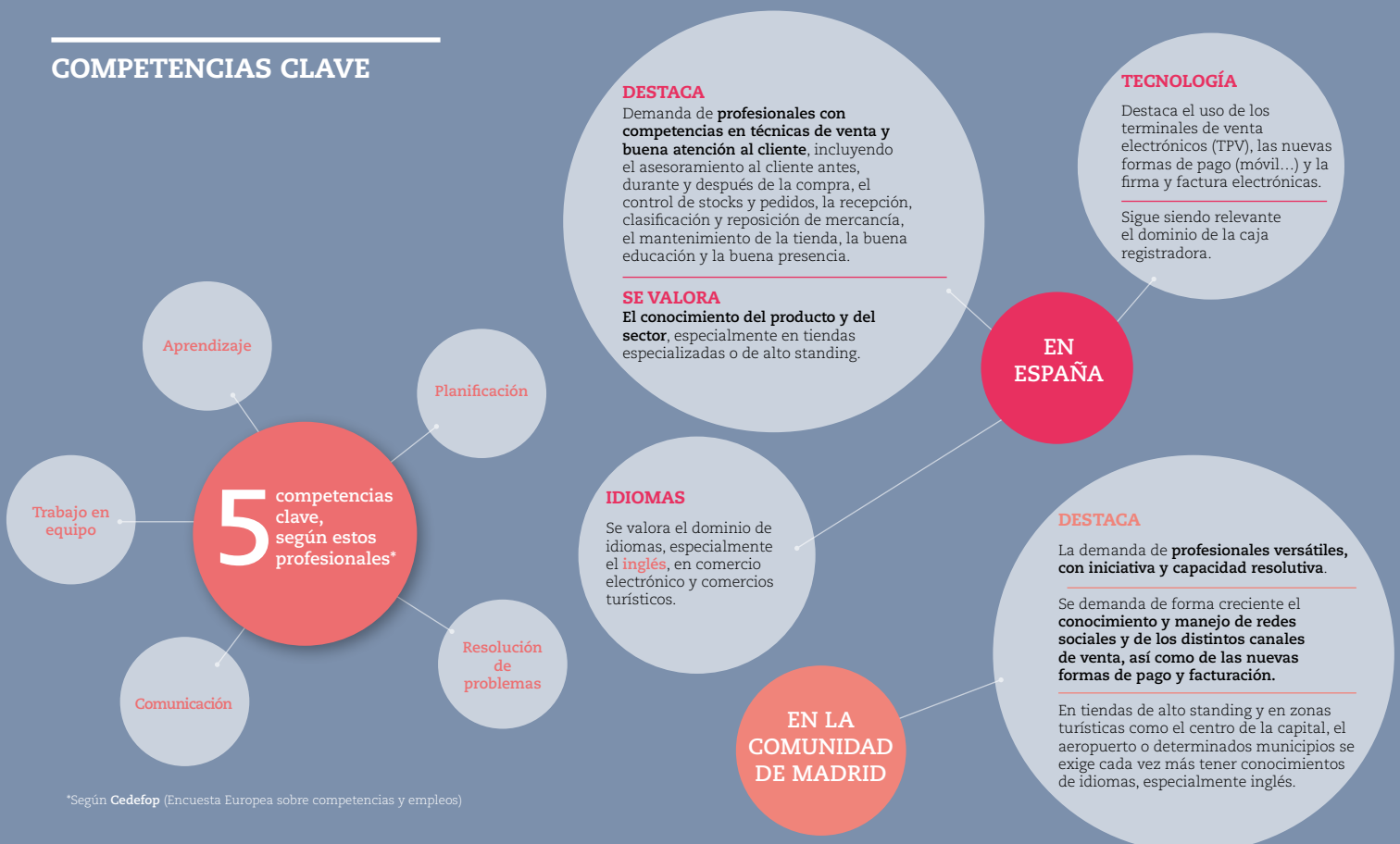
Las competencias físicas tienen una importancia moderada, con valores similares para fuerza y destreza.

Por el contrario, las competencias tecnológicas son las que tienen menos importancia. Aún así, destaca el **uso de las TIC** frente a la importancia prácticamente nula del uso de maquinaria.



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  
Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios



#### 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 o carnet de manipulador de alimentos.



#### 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

El salario mínimo bruto anual es 14.500 euros según el Convenio Colectivo del Sector del Comercio Vario de la Comunidad de Madrid.  
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

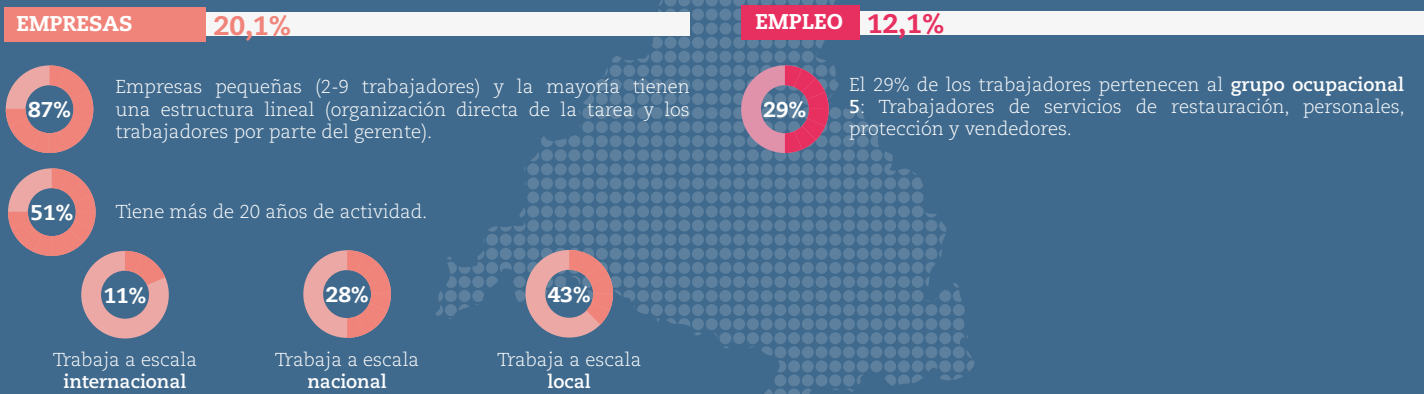
Este profesional se ubica en tiendas o establecimientos de comercio al por mayor y al por menor bajo la supervisión de un superior.  
La vía de promoción más común es como responsable de área o de tienda, vinculada a la supervisión de otros dependientes, la gestión de stocks y pedidos, relaciones con proveedores y control de caja.

## 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



### 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**.

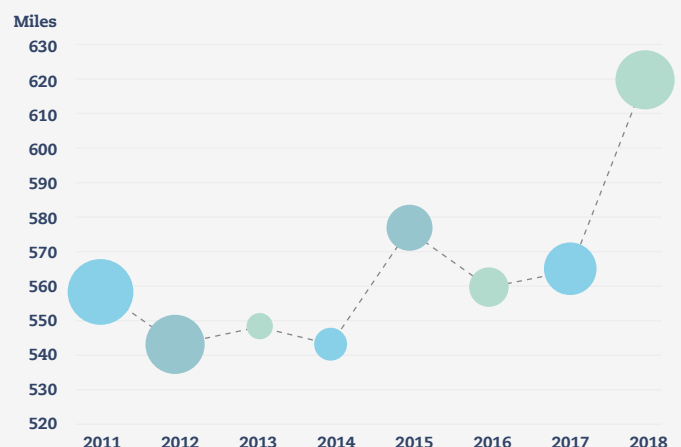
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



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](#).



## 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 en general. 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

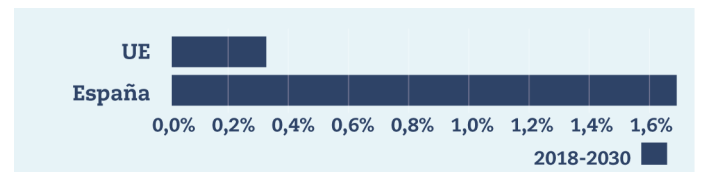
**Cedefop** realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

La proyección del grupo ocupacional “**vendedores**” muestra un incremento del empleo del 1,7%, muy por encima del de la Unión Europea (0,3%).

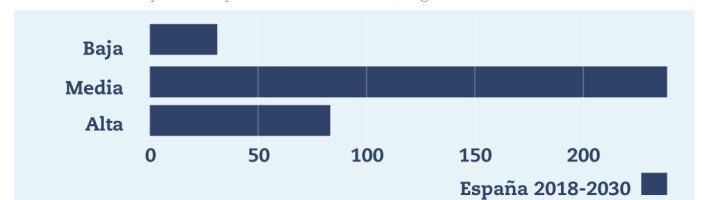
Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

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

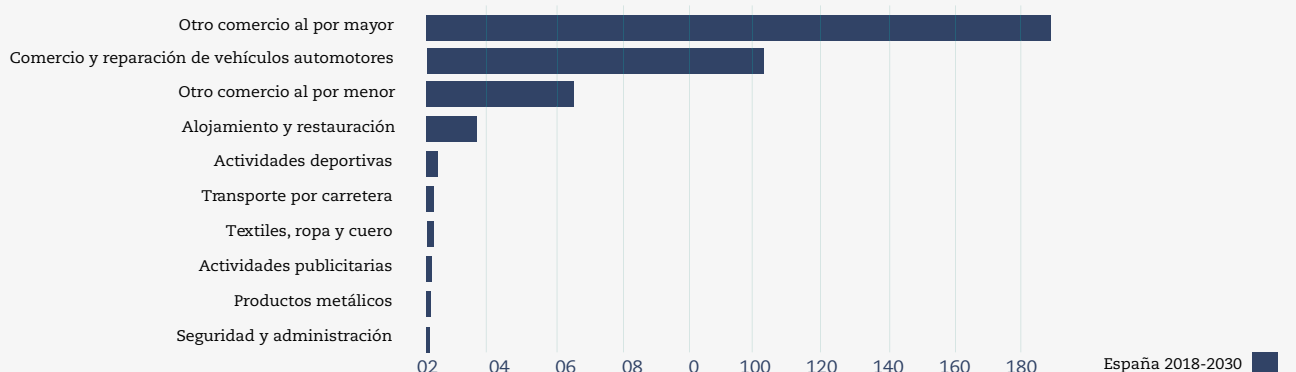
Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán **otro comercio al por mayor y comercio y reparación de vehículos**, seguidos en menor medida por otro comercio minorista y alojamiento y restauración.



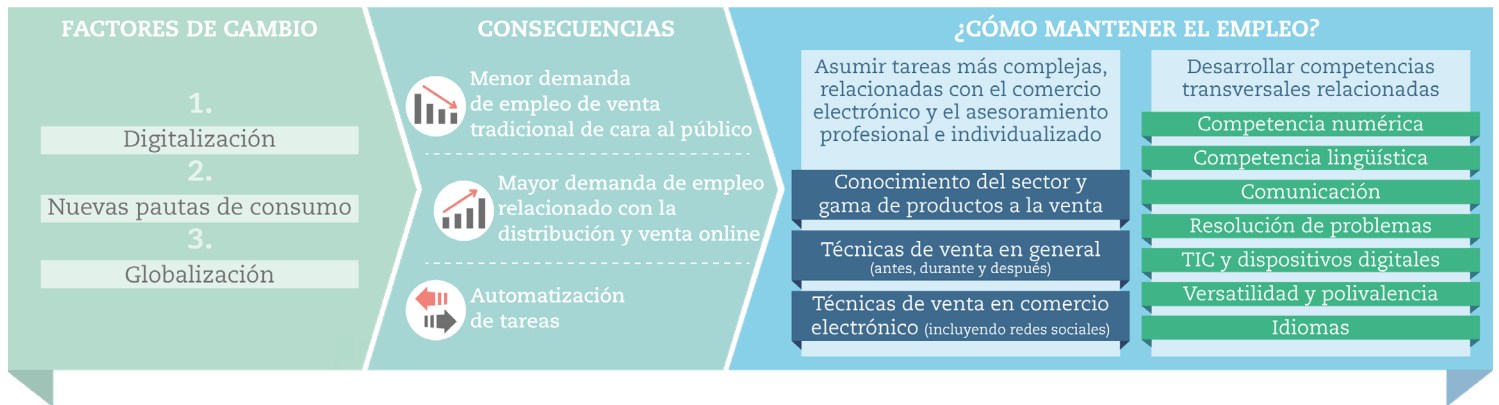
Evolución del empleo (%)  
 Ocupación: Dependientes de comercio, en general. Periodo: desde 2018 hasta 2030



Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.  
 Ocupación: Dependientes de comercio, en general. 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. El dominio de idiomas también está relacionado con el peso creciente que tendrá el comercio orientado al turismo.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

### OCUPACIÓN

Dependientes de comercio, en general

### CÓDIGO SISPE

52201079

### 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

- |  |  |
|--|--|
| <b>14321030</b> Gerentes de empresa de comercio al por menor con menos de 10 asalariados | <b>52201165</b> Dependientes de instrumentos musicales                         |
| <b>44241016</b> Teleoperadores   | <b>52201176</b> Dependientes de juguetería                                     |
| <b>52101012</b> Encargados de economato y bodega (hostelería)                            | <b>52201187</b> Dependientes de librería y papelería                           |
| <b>52101023</b> Encargados de planta y/o sección de comercio                             | <b>52201198</b> Dependientes de material clínico, quirúrgico y ortopédico      |
| <b>52101034</b> Encargados de tienda   | <b>52201204</b> Dependientes de material de óptica e instrumentos de precisión |
| <b>52201013</b> Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca                       | <b>52201213</b> Dependientes de muebles y artículos de decoración              |
| <b>52201024</b> Dependientes de artículos de ferretería                                  | <b>52201222</b> Dependientes de numismática y filatelia                        |
| <b>52201035</b> Dependientes de artículos de fotografía, cine y vídeo                    | <b>52201231</b> Dependientes de panadería, pastelería y confitería             |
| <b>52201046</b> Dependientes de artículos de regalo                                      | <b>52201240</b> Dependientes de peletería                                      |
| <b>52201057</b> Dependientes de calzado y artículos de piel                              | <b>52201251</b> Dependientes de perfumería y droguería                         |
| <b>52201068</b> Dependientes de carnicería y/o charcutería                               | <b>52201262</b> Dependientes de pescadería                                     |
| <b>52201080</b> Dependientes de componentes electrónicos y/o informática                 | <b>52201273</b> Dependientes de pollería y casquería                           |
| <b>52201091</b> Dependientes de electrodomésticos  | <b>52201284</b> Dependientes de productos alimenticios y bebidas               |
| <b>52201101</b> Dependientes de estanco  | <b>52201295</b> Dependientes de recambios y accesorios de automóvil            |
| <b>52201110</b> Dependientes de farmacia   | <b>52201307</b> Dependientes de relojería y joyería                            |
| <b>52201121</b> Dependientes de floristería  | <b>52201316</b> Dependientes de reproducción de documentos (fotocopias)        |
| <b>52201132</b> Dependientes de frutería   | <b>52201325</b> Dependientes de ropa de hogar                                  |
| <b>52201143</b> Dependientes de grandes superficies                                      | <b>52201334</b> Dependientes de tejidos y prendas de vestir                    |
| <b>52201154</b> Dependientes de herboristería  |  |

### 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/Vendedora |
|------------------------|--------------------|