

DEPENDIENTES DE PANADERÍA, PASTELERÍA Y CONFITERÍA

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los vendedores especializados en panadería y pastelería venden pan y pasteles en tiendas especializadas y procesan los productos si es necesario.

FUNCIONES

Atender al público.	Realizar el inventario.
Asesorar a los clientes.	Cuidar la cadena de frío y el tratamiento del producto.
Registrar y aceptar pagos de productos.	Adquirir mercancías (según el tipo de establecimiento).
Ordenar la mercancía.	Mantener el establecimiento limpio y ordenado.
Recepcionar la mercancía.	Colocar los productos en los expositores y escaparates.

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Aplicar competencias matemáticas
Aplicar normas de salud y seguridad
Garantizar el cumplimiento de requisitos legales
Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
Organizar las instalaciones de almacenamiento
Utilizar distintos métodos de comunicación

ESENCIALES DEL SECTOR

Aconsejar a los clientes sobre la manera de conservar el pan
Averiguar las necesidades del cliente
Colocar las mercancías en las estanterías
Crear expositores de comida decorativos
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
Ocuparse de los productos sensibles
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 el pan y productos derivados
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

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Características del producto	Comprensión del producto
Características del servicio	Sistemas de comercio electrónico
Componentes de los productos de panadería	Técnicas de venta

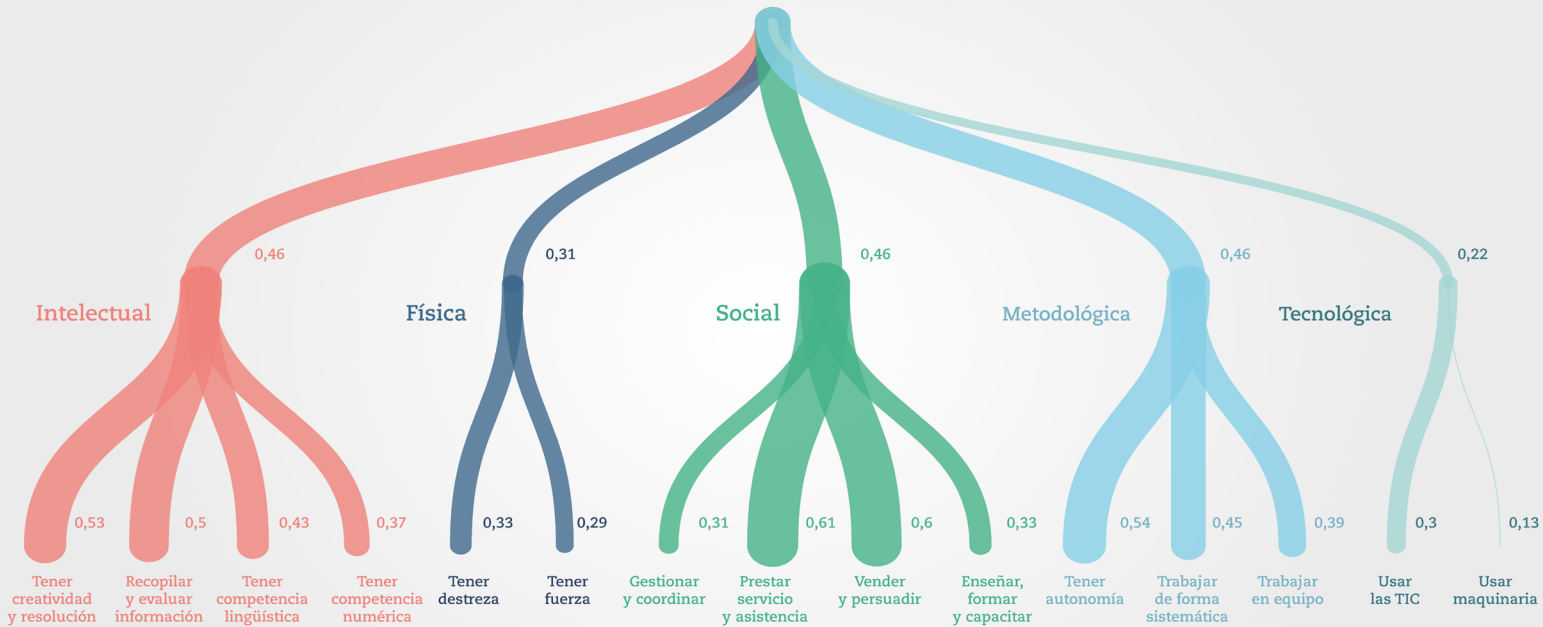
CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

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

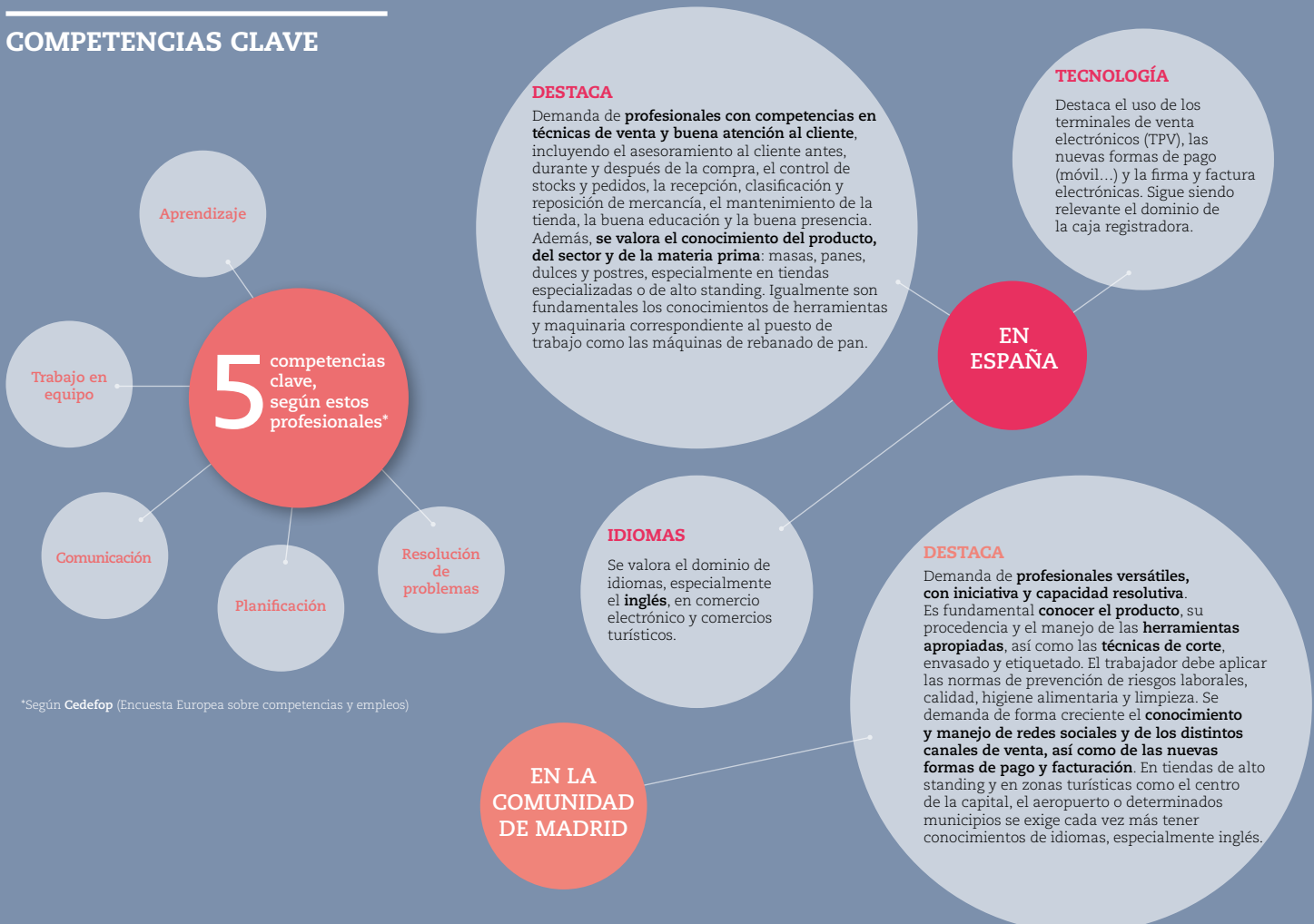
Destacan las competencias **intelectuales, sociales y metodológicas**.

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



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

Certificado de Profesionalidad

INAF0108 PANADERÍA Y BOLLERÍA



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Técnico en Actividades comerciales

Técnico en Comercialización de productos alimentarios

Técnico en Panadería, repostería y confitería

Título Profesional Básico en Actividades de panadería y pastelería



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 y carnet de manipulador de alimento.



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No suele exigirse formación mínima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En general sí que se exige experiencia previa en panaderías o establecimientos similares. 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 de 12.600 € brutos anuales según Convenio Colectivo del Sector de Comercio de Alimentación (2017-2020).

A partir de 14.936,97 € brutos anuales si el puesto se rige por el Convenio Colectivo de Sector del Comercio e Industria de Confitería, Pastelería, Bollería, Repostería, Heladería y Platos Cocinados 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 €, 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.

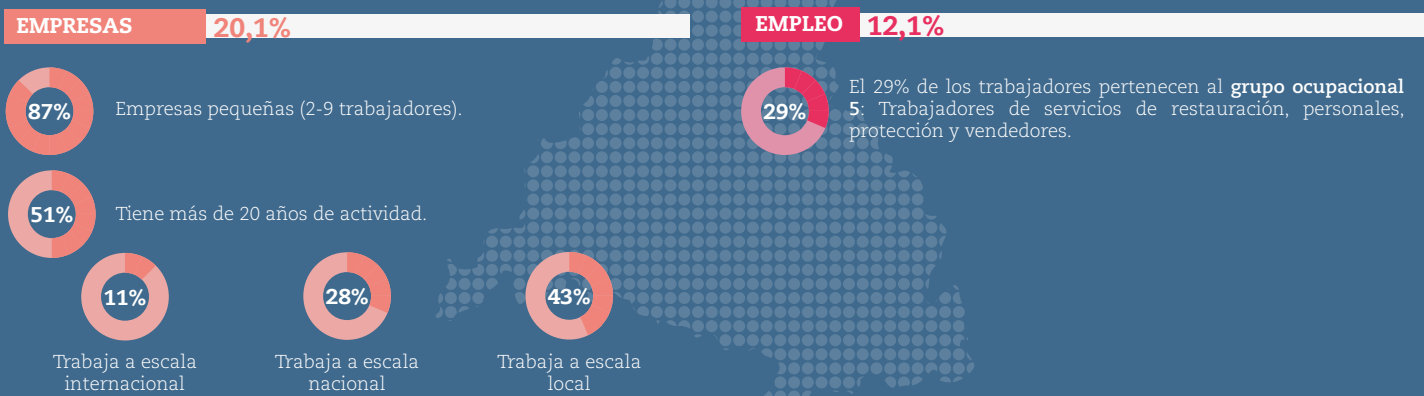
La vía de promoción más común es como responsable de área o de tienda, vinculada a la supervisión de otros dependientes, la gestión de stocks y pedidos, relaciones con proveedores y control de caja.

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**.

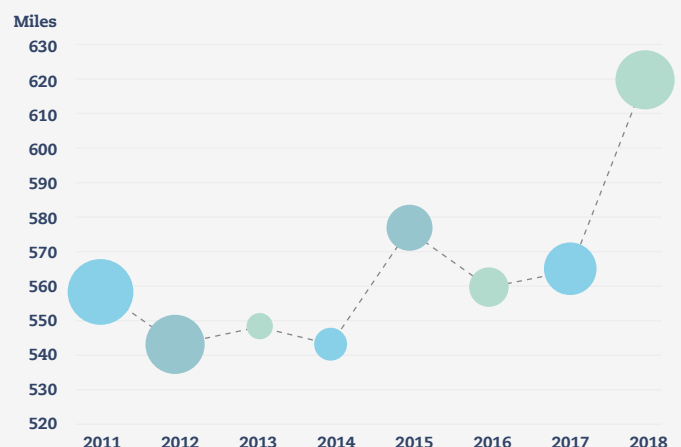
En 2018 **622.700** personas trabajadoras · **55% mujeres**



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](#).



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. 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, por ejemplo los comercios de productos de panadería, pastelería y repostería, donde los cambios producidos por el comercio online tardarán más en llegar.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

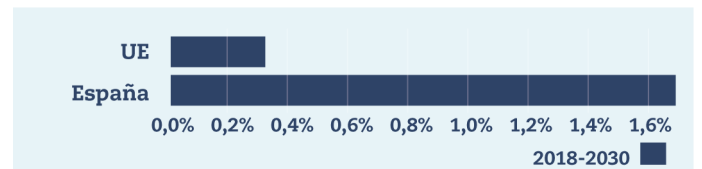
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

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%).

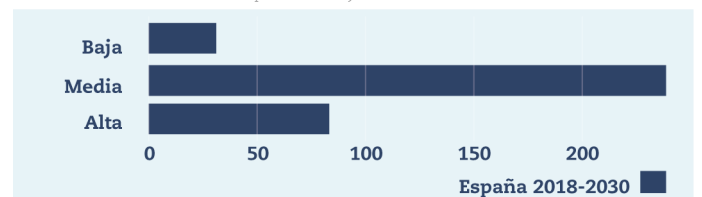
Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

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

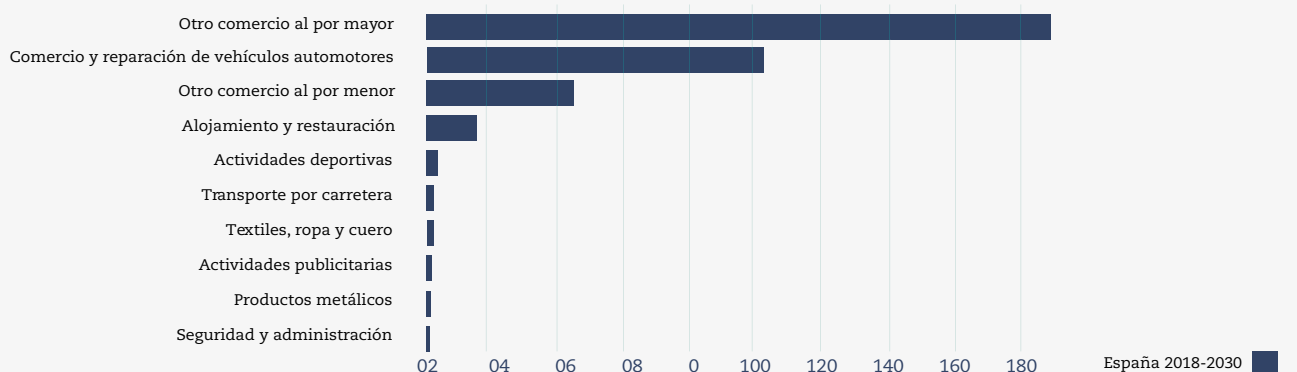
Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) son **otro comercio al por mayor**, seguido en menor medida por otro comercio minorista y hostelería y restauración.



Evolución del empleo (%)
Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030

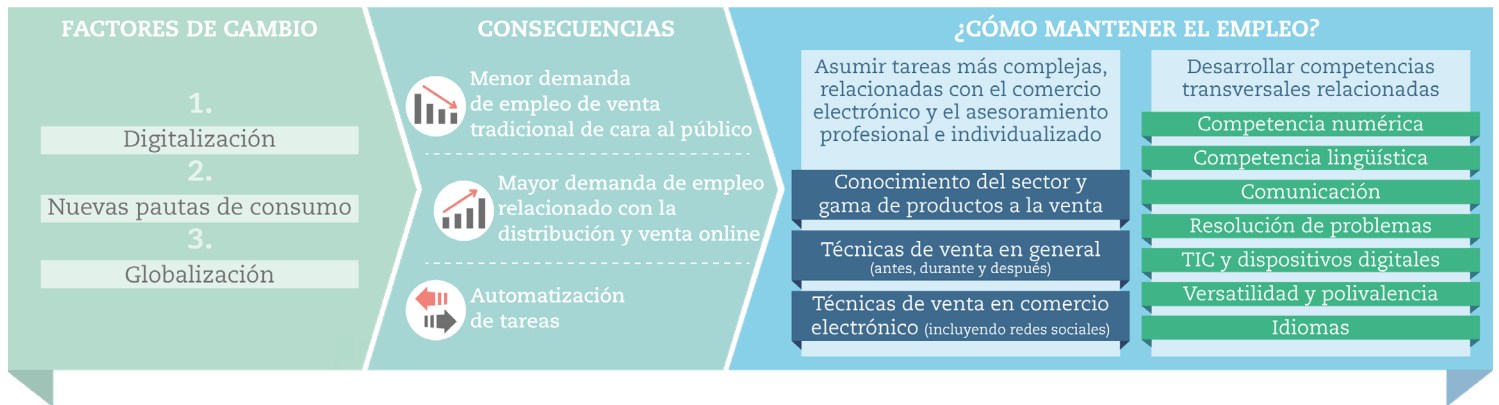


Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.
Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030



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



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 panadería, pastelería y confitería

CÓDIGO SISPE

52201231

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	52201251 Dependientes de perfumería y droguería
44241016 Teleoperadores	52201262 Dependientes de pescadería
52101023 Encargados de planta y/o sección de comercio	52201273 Dependientes de pollería y casquería
52101034 Encargados de tienda	52201284 Dependientes de productos alimenticios y bebidas
52201013 Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca	52201295 Dependientes de recambios y accesorios de automóvil
52201024 Dependientes de artículos de ferretería	52201307 Dependientes de relojería y joyería
52201035 Dependientes de artículos de fotografía, cine y vídeo	52201316 Dependientes de reproducción de documentos (fotocopias)
52201046 Dependientes de artículos de regalo	52201325 Dependientes de ropa de hogar
52201057 Dependientes de calzado y artículos de piel	52201334 Dependientes de tejidos y prendas de vestir
52201068 Dependientes de carnicería y/o charcutería	53001012 Comerciantes propietarios de tiendas
52201079 Dependientes de comercio, en general	55001018 Cajeros de comercio
52201080 Dependientes de componentes electrónicos y/o informática	77031011 Churreros
52201091 Dependientes de electrodomésticos	77031020 Galleteros
52201101 Dependientes de estanco	77031039 Panaderos
52201110 Dependientes de farmacia	77031048 Pasteleros
52201121 Dependientes de floristería	77031057 Trabajadores de la elaboración de caramelos y dulces
52201132 Dependientes de frutería	77031066 Trabajadores de la elaboración de productos de cacao y chocolate
52201143 Dependientes de grandes superficies	77031075 Trabajadores de la elaboración de turroneos y mazapanes
52201154 Dependientes de herboristería	81601024 Operadores de cuadro de control para la producción de artículos de panadería y repostería industrial
52201165 Dependientes de instrumentos musicales	81601035 Operadores de hornos de panadería y repostería industrial
52201176 Dependientes de juguetería	81601080 Operadores de máquinas envasadoras de productos de panadería y repostería industrial
52201187 Dependientes de librería y papelería	81601314 Operadores de máquinas para elaborar productos de panadería y repostería industrial, en general
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	
52201240 Dependientes de peletería	

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Gerente de pequeño comercio	Vendedor
Operador de contact-center	Elaborador de bollería
Operador de venta en comercio electrónico	Elaborador de masas y bases de pizzas
Promotor comercial	Trabajadores relacionados con el procesamiento de alimentos
Técnico de información y atención al cliente	
Televendedor	

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 en panadería o pastelería
------------------------	--