

## ΆΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

### Νομοθετική κατοχύρωση

Δεν υφίσταται ειδική νομοθεσία για το συγκεκριμένο επάγγελμα.

### Επαγγελματικές οργανώσεις

Οι Πωλητές Λιανικής εκπροσωπούνται από τους συλλόγους εμποροϋπαλλήλων που δραστηριοποιούνται ανά περιφέρεια, νομό ή περιοχή.

### Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.)

Μητροπόλεως 42, 105 63 Αθήνα  
τηλ.: 210 3259200, fax: 210 3259209  
Ηλεκτρονική δ/ση: [www.esee.gr](http://www.esee.gr)

### Σύλλογος Εμποροϋπαλλήλων Αθηνών

Πλατεία Μητροπόλεως 10, 105 56 Αθήνα  
τηλ.: 210 3236287, 210 3232463, fax: 210 3221089

### Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

### Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.)

Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, 142 34 Νέα Ιωνία  
τηλ.: 210 2709083-4  
Ηλεκτρονική δ/ση: <http://www.ocek.gr>



## ΠΩΛΗΤΗΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ Retail Sales Person

*Ο/Η υπάλληλος που ασχολείται με την πώληση προϊόντων  
και την εξυπηρέτηση των πελατών ενός καταστήματος.*

Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)  
Παρασίου 1 & Αχαρνών 99, Τ.Κ. 104 40 Αθήνα  
Τηλ.: +30 210-8233669, Fax: +30 210-8233772  
E-mail: [info@ekep.gr](mailto:info@ekep.gr), URL: <http://www.ekep.gr>

## ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Πρόκειται για μια πολυπληθή κατηγορία υπαλλήλων αλλά και ελεύθερων επαγγελματιών που αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ παραγωγού και καταναλωτή. Ο ρόλος του Πωλητή Λιανικής είναι καθοριστικός για τη λειτουργία του καταστήματος στο οποίο εργάζεται, αφού αναπτύσσει προσωπική επαφή με τον κάθε πελάτη και φροντίζει για την εξυπηρέτησή του.

Από αυτόν εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό, αν ο ενδιαφερόμενος θα αγοράσει τελικά κάτι από το κατάστημα, ποιο προϊόν θα επιλέξει, πόσα χρήματα θα δαπανήσει και, κυρίως, αν θα μείνει ευχαριστημένος, ώστε να το επισκεφθεί ξανά στο μέλλον.

Ο Πωλητής είναι εκείνος που υποδέχεται τους πελάτες, ακούει τις επιθυμίες τους, συζητά για τα διάφορα προϊόντα, εξηγώντας τις διαφορές και τονίζοντας τα πλεονεκτήματά τους προκειμένου να τους πείσει να τα αγοράσουν (π.χ. αν πρόκειται για συσκευές, περιγράφει τον τρόπο λειτουργίας ή χειρισμού τους). Όταν δεν υπάρχει στο κατάστημα αυτό που ζητάνε, τους προσφέρει εναλλακτικές λύσεις ή προσπαθεί να βρει τρόπο να το προμηθευτεί για να το παραδώσει αργότερα. Επιπλέον, στα μικρά καταστήματα, κυρίως, ο Πωλητής χειρίζεται την ταμειακή μηχανή, εισπράττει τα χρήματα ή κάνει τις συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες, συσκευάζει και παραδίδει τα προϊόντα.

Στις δικές του αρμοδιότητες ανήκει η παρακολούθηση των ελλείψεων του καταστήματος και ο ανεφοδιασμός του, καθώς και η σύνταξη δελτίων παραγωγείας, για να έρθουν τα προϊόντα από την αποθήκη. Τέλος, φροντίζει για την καθαριότητα και την τακτοποίηση των προϊόντων μέσα στο κατάστημα.

Για την εργασία του σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να χρησιμοποιεί διαφημιστικά έντυπα ή δείγματα και να χειρίζεται εξοπλισμό γραφείου (τηλέφωνα, φωτοτυπικό μηχάνημα, fax, υπολογιστική μηχανή) και ηλεκτρονικό υπολογιστή με δυνατότητα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

## ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ-ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Κύριο απαιτούμενο χαρακτηριστικό για ένα Πωλητή Λιανικής είναι να διαθέτει ευχέρεια στην επικοινωνία. Να είναι δραστήριος, να έχει ετοιμότητα και υπομονή και να διαθέτει πειθώ προκειμένου να είναι περισσότερο

αποτελεσματικός αλλά και ευγένεια, ώστε να είναι πιο ευχάριστος στην επαφή του με τους πελάτες. Να έχει διαπραγματευτικές δεξιότητες και να μπορεί να συναλλάσσεται με διαφορετικούς τύπους ανθρώπων χωρίς διακρίσεις. Να διακρίνεται για την παρατηρητικότητα, την ευελιξία, τις γρήγορες αντιδράσεις και την προσεγμένη εμφάνισή του.

Ο πετυχημένος Πωλητής πρέπει να γνωρίζει καλά τα προϊόντα που προωθεί και να έχει υπολογιστικές ικανότητες. Επιπλέον προσόν θεωρείται η καλή γνώση τουλάχιστον μιας ξένης γλώσσας (κυρίως της αγγλικής).

## ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι συνθήκες εργασίας είναι απαιτητικές, ιδίως στα καταστήματα που έχουν πολλούς πελάτες και, βέβαια, κατά τις περιόδους που υπάρχει φόρτος εργασίας. Ο εργαζόμενος είναι συνεχώς σε εγρήγορση, πρέπει να μιλά πολύ, να εξηγεί και συχνά να αντιμετωπίζει απαιτητικούς πελάτες.

Ο Πωλητής εργάζεται σχεδόν πάντα όρθιος για την εξυπηρέτηση των πελατών και αρκετές φορές είναι υποχρεωμένος να σηκώνει βαριά αντικείμενα, γεγονός που προϋποθέτει σχετική σωματική αντοχή.

Το ωράριο εργασίας εξαρτάται από την επιχείρηση, στην οποία εργάζεται. Μπορεί να είναι συνεχές ή διακεκομμένο, ανάλογα με το πρόγραμμα του καταστήματος, την εποχικότητα των προϊόντων, τις περιόδους των εορτών, κ.τ.λ.

Η αμοιβή του είναι συνήθως αυτή που καθορίζεται από τη σχετική συλλογική σύμβαση εργασίας. Ωστόσο, κάποιες επιχειρήσεις, ανάλογα με την πολιτική που ακολουθούν, επιβραβεύουν τους πωλητές τους με ειδικά πριμ, με ποσοστά επί των πωλήσεων ή με άλλα προνόμια, όπως π.χ. εκπώσεις στα είδη που πωλούν.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Για την ενασχόληση με το επάγγελμα δεν απαιτούνται ειδικά τυπικά προσόντα. Ο Πωλητής Λιανικής μπορεί να είναι από απόφοιτος Γυμνασίου έως και πτυχιούχος Πανεπιστημίου. Είναι προφανές ότι όσο περισσότερα προσόντα διαθέτει, τόσο ευκολότερα μπορεί να απασχοληθεί και να σταδιοδρομήσει σε μια αγορά που, λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού, γίνεται συνεχώς απαιτητικότερη.

Τα τελευταία χρόνια, μερικές εταιρίες προτιμούν άτομα με πτυχίο δημοσίου ή ιδιωτικού Ι.Ε.Κ. στον Τομέα Χρηματοπιστωτικών και Διοικητικών Υπηρεσιών της Ομάδας Οικονομικών στην ειδικότητα «Ειδικός πωλήσεων».

Επαγγελματικά εφόδια προσφέρουν στους ενδιαφερόμενους και τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.), σε αντικείμενα όπως οι σύγχρονες τεχνικές προώθησης νέων προϊόντων ή η προώθηση πωλήσεων στο λιανικό εμπόριο. Σχετικές πληροφορίες δίνονται από τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης του Ο.Α.Ε.Δ. και τα Κ.Ε.Κ.

Τέλος, συλλογικοί φορείς εργοδοτών και εργαζομένων, καθώς και μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις συχνά αναλαμβάνουν την πρακτική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους με ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα.



## ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Οι Πωλητές Λιανικής απασχολούνται σε όλους τους κλάδους του λιανικού εμπορίου, στα τμήματα πωλήσεων των διαφόρων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην πώληση καταναλωτικών αγαθών, σε αντιπροσωπείες εισαγόμενων προϊόντων κ.ά.

Συνηθέστεροι χώροι απασχόλησης είναι τα καταστήματα ένδυσης και υπόδησης, τα καταστήματα ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών, τα καταστήματα ειδών καλλωπισμού, τα κοσμηματοπωλεία, οι εκθέσεις επίπλων και αυτοκινήτων, τα αρωματοπωλεία, τα ζαχαροπλαστεία και τα καταστήματα ειδών σπιτιού ή δώρων και τουριστικών ειδών.

Στο επάγγελμα του Πωλητή Λιανικής δεν έχει υπάρξει ιδιαίτερος κορεσμός.

Αυτό οφείλεται, αφενός στο γεγονός ότι ο τομέας του εμπορίου διευρύνεται συνεχώς και, αφετέρου, στο ότι είναι ένα επάγγελμα που χαρακτηρίζεται από μεγάλη κινητικότητα.