



Mindig van választás

**Szolgáltatásértékesítő,
mintabolti értékesítő, e-kereskedő**

Szakmabemutató információs mappa



Befektetés a jövőbe



Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV

FELELŐS KIADÓ: PIRISI KÁROLY

KÉSZÍTŐ: KANOVA CONSULTING

PÁLYAORIENTÁCIÓS LEKTOR: HARKÁNYI ADRIENNE
INTERJÚALANY: OLÁH PÉTER
SZAKMAI LEKTORÁLÁS: HORVÁTHNÉ HERSICS KATALIN

A SZAKMAISMERTETŐ MAPPA A TÁMOP 2.2.2 – „A PÁLYAORIENTÁCIÓ RENDSZERÉNEK TARTALMI ÉS MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSE” PROJEKT KERETÉBEN KERÜLT KIDOLGOZÁSRA.

PROGRAMVEZETŐ: BORBÉLY-PECZE TIBOR BORS

A PROJEKT AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL, AZ EURÓPAI SZOCIÁLIS ALAP ÉS A MAGYAR ÁLLAM TÁRSFINANSZÍROZÁSÁVAL VALÓSUL MEG.

FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
2010

www.afsz.hu
www.epalya.hu
www.eletpalya.afsz.hu



Tartalomjegyzék

A. Feladatok és tevékenységek

B. Követelmények

C. Szakképzés

**D. Kereseti lehetőségek,
elhelyezkedési kilátások**

E. Egyéb információs források

Feladatok és tevékenységek

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?
- ◆ Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia? (anyagok, szerszámok, műszerek, gépek...)
- ◆ Hol végzi a munkáját? (szabadban, műhelyben, irodában, üzletben...)
- ◆ Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga? (vevő, ügyfél, kolléga)

„A szavak a mi szakmánk szerszámai, belőlük épül fel a nyelv, amelyet ügyfeleinkkel való kapcsolatunkban beszélünk.”

/Tony Buzan–Richard Israel: Az elmés kereskedő/

A XXI. század küszöbén a termékek egyre jelentősebb része, illetve a szolgáltatások is irodákban kelnek el, valamint az interneten. Folyamatosan növekszik azon vállalkozások száma, amelyek használják az e-kereskedelem adta lehetőségeket. E tendencia az előnyeiről és hátrányairól egyaránt sokat hallani.

„Közelíti az 1 milliót azoknak a száma, akik évente legalább egyszer vásárolnak interneten.”

„10-ből 9 webáruház jogsértését tárta fel a hatóság egy uniós ellenőrzés során.”

„60 milliárd felett az éves forgalom az online kiskereskedelemben.”

„Számos webshop található az online feketelistán.”

„Hatalmas eredmények, kellemetlen mellékzöngék.”

„A figyelemreméltó fejlődés velejárói a hibák, vagy egy olyan ágazattal nézünk szembe, ahol gyakran kell számítanunk csalásra, átverésre?”

/forrás: Elektronikus kereskedelem fogyasztóvédelmi szemmel

http://www.akereskedo.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=227&Itemid=84/

Szolgáltatást értékesít pl. az a biztosítási alkusz/bróker, tanácsadó, vízszerelő, aki telefonon keres minket. Ezeket a szakembereket mi is hívhatjuk, vagy az interneten keresztül is kérhetünk tőlük konzultációt, vagy éppen megrendelhetjük szolgáltatásaikat.

Egyesek több cég szolgáltatását/termékét is értékesítik, ők az ügynökök. Mások saját terméküknek mintaboltot nyitnak, és/vagy webshopot működtetnek. Mindenképpen sok költséget spórol meg, aki weboldalról vásárol és/vagy ott

elad.

A **szolgáltatásértékesítő, mintabolti értékesítő** tevékenysége jellemzően a személyes eladás értékesítési módszerére épül. Hazánkban e metódust először a biztosítások, befektetések értékesítéséhez kezdték alkalmazni.

Napjainkra pedig már kevés szakmai terület létezik, ahol ne lenne jelen a piacon – a klasszikus értékesítési módozatokkal sokszor párhuzamosan – a személyes eladás, illetve az elektronikus kereskedelem valamilyen módozata.

Az **elektronikus kereskedelem** már az internet megjelenése előtt is létezett. Hiszen a telefonos ételrendelés, vagy a televízióban reklámozott termékek utánvétes megrendelése nem kötődik netes felületekhez, számítógép használatához.

Az internet megjelenésével ez a folyamat interaktív lett. A kézzelfogható termékeknél a szállítást is megrendelhetjük, illetve az esetleges reklamációt is meg lehet oldani on-line. A nem kézzelfogható internetes szolgáltatások esetében a szállítási folyamatot is ki lehet hagyni a rendszerből.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

A bolti/mintabolti kereskedelem jellemzőit jól leírja a boltvezető és a pénztáros, árufeltöltő pályainformációs mappa. Éppen ezért itt csupán a lényeges, specifikus résztevékenységeket emeljük ki.

A mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő főbb feladatai:

- Felkutatják, megkeresik a meglévő és a lehetséges ügyfeleket, hogy árukat és szolgáltatásokat reklámozzanak. Általában telefonon vagy egyéb

elektronikus kommunikációs eszközzel igyekeznek felkelteni az érdeklődést az áruk és szolgáltatások iránt.

- Elektronikus úton és személyesen terméket és szolgáltatást értékesítenek.
- Ügynöki tevékenység keretében terméket és szolgáltatást értékesítenek, cégképviseletet látnak el. (Többnyire megadott szöveg segítségével, valamint a kapcsolattartók listájával dolgoznak.)
- Elszámolják a vásárlás ellenértékét, kezelik a pénztárgépet, bizonylatokat készítenek. (Erről a pénztáros pályainformációs mappában lehet bővebben olvasni.)

A **kereskedelmi és szolgáltatási ügynök** folyamatosan kapcsolatot tart (telefonon, személyesen, e-mailen) a területi alapon (pl. regionális képviselet) vagy az ügyfelek jellemzői alapján összeállított célcsoporttal. Felderíti igényeiket, szükségleteiket és lehetőségeiket, és kapcsolja ezekhez a megfelelő árut vagy szolgáltatást. Meghatározza a beszerzendő áru/göngyöleg/berendezés/eszköz/nyomtatvány/szolgáltatás mennyiségét és választékát. A megrendelt árukat átveszi, az áruforgalomhoz kapcsolódó dokumentációs tevékenységet elvégzi. Kiegyenlíti a beszerzett áru ellenértékét. Felelősséggel tartozik az átvett áru minőségi tárolásáért és szállításáért mindaddig, amíg a termék eljut a boltba/nagykereskedőhöz stb. A vevővel leltárt készít, felveszi a következő rendelést, kezeli a visszáru. A vevőnek felvilágosítást nyújt az akciókról, az egyes termékek/szolgáltatások előnyeiről, támogatja az érdeklődő vevőket a döntéshozatalban. Ha a vevő vásárol, elszámolja az ellenértéket. Kézpénzzel vagy készpénzkímélő módon fizettet, elkészíti a számlát.

Saját készletét folyamatosan ellenőrzi, a megrendeléseknek megfelelően feltölti. Ha szükséges, a vevők igényeinek megfelelően ajánlatot, majd szerződést ír a termék/szolgáltatás igénybevételéről. A kereskedőnek naprakész információval kell rendelkeznie a piacról (kereslet, kínálat, versenytársak, beszerzési források).

- Jelentős a kapcsolattartás az ügyfelekkel, hiszen a kereskedő az összekötő kapocs.
- Intézi a fogyasztói reklamációkat, szükség esetén szervízszoolgáltatást végez.

A kereskedelmi tevékenység célja az elégedett és visszatérő vevő. Ezért minden lehetséges eszközzel támogatni kell a megrendelőt szükségletei kielégítésében, kérdéseit meg kell válaszolni. A vevők esetleges panaszait ügyfélközpontúan kell kezelni.

Az **e-kereskedő** reklámeszközöket alkalmaz az e-kereskedelem sajátosságainak megfelelően.

Az áruk/termékek/szolgáltatások jellemzőit pontosan meg kell jeleníteni az interneten, mintha csak egy eladó állna a rendelkezésünkre egy boltban, hogy felvilágosítást adjon. A szállítási feltételeket hasonló körültekintéssel kell leírni a potenciális megrendelőnek.

- Minden termékhez/szolgáltatáshoz tartozik marketing- és reklámtevékenység. A marketingstratégia része az internetes megjelenés is, ami meghatározza a weblap megjelenítését, gondozását, frissítését.
- Az e-kereskedő hasonló dokumentációs, szerződésírási és vevőnyilvántartási feladatokat lát el, mint az egyéb kereskedők. Gondoskodik róla, hogy a szerződési feltételek megjelenjenek a weblapon. Figyelemmel kíséri a weboldalon regisztráló megrendelőket.
- A weboldalon látható áruk minőségi beszerzéséért, kezeléséért, raktározásáért és vevőhöz szállításáért a weboldal tulajdonosa/vagy az oldalon feltüntetett vállalat/cég vállal felelősséget.
- Kialakítja a fizetés módjait, biztosítja az elektronikus fizetés feltételeit. Betartja az elektronikus kereskedelemre vonatkozó jogszabályokat.

Interjú készítettünk O. Péter e-kereskedővel, aki az alábbiakban az internetes

kereskedelem előnyeiről és hátrányairól beszél:

„A weboldalra kerülő termékekből kisebb raktárkészlet is elegendő. Főként olyan terméket érdemes az interneten eladni, amelynek nem kifizetődő boltot nyitni. Ilyen például az egykerekű kerékpár. A weboldal egyszeri befektetés. Kell hozzá egy webmester, aki folyamatosan dolgozik azon, hogy az internetes keresőkben elől legyen a weboldal. Feladata lehet még az új termékek/szolgáltatások feltöltése, az oldal frissítése.

Előny, hogy kevesebb a kiadás, mint egy boltban. Kevesebb alkalmazottra van szükség, távmunkásokat foglalkoztatni mindemelllett költséghatékony is. Egy ember tudja kezelni a megrendeléseket, a szállítást. Nincs költsége a boltnak, kevesebb pénzért bárhol lehetnek a termékek. Többletkiadást jelent a postaköltség. Marketing- és reklámköltségekkel így is, úgy is számolni kell.

Mivel alacsonyabbak a fenntartási költségek, olcsóbbá válnak a termékek.”

Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?

Legtöbbször az árucikkekkel kell dolgozni. A technikai eszközök, a számítógép, nyomtató, telefon, telefax használata alapkövetelmény. A modern eszközök használata egyre terjed. A vonalkódos rendszer segítségével statisztikákat lehet készíteni arról, miből mennyi fogy. Az árucikkek szállításához beszerző autó és árumozgató kocsira van szükség. Az árucikk jellegétől is függ, milyen eszközök, berendezések kellenek. Például a romlandó élelmiszeráru szállításához jégakkus szállítóeszközt kell beszerezni.

A szolgáltatások értékesítésénél az ajánlatírás, szerződéskötés a meghatározó tevékenység. Ehhez jellemzően az alapvető kommunikációs csatornákat használják.

Hol végzi a munkáját?

Boltban, otthonában, irodában. Ez a termék/szolgáltatás jellegétől függ.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?

Kapcsolatba kerül a vevőkkel, a különböző terméket/szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelekkel. A leltár készítésekor a bolt vagy szolgáltatási intézmény más alkalmazottaival is együtt kell működnie. Mivel pénzzel foglalkozik, a biztonsági örrrel is folyamatos kapcsolatot tart, ha dolgozik ilyen az intézményben. Amennyiben hamis pénzt talál, tájékoztatja az eseményekről, illetve a lopások megelőzése érdekében figyelmezteti az észrevételeiről. A szóbeli információ átadása és az elektronikus kommunikáció is fontos szerepet játszik ezen a munkaterületen. Mindkét kommunikációs csatornát használják a termékek/szolgáltatások beszerzésekor/értékesítésekor folytatott tárgyalásokon:

- a gyártóval, szolgáltatóval,
- az üzletkötővel,
- a termelővel,
- az utazó ügynökkel,
- az elosztó bolthálózat képviselőjével.

Eladáskor a munkatársakkal és a vevőkkel kell jó kapcsolatokat ápolni. A könyvelővel és a hatósági ellenőrökkel is mindig higgadtan, a megfelelő, kulturált stílusban és hangnemben szükséges egyeztetni, hiszen az ő dolguk felügyelni és ellenőrizni az adminisztratív kötelezettségeket.

Az internetes kereskedelem sarkalatos pontja a házhozszállítás, ezért fontos a kapcsolat a csomagküldő/futárszolgálatokkal.

Követelmények

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?
- ◆ Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?
- ◆ Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?
- ◆ Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?
- ◆ Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?
- ◆ Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

Megterhelést jelent az ülőmunka a számítógép előtt. Munkavégzésük szorosan összefügg a pénzkezeléssel, ezért állandó, fokozott figyelmet igényel. A pénz kezelése miatt esetenként veszélynek vannak kitéve.

Közepes fizikai igénybevételt jelent, amikor időnként cipelni kell a termékeket, illetve az utazás (pl. a szállítás során), vagy amikor a szolgáltatónak a helyszínre kell mennie.

A munkaidő az üzlet/bolt/iroda zárásáig tart. Az e-kereskedő általában határozza meg saját munkaidejét.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

Jellemzően ülőmunkát végeznek, vagy kocsiban utaznak. Emellett folyamatosan használják a karokat, a kezeket és az ujjakat.

Tevékenységük szorosan összefügg a pénzkezeléssel, ezért állandó, fokozott figyelmet igényel. Nagy felelősség hárul rájuk. A szüntelen készenléti állapot jelentős stresszt okozhat. Folyamatosan oda kell figyelniük, ami igen jó összpontosítási készséget igényel.

Az ülőmunka derékfájdalmat okozhat, az áruk pakolása megterheli a karokat, a vállat. A sok állás visszértágulatot okozhat. A monitor figyelése, valamint a mesterséges megvilágítás igénybe veszi a szemet.

A vevők esetleges reklamációinak kezeléséhez jó konfliktus- és problémamegoldó készség szükséges.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?

Fontos a jó beszéd-készség, folyamatos és közérthető kommunikáció. Ehhez párosul az ép hallás, ami a számos telefonos ügyintézés hatékony elvégzéséhez szükséges. A mindennapos manuális feladatok és a számítógépes ügyvitelkezelés elvégzéséhez feltétel a megfelelő látás és az ép szemek.

A megváltozott munkaképesség befolyásoló tényező lehet ebben a feladatkörben. Szellemi fogyatékkal élőknek, karjukat, kezüket, ujjukat mozgatni nem, illetve korlátozottan képeseknek nem ajánlott ez a foglalkozás. Látásukban enyhén korlátozottak (pl. szemüvegesek), vagy hallókészülékkel kielégítően hallók, és értelmes, összefüggő kommunikációra képes egyének betölthetik ezt a munkakört. Az általános alkalmasságot üzemorvosi vizsgálat dönti el.

A foglalkozás gyakorlását

kizáró egészségi tényezők:

- ép hallást igénylő munka végzésére nem alkalmas
- jó beszélőképességet igénylő munka végzésére nem alkalmas
- fokozott figyelmet igénylő munkát nem végezhet
- együttműködést kívánó munkát nem végezhet

A foglalkozás gyakorlását

korlátozó egészségi

tényezők:

- jó látást igénylő munka végzésére nem alkalmas
- váltakozó/gyakori utazást igénylő munkahelyen munkát nem végezhet

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

Feladatuk az ügyfelek kiszolgálásához, reklamációk intézéséhez is kapcsolódik, ezért lényeges a jó beszédképesség és az udvarias viselkedés. Előnyt jelent a türelem, a higgadtság, a mosoly, a jó emberismeret, valamint a segítőkészség. Jó, ha szeret beszélgetni a vevőkkel/ügyfelekkel. Ez leginkább a felvilágosításkor vagy tanácsadáskor lehet fontos. A kedvesség, az együttműködő kiszolgálás eredménye az elégedett, visszatérő vevő/ügyfél.

Kiegyensúlyozottságot, jókedvet, nyugalmat kell sugározni, miközben figyelnie kell arra is, hogy se a vevőt, sem önmagát ne károsítsa meg a pénz kezelésekor. A gyorsaság szintén előnyös.

A fokozott összpontosítás a pénzkezeléssel kapcsolatosan éber figyelmet és szellemi frissességet követel.

A kapcsolattartás a vevőkkel, szállítókkal

- jó kapcsolatteremtő készséget,
- biztos fellépést és beszédképességet kíván.

Legfőképpen annak ajánlott ez a szakma, aki jó szervezőképességgel rendelkezik.

A e-mailes kapcsolattartás a vevőkkel rendszerességet és rutinos számítástechnikai tudást igényel.

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

Előnyös a jártasság a matematikában, és hasznos az idegen nyelv ismerete. Jól kell ismernie a terméket és/vagy szolgáltatást. A mindennapokban hasznosak az alábbiak:

- vállalkozási ismeretek,
- beszerzési ismeretek,
- a marketing tevékenységek ismerete,
- az áruforgalom és a készletgazdálkodás elméleti alapjai.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Ez a foglalkozási terület leginkább azoknak ajánlható, akiket érdekelnek a kereskedelmi, a marketing- és reklámtevékenységek. Azok tarthatják igazán vonzónak ezt a pályát, akik szeretnek másokkal együttműködni, kommunikálni, nem jelent terhet nekik a szervezés, valamint az emberek meggyőzésére, tájékoztatására irányuló tevékenységek rendszeres ismétlése.

Szakképzés

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Mit kell tanulni a szakképzés során?
- ◆ Hol történik a szakképzés?
- ◆ Milyen iskolai előképzettségre van szükség?
- ◆ Mennyi ideig tart a szakképzés?
- ◆ Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?
- ◆ Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Aki **szolgáltatásértékesítő, mintabolti értékesítő, e-kereskedő** munkakörben szeretne elhelyezkedni, annak érdemes elvégeznie egy **mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő** OKJ-s tanfolyamot. Ennek rész-szakképesítései az alábbiak:

- Bolti pénztáros
- E-kereskedő
- Játéktermi felügyelő (krupié)
- Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
- Szerencsejáték-értékesítő

Mit kell tanulni a szakképzés során?

A **szolgáltatásértékesítő, mintabolti értékesítő, e-kereskedő** képzés a **mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő** szakképesítés rész-szakképesítése, ezért az ehhez szükséges modulokat kell elsajátítania a jelentkezőnek. Az elméleti és gyakorlati oktatás aránya 50 / 50 százalék.

A szakképesítés szakmai követelménymoduljai (kitérve a szolgáltatásértékesítő, mintabolti értékesítő, e-kereskedő szakmai követelménymoduljaira):

- **a kereskedelmi egység szabályszerű működtetése:**
 - baleset-, munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályok, higiéniai előírások
 - különböző áru- és vagyonvédelmi rendszerek jellemzői, berendezések fajtái, használata
 - pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai
 - a pénzkezelésre vonatkozó szabályok
 - a számlázás, nyugtaadás szabályai
 - a munkaviszony jogi szabályozása, jelentési kötelezettségek betartásának szabályai

- számítástechnikai alapismeretek
- kommunikációs alapismeretek
- áruforgalmi nyilvántartások, készletnyilvántartó programok kezelése
- pénzforgalmi, illetve munkaügyi nyilvántartások megismerése
- **a szerencsejáték-értékesítő tevékenysége**
- **a bolti pénztáros tevékenysége**
- **az e-kereskedő tevékenységének sajátosságai:**
 - reklámozási lehetőségek az e-kereskedelemben
 - a weblapok tartalmi és formai követelményei
 - az e-kereskedelemre vonatkozó jogszabályok
 - az elektronikus fizetés feltételeinek kialakítása, lebonyolítása
 - az e-kereskedelemben kötött adásvételi szerződések tartalma, feltételei
 - árubeszerzési, árukezelési, komissiózási (megbízásos vásárlás) és expediálási (kézbesítési) feladatok lényeges elemei
- **a játéktermi felügyelő tevékenysége**
- **a kereskedelmi és szolgáltatási ügynök tevékenysége**

Hol történik a szakképzés?

Az OKJ-s szakképzések csak felnőttképzésben tanulhatóak, államilag elismert akkreditált intézményekben, a képző intézményektől függő helyszíneken.

Milyen iskolai előképzettségre van szükség?

A képzésre jelentkezés feltétele a 10. évfolyam (az 1998/99-es tanév előtt végzetteknek 8. évfolyam) elvégzésével tanúsított iskolai végzettség. Pályaalkalmassági és szakmai alkalmassági követelmény nincs, egészségügyi alkalmassági vizsgálat viszont szükséges.

Mennyi ideig tart a szakképzés?

A szakképesítések tanfolyami keretek között, a képző intézménytől függően

változó óraszámmal folynak. A **mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő** képzés az Országos Képzési Jegyzékben feltüntetett adatok alapján legfeljebb 600 óra, az **e-kereskedő** képzés 300.

Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?

A képzések árai évente változnak, ezért az aktuális információk a képzést indító intézményektől lehet beszerezni.

Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

A felvehető létszámot is a képzést indító intézmény határozza meg. A meghatározott keretszám megléte esetén a tanfolyamok folyamatosan indulnak. A tanfolyam megkezdéséről fogyatékossgal élő esetében a szakképesítést folytató intézmény vezetője dönt, figyelembe véve a fogyatékossg típusának megfelelő érdekképviselő véleményét.

Milyen karrierlehetősége lesz ezzel a végzettséggel?

A **mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő** OKJ-s tanfolyam elvégzése után betölthető foglalkozások:

- **egyéb pénztárosok, pénzkezelők**

A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

- **bolti pénztáros**
- **kereskedő**
- **ügynök (szolgáltatási, kereskedelmi)**

A szakképesítéssel kapcsolatos részletes információk megismerhetők a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjának (www.nive.hu) Szakképzési dokumentumok és Adatbázisok menüpontja alatt, valamint a Nemzeti Pályaorientációs Portálon (www.eletpalya.afsz.hu).

Kereseti lehetőségek, elhelyezkedési kilátások

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?
- ◆ Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?
- ◆ Hányan dolgoznak ebben a szakmában?
- ◆ Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?
- ◆ Hogyan alakult a munkanélküliek száma?
- ◆ Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

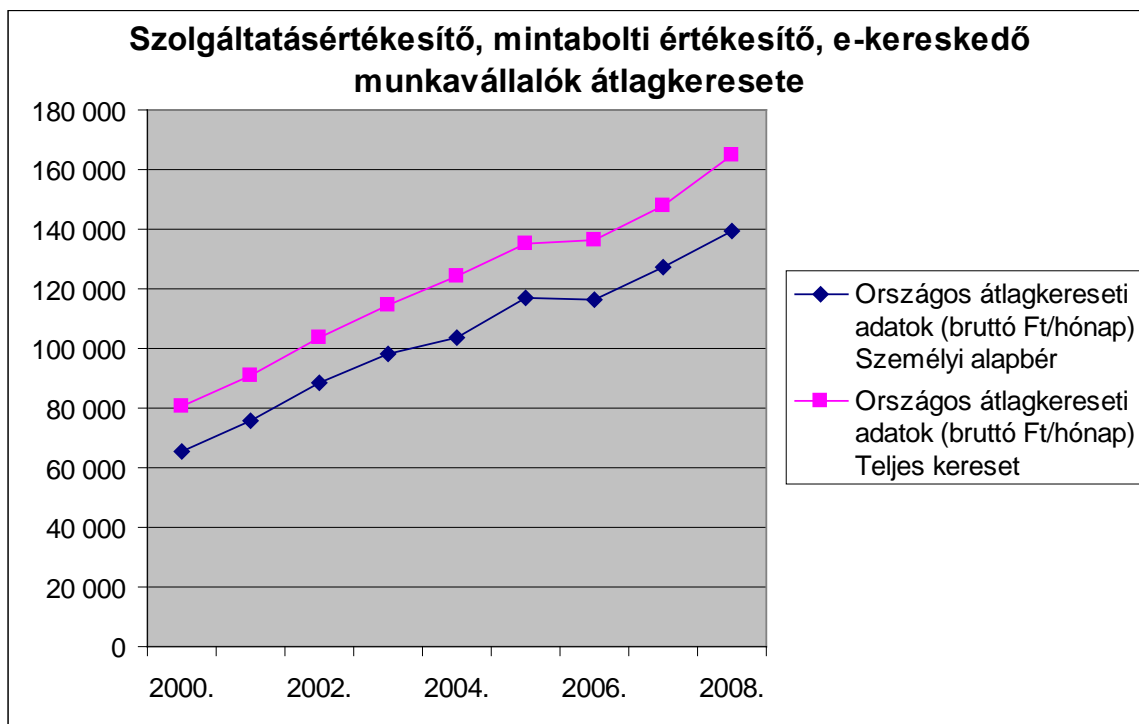
Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?



A szolgáltatásértékesítő, mintabolti értékesítő, ill. e-kereskedő alkalmazottak havi átlagbére 139.369 Ft körül alakult 2008-ban. Ebben a foglalkozásban az átlagjövedelem folyamatosan nő (2000 óta csaknem duplájára).

A szakmai gyakorlat és a terület szerint ez az átlagbér 139.369 Ft és 164.987 Ft között változhat. Ezzel a kereseti kilátással a foglalkozás az országos átlagkeresetet nem éri el.

E tevékenység egyéb jogviszony, illetve saját vállalkozás keretében is végezhető.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

A foglalkozásra jellemző átlagkeresettel kapcsolatos információk megtalálhatók az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján: <http://foglalkozasok.afsz.hu>

Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?

Kereskedelmi és szolgáltatási ügynökként 2008-ban 1 fő szerzett szakképesítést. Az értékesítés tárgyának sokszínűsége miatt a helyi képzést a munkáltatók belső oktatás keretében oldják meg.

Hányan dolgoznak ebben a szakmában?

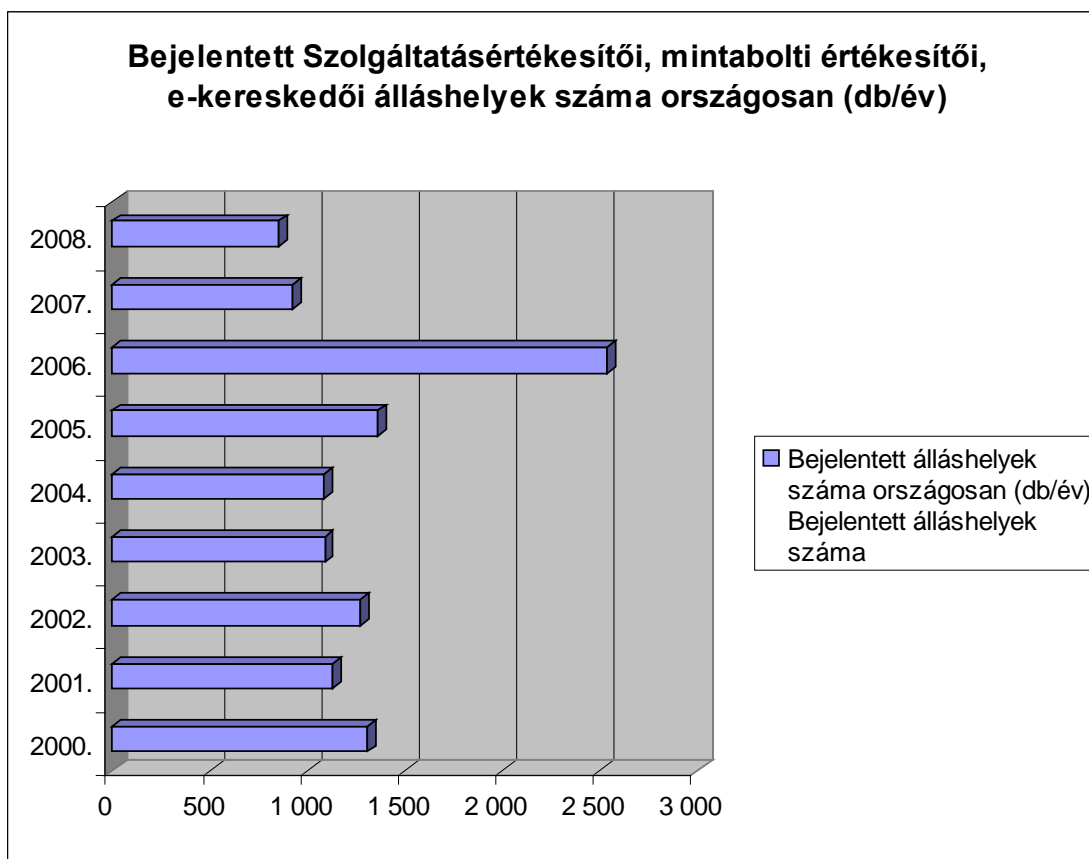
Az 2008-as adatok alapján az országban 851 főt alkalmaztak szolgáltatásértékesítőként / mintabolti értékesítőként / e-kereskedőként. E foglalkozás egyéb jogviszony keretében is végezhető.

Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?



Rövidtávú előrejelzés a szakma iránt mutakozó keresletről: **csökkenés**

A bejelentett szolgáltatásértékesítő (mintabolti értékesítő, e-kereskedő) munkahelyek száma csökken. Ez elsősorban a kisvállalkozások, valamint a teljesítményarányos bérezés elterjedésének tudható be.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

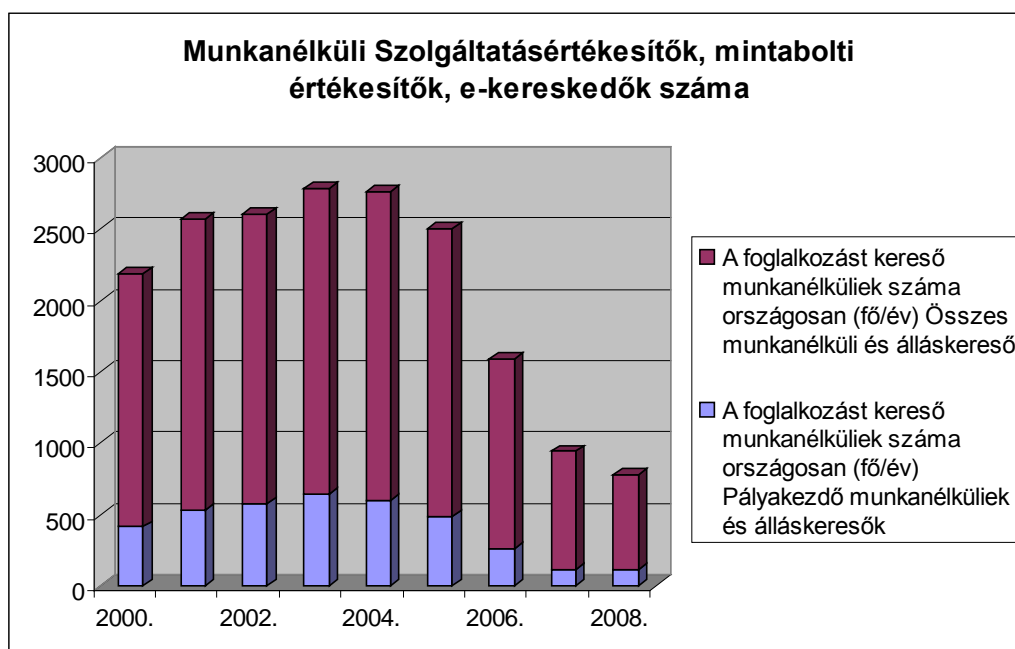
Az Európai Unió által működtetett EURES-portálon közzétett álláshirdetések az EURES-tagoktól és partnerektől származnak, ezen belül is elsősorban az európai állami foglalkoztatási szolgálatoktól. A weblapra 2005-től fokozatosan felkerül valamennyi állás, melyet az európai állami foglalkoztatási szolgálatok hirdetnek meg. Az álláshirdetések számos foglalkozás művelőinek szólnak, valamint állandó és szezonális munkalehetőségeket is kínálnak. Tájékoztatást nyújtanak továbbá többek között a pillanatnyi kereseti lehetőségekről is az egyes országokban, köztük természetesen Magyarországon is.

Elérhetőség: www.europa.eu.int/eures/index.jsp

Hogyan alakult a munkanélküliek száma?

Munkanélküliek számának változása 2008-ban: **csökkenés** →

Az elmúlt években a szolgáltatásértékesítő (mintabolti értékesítő, e-kereskedő) munkahelyet keresők száma csökkent (659). Ezt elsősorban a gazdaság szerkezeti átalakulása indokolja. A munkáltatók szívesebben élnek a teljesítményarányos juttatás, az egyéb jogviszonyban végeztethető feladatok lehetőségével.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

További elhelyezkedésre, munkaerő-piaci tendenciákra vonatkozó adatok érhetők el a www.afsz.hu weboldal Statisztika menüpontja alatt.

Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

- Hibacím-felvevő
- Telemarketinges
- Postai felvevő

Egyéb információs források

- **Elektronikusan elérhető információs források**
- **Nyomtatott kiadványok**

Hasznos információk az EUROPASS bizonyítványról:

Az Europass bizonyítvány a szakképzés során megszerzett szaktudást igazoló dokumentum. Segítségével a munkaadók és továbbképző intézmények könnyebben értelmezhetik a korábban már megszerzett szakképesítést. A bizonyítvány leírja a képesítés megszerzője által folytatott, sikeresen lezárt tanulmányok jellegét, szintjét, tartalmát. Olyan információkkal szolgál továbbá tulajdonosa szakképesítéséről, amelyeket az eredeti bizonyítványban nem tüntetnek fel:

- az adott képzésbe való belépés követelményei,
- megszerzett készségek és kompetenciák,
- az adott ország osztályzási skálája,
- továbbtanulás lehetséges következő szintje.

Formai szempontból az uniós szabványokat követi, és csak a szakképzést igazoló dokumentummal együtt érvényes. A bizonyítvány részei:

- a szakképesítés megnevezése és annak (jelenleg) angol, illetve német nyelvű fordítása,
- készségek és kompetenciák leírása,
- a bizonyítvánnyal betölthető foglalkozások köre,
- az eredeti bizonyítvány sorozatjele, sorszáma, a bizonyítvány kiállításának dátuma,
- a szakmai elméleti és gyakorlati tantárgyak megnevezése és osztályzata az ötfokú osztályzási skálának megfelelően,
- a bizonyítvány megszerzésének hivatalosan elismert módjai.

A bizonyítványt a vizsgáztató intézmények adják ki. A kérelmező a minimálbér havi összegének 5%-át kitevő térítési díjat fizet érte a vizsgaszervezőnek.

A tájékozódást segítő kiadványok:

Felsőoktatási felvételi tájékoztató (Oktatási Minisztérium, Országos Felvételi Iroda) Évente megjelenő kiadvány.

A felsőfokú tanulmányokra készülő fiataloknak és felnőtteknek összeállított tájékoztató, melynek segítségével választhatnak intézményt, szakot az egyetemek és főiskolák világából.

Magyar Közlöny (Magyar Hivatalos Közlönykiadó Kft.)

A Magyar Közlönyből a szakképzéssel kapcsolatos hatályos jogszabályokról lehet tájékozódni.

Felsőoktatási vizsgakövetelmények (Educatio Társadalmi Szolgáltató Kht.)

Évente megjelenő kiadvány.

A kötet az érettségi kormányrendelet által meghatározott kötelező és a választható érettségi tárgyak követelményeit közli közép- és emelt szinten.

A választható tárgyak közül a gyakrabban választott és a felsőoktatási intézményekbe bejutáshoz leggyakrabban szükséges tantárgyak követelményeit ismerteti. A kötelező tárgyak vonatkozásában közli az Országos Közoktatási Intézet által összeállított érettségi feladatsorokat és azok megoldásait.

További ajánlott kiadványok:

- 200 x szép szakma (MFPI, letölthető kiadvány 2010)
- Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere – FEOR-08 (KSH, 2011. január 1-jén lép hatályba)
- Iskolaválasztás előtt 2010 (MFPI, Bp., évente megjelenő kiadvány)
- Országos Képzési Jegyzék (NSZFI, Bp., 2009)
- Százszorszép szakma (MFPI, Bp., letölthető kiadvány 2009)

Ajánlott honlapcímek:

www.afsz.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapja

www.budapestedu.hu/palyavalasztas – Fővárosi Oktatási Portál: hírek, rendezvények, dokumentumok

<http://ec.europa.eu/eures> – az európai állás- és tanulmányi lehetőségekkel kapcsolatos információk felkutatását megkönnyítő portál

<http://ec.europa.eu/ploteus> – a PLOTEUS (Portal on Learning Opportunities throughout European Space) az európai tanulási lehetőségekről informál

www.epalya.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat pályaaorientációs és pályakorrekciós információs bázisa

www.fisz.hu – a Felvételi Információs Szolgálat (FISZ) portáloldala

www.felvi.hu – az Országos Felsőoktatási Információs Központ honlapja

www.fovpi.hu – a Mérei Ferenc Pedagógiai Intézet honlapja; számos információt, szolgáltatást kínálnak a pályaválasztással kapcsolatban

<http://portal.ksh.hu> – a Központi Statisztikai Hivatal honlapja, számtalan adat, információ, kimutatás többek között a munka világával kapcsolatban

www.nive.hu – a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapja

www.nyak.hu – a Nyelvvizsgáztatási Akkreditációs Központ honlapja

www.npk.hu – a Nemzeti Pályainformációs Központ honlapja

www.ofi.hu az Oktatókutató és Fejlesztő Intézet honlapja

www.oh.gov.hu – az Oktatási Hivatal honlapja

www.okm.gov.hu – az Oktatási és Kulturális Minisztérium honlapja

www.scholarship.hu – a Magyar Ösztöndíj Bizottság honlapja. Információk külföldi ösztöndíjakról

www.sulinet.hu – Az Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft. Honlapja; információk és szolgáltatások többek között diákoknak, hallgatóknak

www.szmm.gov.hu – a Szociális és Munkaügyi Minisztérium honlapja

www.tka.hu – a tudásközpontként működő, az EU-s támogatásokról képzéseket nyújtó, nemzeti nemzetközi oktatási-képzési pályázati programokat kezelő Tempus Közalapítvány honlapja

A gazdaság által igényelt szakmákról információk a következő oldalon szerepelnek: <http://www.oh.gov.hu/szakkepzes/szakiskolai-osztondij>.