



# ABC ELADÓ

---

## SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# ABC ELADÓ

## Feladatok és tevékenységek

### **A szakma kialakulása**

Az első ABC jellegű áruházakat Budapesten adták át az 1960-as évek közepén. Ezek az általánosan elterjedt közérteket, az egyszerűbb kis élelmiszerboltokat váltották fel - a háztartásokban naponta használatos egyéb termékeket is árusító - az eddiginél sokkalta nagyobb, gazdagabb választékkal rendelkező üzletekkel. A széles választékra utalt kezdeti elnevezésük is A-tól Z-ig, melyet körülményes leírása miatt hamar felváltott az ABC Áruház cégfelirat.

A növekvő vásárlói igényeket kiszolgáló, gomba módra szaporodó, nagyobb üzleteket egyre többször nevezték el ABC áruházaknak. Egyrészt azért, mert egyszerűbb volt kimondani, másrészt, mert ez az elnevezés arra is utal, hogy alapvető cikkek, áruk találhatóak ezekben az üzletekben, rendezett, rendszerezett kínálattal. Az elnevezés utal még arra is, hogy „ábécé”-hez hasonlóan, - ami az írás, olvasás alapeleme - ezek az áruházak is a mindennapi élethez szükséges alapelemeket kínálják vevőiknek.

A gazdag kínálat mellett már korszerűtlennek, elavultnak számított a pult mögül történő árusítás. Az ABC Áruházak ezért az értékesítésben új módszert is bevezettek, az önkiszolgálást. Ez az 1960-as évek végén igen újszerű kényelmes, különleges vásárlási módnak számított. Ugyan néhány terméknél, főleg olyanoknál amelyet mérni, vagy adagolni kellett (pl. élelmiszereknél) megmaradt a hagyományos kiszolgálási mód is.

Az önkiszolgálás bevezetésével csökkenteni lehetett az eladók létszámát, és az eladók is jobban koncentrárlhattak a kiszolgáláson kívüli feladataikra; a tájékoztatásra, az áruk elrendezésére, feltöltésére, válthatták egymást, többféle poszton is dolgozhattak, és jobban oda tudtak figyelni a kereskedők munkájának segítésére.

Az ABC áruházakban dolgozó eladók foglalkozása annyiban más, mint a kereskedői foglalkozás, hogy az eladó (jellegzetesen) nem foglalkozik az áru beszerzésével, csak jelzi a vevői igényeket a megrendelésekhez. Nem tárja fel a piacon fellelhető beszállítókat, csak átveszi tőlük az árut, nem foglalkozik az áruk készletezésével, a készletgazdálkodással,

beszerzési ütemezésekkel, ár kalkulálással, az áruk leértékelésével (ez a kereskedő feladata) az eladó csak a kereskedők, üzletvezetők által megállapított árakkal dolgozik.

### **Mit csinál az ABC eladó?**

Az eladó legfontosabb feladata a vevők kiszolgálása a korszerű kereskedelem követelményeinek megfelelően, valamint a bolti munkához, áruforgalomhoz kapcsolódó feladatok ellátása.

Munkája során a boltban alkalmazott árusítási módtól (hagyományos, önkiszolgáló) függően részt vesz az *eladás előkészítésében*:

- ◆ az áruk megrendelésének előkészítésében, szükség esetén megrendelésében,
- ◆ az áruk mennyiségi és minőségi átvételében,
- ◆ gondoskodik az áruk megfelelő tárolásáról, kezeléséről és a minőség megóvásáról,
- ◆ előkészíti az árut eladásra (csomagolás, szeletelés, árukiadás, hűtés, stb.).

### **Foglalkozik a vevőkkel:**

- ◆ tájékoztatja az érdeklődőket az áruk használatáról, kezeléséről, minőségéről, válaszol kérdéseikre,
- ◆ árut ajánl, a kért cikkeket (azok működését) bemutatja, tanácsot, felvilágosítást ad,
- ◆ az árut a vevő kívánsága szerint méri, adagolja, szeleteli, darabolja, becsomagolja,
- ◆ számláz, egyes esetekben pénzt is kezel,
- ◆ kezeli a panaszokat, reklamációkat, illetve részt vesz azok intézésében.

### **Részt vesz az ABC áruház egyéb munkáiban:**

- ◆ szolgáltatások,
- ◆ leltározás,
- ◆ adminisztrációs munka.

A munka színességét az adja, hogy váltakozva foglalkoznak egyes feladatokkal, így például a polcok, hűtőpultok esztétikus feltöltésével, a vevők szakszerű informálásával.

Az eladó szakterületének megfelelően alaposan és minden, az áru sajátosságára kiterjedő részletességgel ismeri az eladni kívánt termékek tulajdonságait, rendeltetését, minőségi és árkülönbségeit.

Képes arra, hogy a bizonytalan, vagy határozatlan elképzeléssel bíró vevő szándékát megismerje és részére megfelelő árut kínáljon.

Az egyes termékeknek megfelelően más és más speciális ismereteket sajátít el és ismer meg a gyakorlatban. Ezek az ismeretek hozzásegítik ahhoz, hogy a vevőknek hasznos, pontos és praktikus tanácsot tudjon adni. Magatartásában a nem agresszív határozottság dominál, udvarias és készséges.

A munka örömét, sikereit a vásárlók megbecsülése, elégedettsége ragaszkodása adja.

### **Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?**

Az üzletben alkalmazott árusítási módtól, az üzlet kínálati gazdagságától és napi feladataitól függően munkája során igen sokféle eszközt, szerszámot, anyagot, használ.

#### ***A legfontosabb kézi eszközök:***

- ◆ a szállítást segítő eszközök,
- ◆ kézi árazók,
- ◆ kések, vágódeszkák, bárdok,
- ◆ kisedő lapátok, villák, fogók,
- ◆ ollók,
- ◆ kéztörlő kendők,
- ◆ vásárlók könyve.

#### ***Tárolóeszközök:***

- ◆ állványok,
- ◆ gondolák,
- ◆ ládák
- ◆ pultok,
- ◆ konténerek,

- ◆ dobozok,
- ◆ egyéb göngyölegek (pl.: üvegek).

#### ***Gépek, berendezések:***

- ◆ hűtőgépek,
- ◆ számlázógépek,
- ◆ bankkártya leolvasó berendezések,
- ◆ szeletelők,
- ◆ darálók,
- ◆ fóliázók,
- ◆ árazók, árleolvasók.

#### ***Csomagolóeszközök:***

- ◆ különböző papírok,
- ◆ fóliák,
- ◆ dobozok,
- ◆ díszítő szalagok,
- ◆ díszcsomagolók (díszdobozok).

#### **Munkahely, munkakörnyezet**

A munkavégzés általában zárt helyen, kellemes körülmények között történik, többnyire az ABC áruház eladóterében emberek közt, vagy a raktárban.

Csak a rakodáskor, áruátvételnél, vagy a göngyölegek kültéri elhelyezésekor mozdul ki az üzletből az eladó.

Az üzletekben többnyire stabil hőmérséklet a jellemző, de a hűtőpultok közelében (hús- és hentesárúk, mirelit áruk, stb.) viszont a hideg levegő érheti a körülötte dolgozókat.

A munkát változatossá teszi a bőséges áruválaszték kezelése, az új áruk megjelenése, a hétvégék, ünnepek előtt a különböző idényekben jelentkező forgalmi hullámzások, a sokféle és állandóan változó vevőkkel való kapcsolat.

## **Munkakapcsolat**

Munkája során a következő személyekkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ vevőkkel,
- ◆ kisegítőkkal,
- ◆ munkatársakkal,
- ◆ üzletvezetővel,
- ◆ tulajdonossal,
- ◆ viszonteladókkal,
- ◆ szállítókkal,
- ◆ tanulókkal,
- ◆ kereskedelmi vagy minőség ellenőrökkel,
- ◆ közegészségügyi ellenőrökkel,
- ◆ biztonsági őrökkel.

## **Követelmények**

### **Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?**

A munka jellege álló testhelyzetben végzett, sok mozgással járó közepesen nehéz fizikai és részben szellemi munka. Előfordul nagyobb, súlyosabb tárgyak mozgatása is. A munka változatos ugyanakkor előfordul, hogy olyankor is dolgoznia kell, amikor az emberek nagyobb része pihen vagy szórakozik.

### **Lehetséges környezeti ártalmak, hátrányok, balesetveszély a szakma gyakorlása során?**

Az egészségre közvetlenül ártalmas tényezők nincsenek, azonban az áru mozgatása, kezelése - a baleset elkerülése érdekében - figyelmet igényel.

Kézsérülések, zúzódások, elcsúszás jelentik a baleseti okokat.

### **Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?**

A szemmérték és ujjügyesség, biztos kezűség és figyelemösszpontosítás a napi munkavégzés során alapvetően szükséges. A munka jó állóképességet igényel.

A vásárlás gyorsaságát elősegíti a jó helyemlékezet, az árak megjegyzése pedig a számemlékezetet teszi szükségessé. Különösen fontos a jó számolási készség.

A jó eladó gyorsan tud kapcsolatot teremteni, előzékeny, udvarias és kezdeményező. Munkája sok türelmet, alkalmazkodóképességet, önuralmat, jó beszédkészséget kíván. Emberismerete munkáját könnyebbé teszi.

A rendre, a tisztaságra való törekvés igen fontos szakmai követelmény. Lényeges a jól ápoltság, a kulturált külső megjelenés. Sok örömet jelent a munka során a vásárlók meglegedettsége, megbecsülése és ragaszkodása.

### **Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?**

- ◆ Megfelelő fejlettség, állóképesség és izomerő,
- ◆ egészséges gerinc, kar, és láb,
- ◆ egészséges légutak,
- ◆ egészséges szív, vérkeringés, érrendszer,
- ◆ egészséges bőr,
- ◆ ne legyen a szervezetben idült gyulladásos folyamat,
- ◆ ne legyen baktériumürítés,
- ◆ megfelelő látásélesség (ne viseljen +6.0 vagy -6.0 D-nál erősebb szemüveget).

### **Az alábbi tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához:**

Áruismeret, kereskedelmi gazdaságtan, matematika, technika.

### **Érdeklődés**

Senki sem tud elégedett lenni a munkájával, ha az nem találkozik valamilyen mértékben az érdeklődési körével.

A szakemberek szerint az ABC eladó szakmához az alábbi 17 érdeklődési irányból a legfontosabbak a következő ábrán bejelöltek.

Szabadban végzett munka	Növényekkel, állatokkal foglalkozni	Emberek között dolgozni	Testi erő kell hozzá	Formákkal, vonalakkal végzett munka	Kézi erővel, szerszámokkal végzett munka	Technikai feladatokkal	Iskolában dolgozni	Embereknek segíteni	Eladói vasatrolni	Tiszta környezetben dolgozni	Gépeket összeszerelni és javítani	Automata gépekkel dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektronikus készülékekkel dolgozni	Építőiparban dolgozni	Laboratóriumban dolgozni
		X							X	X						

## Szakképzés

### Mit kell tanulni a szakképzés során?

A szakképzés során a következő szakmai blokkokban sajátítják el az elméleti és gyakorlati tudnivalókat a szakmáról:

Vállalkozói, gazdálkodói ismeretek, kereskedelmi szakmai ismeretek, eladó-vevő kapcsolatok, áruismeret, irányított szakmai gyakorlat.

A képzés után a tanulók szóbeli és gyakorlati vizsgákon adnak számot szakmai és gyakorlati tudásukról.

### *A vizsgákon elvárják, hogy a vizsgázó ismerje:*

- ◆ a gazdasági alapfogalmakat, a kereskedelem szervezetét, helyét, szerepét, jelentőségét a gazdaságban,
- ◆ a kereskedelmi munka személyi és tárgyi feltételeit,
- ◆ a kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó munka-, tűz-, környezet- és balesetvédelmi, illetve higiéniai előírásokat,
- ◆ az árurendelés módjait, az áruátvétel szabályait,



- ◆ az áruk tárolására, kezelésére, felhasználására, eladótérben való elhelyezésére, csomagolására vonatkozó előírásokat,
- ◆ a forgalmazott áruk tulajdonságait, választékát, a velük szemben támasztott minőségi követelményeket, tárolását és kezelését,
- ◆ a különböző termékeken található jelzéseket,
- ◆ a leggyakrabban keresett áruk árát, illetve az árkönyv használatát,
- ◆ a leggyakrabban előforduló minőségi hibák jellemzőit, a minőségromlás okait, illetve az ellenük való védekezés módjait,
- ◆ a vásárlói gondolkodást, döntési mechanizmusokat,
- ◆ a „Vásárlók könyve” használatával kapcsolatos jogi előírásokat, rendelkezéseket.

***Tudja:***

- ◆ az árukat mennyiségileg és minőségileg átvenni,
- ◆ szállítmányokat, csomagokat előírás szerűen felbontani, a kicsomagolt árukat raktárban elhelyezni,
- ◆ a kereskedelemben használatos mértékegységeket és tudjon pontosan mérni,
- ◆ a reklamációk, panaszok, minőségi kifogások elintézési módjait és lehetőségeit,
- ◆ a helyiségeknek, berendezéseknek, felszerelési tárgyaknak rendeltetés-szerű használatát, karbantartását,
- ◆ a különböző tevékenységek során használatos gépek kezelését,
- ◆ a göngyölegforgalommal kapcsolatos teendőket,
- ◆ a leltározás technikáját,
- ◆ az áruekszámolás módját.

***Legyen képes:***

- ◆ a forgalmazott termékek önálló értékesítésére,
- ◆ a speciális árucsoportok kezelési és tárolási, minőség- és minőségvédelmi előírásainak betartására,
- ◆ az áruk esztétikus kihelyezésére,

- ◆ a szakszerű áruajánlásra,
- ◆ a bizonylatok kezelésére, felhasználására,
- ◆ a kereskedelmi szakmai számítások végzésére,
- ◆ a reklamációk, panaszok minőségi kifogások kulturált kezelésére,
- ◆ az értékesítéssel kapcsolatos technikai feladatok ellátására, (szeletelés, tálak és csemegepult felrakása, ajándékkosár készítése, stb.),
- ◆ tetszetősen csomagolni,
- ◆ göngyölegeket visszaszállításra előkészíteni,
- ◆ valamennyi részlegen gyakorlottan kiszolgálni,
- ◆ árukat bemutatni, felhasználásukhoz tanácsot adni,
- ◆ vevőket kultúráltnan kiszolgálni.

Tegyenek szert szakmai biztonságra, hogy áruajánlásukkal segítséget tudjanak nyújtani a vevőknek.

Kifejezésük nyelvtanilag helyes, tartalmilag egyértelmű és logikus legyen.

### **Hol történik a szakképzés?**

Az ABC eladó szakképesítés megszerezhető iskolarendszerű képzési formában alapképzés után 1-1,5 éves szakképzésen, vagy középiskola utáni 1 éves szakképzésen, valamint iskolarendszeren kívüli 6-10 hónapos képzések keretében.

A képzésen való részvétel feltétele 8 általános iskolai végzettség, illetve a törvényben meghatározott időponttól az alapvizsga letétele. A jelentkezőknek felvételük előtt egészségügyi alkalmassági vizsgán kell részt venniük. Az ország minden megyéjében képeznek ABC eladókat. Kérjük, amennyiben a szakma felkeltette az érdeklődésed, fordulj a Foglalkozási Információs Tanácsadó segítő szakemberéhez és kérd el tőle a részletes iskolalistát tartalmazó kiadványt.

### **Mennyi ideig tart a szakképzés?**

A képzés 1400 óra amely iskolarendszerben 1-1,5 évig iskolarendszeren kívüli képzésen pedig 6-10 hónapos képzés keretében történik, amelynek 30%-a elméleti, 70%-a gyakorlati képzés.

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: [www.nive.hu](http://www.nive.hu) honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

### **Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban**

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja. A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: [www.tka.hu](http://www.tka.hu)

### **Kereseti lehetőségek:**

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu)

**Elhelyezkedési lehetőségekről** tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A szakma jövőjéről készült tájékoztatás a <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php> weblapon érhető el, a foglalkozás megadásával.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal  
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.  
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.