



# ÁRUHÁZI-ÜZLETHÁZI ELADÓ

---

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# ÁRUHÁZI-ÜZLETHÁZI ELADÓ

## Feladatok és tevékenységek

Az áruházi-üzletházi eladó az áruházak, üzletházak különböző osztályain, illetve üzletrészeiben, vagy nagyobb üzletekben kiszolgálja és tájékoztatja a vásárlókat. Leveszi a polcra, vagy kivezi a raktárból a vásárló által kért árut. Önkiszolgáló boltban tájékoztatja a vevőt, hogy merre találja a kívánt terméket, a próbafülkét és a pénztárat.

Foglalkozik a vevővel, árut ajánl, a kért cikket bemutatja, felvilágosítást, tanácsot ad a termék tulajdonságairól, minőségéről, áráról, kezeléséről.

Fizetési jegyzéket, blokkot, számlát állít ki, és átveszi a készpénzt, a csekket vagy hitelkártyát.

Becsomagolja és átadja az árut a vevőnek. Reklamáció esetén megvizsgálja a kifogásolt hibát, ellenőrzi a számlát, és gondoskodik a termék cseréjéről.

Feltölti áruval a pultokat és tollal vagy cédulázó, árazó berendezéssel feltünteti az árakat.

Előkészíti és végrehajtja a leltározást, segít az áruátvételnél, a rakodásban és az áru raktárba helyezésében.

Miután mindezt elmondtam, a csapatom már ki is találja, hogy az áruházi, üzletházi eladóról meséltem nekik. Ha mégsem, akkor talán így folytatnám e foglalkozás bemutatását:

Ez olyan foglalkozás, amely az órától és a játékoktól kezdve az élelmiszereken keresztül a bútorokig, a szőrme kabátig és sílécig mindent árusíthat, amit a kiskereskedelem a vevők számára kínál. Függetlenül attól, hogy szaküzletben, áruházban vagy butikban dolgozik, legfontosabb feladata a vevők kiszolgálása.

Munkája során a boltban, üzletben illetve áruházban alkalmazott árusítási módtól függően részt vesz az áru megrendelésében és mennyiségi, valamint minőségi átvételében.

Gondoskodik az áru megfelelő tárolásáról, kezeléséről és a minőség megővéséről, előkészíti az árukat az eladásra.

Ismeri az áruk tulajdonságait, kezelésének és karbantartásának módját.

**Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?**

Legfontosabb feladata a vevők kiszolgálása, valamint részt vesz egyéb, az áruforgalomhoz és bolti munkához kapcsolódó feladatok ellátásában:

- ◆ az áruk megrendelésében,
- ◆ az áruk megfelelő raktározásában, kezelésében minőségmegóvásában,
- ◆ az áruk esztétikus kihelyezésében,
- ◆ az áru eladását előkészítő munkában különös tekintettel a speciális érintésvédelmi és kezelési előírásokra,
- ◆ a vevőkkel való foglalkozásban (kiszolgálás, tájékoztatás, reklamáció intézése),
- ◆ a bolt egyéb munkáiban: szolgáltatások, leltár, adminisztrációs munkák, stb.

A felsorolt tevékenységek végzésének gyakorisága természetesen függ az árusító egység típusától (szakkereskedés, áruházi szakrészleg, stb.), méretétől és specializálódásának fokától (pl. a szakrészlegben árusított árucikk-csoportok típusa és száma), a vállalati formától (önálló kiskereskedés, fióküzlet, áruházi osztály, stb.).

Általában csak kisebb üzleteknél van lehetőség arra, hogy az eladó a munkaterületén adódó valamennyi feladatkört ellássa. Többnyire az eladók egyes feladatokra specializálódnak, az üzlet eredményessége szempontjából fontos vezetői és kereskedelmi funkciókat, feladatokat az üzlet tulajdonosa látja el.

### ***Az áruk megrendelése***

Az árukat általában nagykereskedelmi cégektől, vagy közvetlenül a gyártóktól rendelik. Nagyobb áruházláncok gyártathatnak is saját nevükön futó termékeket, így azokat olcsóbban tudják árusítani. Az áruk megrendelése, beszerzése, tehát igen sokféle módon és úton történhet, de mindenképp az árajánlatok bekérésével és megvizsgálásával kezdődik. Egyes áruházakban, illetve fióküzletekben ennek lebonyolítását az eladó is végezheti, de többnyire az a jellemző, hogy ez a beszerzés központilag történik. Abban az esetben, ha ez az eladó feladata, akkor a következő tevékenységeket kell ellátnia:

- ◆ az egyes áruk iránti igények felmérése,
- ◆ a beszerzési mennyiség, és a megrendelési időpont meghatározása - figyelembe véve az optimális áron történő beszerzést, valamint a raktárkészletet,
- ◆ a szállítási listák, szállítási és fizetési feltételek ellenőrzése,

- ◆ ajánlatok bekérése, a beszerzési forrás kiválasztása, a beszerzés módjának meghatározása,
- ◆ a beszerzéssel kapcsolatos egyeztetések,
- ◆ az áru megrendelése,
- ◆ megrendelési és beszerzési nyilvántartások vezetése.

### ***Az áruk raktározása, kezelése során feladatai***

A beszerzett áruk egy részét az üzlethelységben tárolják, de az üzlet jellegétől, nagyságától függően a raktározás történhet központi raktárakban is, sőt a nagyobb termékekkel pl. bútortal foglalkozó üzletek olyan raktárakat hoznak létre, ahonnan a vásárló maga szállítja el az árut, és külön személyzet segíti választásukat (pl.: raktáráruházak).

A raktározási költségek igen magasak lehetnek, de jól szervezett pontos szállításokkal és elosztással ezek a költségek nagyban csökkenthetők.

Az áruk tárolása, mozgatása, kicsomagolása során ügyelni kell az áruk minőségének megóvására, különben sérülhetnek, vagy eladhatatlanná válnak. Élelmiszereknél, a szavatosságra, tárolási hőmérsékletre (mélyhűtött áruk), a bútoroknál, papíráruknál a nedvesedés elkerülésére kell ügyelni. Ha mégis előfordul minőségromlás, akkor ezt jelezve leértékelik, vagy megsemmisítik az árukat.

A megfelelő minőségbiztosításhoz, és árbiztosításhoz, - amelyek az áru tárolására, jelölésére, eladására vonatkoznak - az áruk jellemzőin felül egyre több jogszabályt kell ismernie és betartania az eladóknak. Amennyiben a raktározás és áruátvétel is feladatai közé tartozik, akkor különösen ügyelnie kell erre a következő tevékenységek végzésekor:

- ◆ az áru átvétele, kicsomagolása,
- ◆ a rendelések és számlák szállítmánnyal való egyeztetése,
- ◆ a szállítmány megfelelő állapotának, minőségének és mennyiségének ellenőrzése,
- ◆ a hiányosságok megállapítása, ezzel kapcsolatos reklamáció,
- ◆ raktárnyilvántartás és statisztika vezetése,
- ◆ az áru elhelyezése a raktárban és az elárúsítóhelyeken,
- ◆ az áru szakszerű tárolása, figyelembe véve a fényre, hőmérsékletre, nedvességre, stb. való érzékenységet,
- ◆ a raktárkészlet rendszeres ellenőrzése és intézkedés az utórendelés ügyében,

- ◆ a fuvarlevél és szállítási dokumentumok ellenőrzése,
- ◆ a raktározásnál használatos berendezések gondozása és karbantartása.

### ***Az áruk esztétikus kihelyezése során feladatai***

A kereskedelemben a forgalom szempontjából döntő lehet, hogy egy áru hol, és hogyan, ilyen környezetben, és milyen csomagolásban kerül kihelyezésre. Nem mindegy, hogy központi kiemelt helyen, jól látható módon feliratokkal, körülveve található, vagy keresgélnie kell a vevőnek. Ehhez az eladóknak ismernie kell a vásárlási szokásokat, a vásárlók döntési mechanizmusát, a döntési fajtákat és ennek megfelelően kell elhelyezni az eladásra kínált árucikkeket. Fontos feladat:

- ◆ a kirakatok, pultok tisztasága rendezettsége, azon megfelelő tájékoztató táblák kihelyezése,
- ◆ az áruk ösztönző hatású elhelyezése és bemutatása,
- ◆ az önkiszolgáló üzlethelyiségekben a reklámanyagok megfelelő helyen történő elhelyezése, rendkívüli akciók szervezésénél az akciós termékek megfelelő kiemelése, központi helyre helyezése,
- ◆ a sérült csomagolású áruk megfelelő átcsomagolása, elkülönítése, leértékelése.

### ***Az áru eladását előkészítő munkák***

Az árucikkeket, vagy már a raktárban, vagy a pultokra kihelyezéskor kicsomagolják, és szükség esetén ellátják ármejjelöléssel. Van olyan termék, ahol erre nincs szükség, pl. bútorok, nagyobb háztartási cikkek, van olyan termék is amelyet a gyártó lát el ármejjelöléssel a csomagolásán, amelyet a pénztárgép automatikusan le tud olvasni. Ha nem a terméket látják el ármejjelöléssel, akkor a polcokra helyezik ki a megfelelő árcédulákat.

Eladás előtt a különböző termékek eladhatóságát ellenőrizni kell, pl. a csomagolás nem sérült-e, élelmiszerek esetén pedig a szavatosságra kell ügyelni. Az ellenőrző tevékenység része:

- ◆ Szükség szerint az áruk szakszerű kicsomagolása, és árazása,
- ◆ az egyes élelmiszereknél szeletelése, tálcákra helyezése,

- ◆ zöldségeknél, gyümölcsöknél a hibás áru kiselejtezése,
- ◆ akciók, leértékelés esetén az áruk átárazása,
- ◆ a polcok feltöltése árukkal, utántöltés, a választék kiegészítése,
- ◆ az áruk szavatosságának ellenőrzése.

### ***A vevőkkel való foglalkozás, kiszolgálás, tájékoztatás, reklamáció intézése***

A vásárlókkal való személyes kapcsolattartás, a korrekt tájékoztatás az önkiszolgáló üzletekben is kulcsfontosságú. Az eladónak gyakran kell felvilágosítást adnia az érintett termék hasznosságáról, környezetbarát jellegéről, esetleges egészségkárosító hatásairól, vagy a hasonló termékek közti különbséget kell elmagyaráznia. A vevők gyakran nem rendelkeznek az áruválaszték feletti áttekintéssel. Az is előfordul, hogy egy vevő nem elégedett a termékkel, annak minőségével, amelyet utólag vett észre, ilyenkor reklamációval fordul az eladóhoz, akiknek ezt türelemmel, megértéssel kell kezelniük. Egy vevő igen sokféle vásárlással kapcsolatos kérdésben kérheti az eladó tanácsát. Ennek a követelménynek csak az alaposan felkészült, jó áru-, piacismerettel, valamint a fogyasztói magatartások ismeretével rendelkező eladó tud megfelelni. A különböző termékcsoportoktól függően igen nagy eltérések lehetnek, de mindenütt fontos:

- ◆ A vásárlók, ügyfelek kívánságainak és problémáinak felmérése, feltárása,
- ◆ az áruk és különböző termékek bemutatása, adott esetben működésük, rendeltetésük, alkalmazásuk és kezelésük elmagyarázása,
- ◆ a vevők és érdeklődők tájékoztatása az áruválasztékról, újdonságokról, akciókról, árakról stb.,
- ◆ segítség a vevő igényeit leginkább kielégítő áru kiválasztásához,
- ◆ a minőség és árbeli különbségek elmagyarázása,
- ◆ a termékekről számla kiállítása,
- ◆ a termékek becsomagolása,
- ◆ garanciajegyek kitöltése,
- ◆ reklamációk felvétele és feldolgozása.

### ***A bolt egyéb munkái***

Az áruházi- üzletházi eladóknak nemcsak az eladással és a vevőkkel kapcsolatos teendőket kell ellátnia, hanem a munkahelyéhez kötődő egyéb feladatokat is. Ezek a következők:

- ◆ reklamációk és garanciajegyek adminisztratív feldolgozása,
- ◆ leltár és készletellenőrzés,
- ◆ statisztikák vezetése,
- ◆ szükség szerint költség és teljesítményszámítások, vagy árkalkulációban közreműködés,
- ◆ számlák kiállítása,
- ◆ részletfizetések, hitelek ügyintézése, papírok kitöltése és egyéb pénzügyi ügyletek (pl. hitelkártyás, csekkes fizetés) lebonyolítása,
- ◆ pénztári elszámolások, esetleg ezek feldolgozása,
- ◆ szolgáltatásokban közreműködés,
- ◆ egyéb adminisztrációs munkák, melyet rábíznak.

Az eddigiekből is kitűnik, hogy az áruházi-üzletházi eladó tevékenységi köre sokkal szélesebb, mint azt a mindennapos bevásárlásaink során tapasztaljuk.

A munkavégzés során a tevékenység jellegét meghatározza az üzletben árusított termékek köre. Például egy műszaki cikket árusító eladó egészen más anyagokat, eszközöket használ, más beszerzési forrásokkal rendelkezik, valamint teljesen más jellegű tanácsadási és szervizproblémákkal szembesül, mint egy áruház illatszer osztályán, vagy bútor osztályán dolgozó eladó.

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

Az üzlet kínálatától, a felsorolt munkaterületektől függően munkája során igen sokféle eszközt, szerszámot, anyagot, használ egy eladó. Mindegyik területnek vannak speciális eszközei is. A következő eszközöket szinte minden munkaterületen használják:

- ◆ reklámanyagok, kiírások, árlisták, árulisták, ár ismertető táblák,
- ◆ garancialevelek, kuponok, bizonylatok, számlák,
- ◆ napi pénztárjelentés és elszámolás,

- ◆ vásárlók könyve,
- ◆ kézi árazók, ollók, kések, mérlegek, mérőeszközök,
- ◆ kimenő és beérkező áruk bizonylatai, számlák, árukészlet nyilvántartó könyvek, statisztikák, raktárnyilvántartás,
- ◆ szállítókról vezetett nyilvántartások,
- ◆ leltárlisták és jelentések, veszteségjelentések az áru- és értékcsökkenés stb.

***Tárolóeszközök:***

- ◆ állványok, pultok, konténerek gurulós, dobozok, ládák,
- ◆ egyéb göngyölegek, (pl.: csomagolóanyagok, üvegek),
- ◆ hűtőgépek.

***Gépek, berendezések:***

- ◆ számlázógépek, pénztárgépek, vonalkód leolvasók, ehhez papírtekercsek,
- ◆ bankkártya leolvasó berendezések,
- ◆ árazók, árleolvasók,
- ◆ a szállítást segítő eszközök, emelő-berendezések,
- ◆ liftek.

***Csomagoló és dekorációs eszközök:***

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

**Munkahely, munkakörnyezet**

A munkavégzés általában zárt helyen, kellemes körülmények között történik, többnyire az áruház, vagy üzlet eladóterében emberek közt, vagy raktárában. Egyes munkaterületeken előfordul nagyobb tárgyak mozgatása is.



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

Az üzletekben többnyire stabil hőmérséklet jellemző.

Az eladók részben szakboltokban, részben áruházakban árusítanak. A szakboltokban általában kb. 10 fős kollektívák dolgoznak, az áruházakban viszont a dolgozók száma sokkal több is lehet. A kisebb vegyesboltokban az eladók száma sokszor igen kevés (3-4 fő), így tevékenységük igen szerteágazó.

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

### **Munkája során a következő személyekkel kerülhet kapcsolatba:**

- ◆ vevőkkel, ügyfelekkel,
- ◆ munkatársakkal,
- ◆ kiegészítővel, gyakorlaton lévő tanulókkal,
- ◆ üzletvezetővel, az üzlet tulajdonosával,
- ◆ viszonteladókkal,
- ◆ szállítókkal,
- ◆ egyéb kollegákkal (raktárosok, irodai üzleti adminisztrátor),
- ◆ kereskedelmi vagy minőség ellenőrökkel,
- ◆ közegészségügyi ellenőrökkel,
- ◆ biztonsági őrökkel.

### **Követelmények**

Az eladónak mindig udvariasnak és jó kedélyűnek kell lennie, hiszen a mogorva kiszolgálás elriaszthatja a vásárlókat akkor is, ha a választék még oly csábító is. A

vásárlókkal folytatott beszélgetéseknél az eladónak a jó kapcsolatteremtő készséggel és biztos fellépéssel, jó modorral és beszédkészséggel kell rendelkeznie.

Igen fontos a csapatmunka is, hiszen egyszer a polcokat kell feltöltenie, másszor a pénztárban kell dolgoznia. Az eladó sokat van talpon és gyakran komoly fizikai igénybe vételnek van kitéve a kikapolásnál vagy a polcok feltöltésénél.

### **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. Gyakran kézzel történő áruszállítást végez az üzlet- vagy raktárhelyiségben található polcokról az eladópulthoz vagy pénztárhoz. A pénztárosnak gyakran kényszertartást kell felvennie, nagyobb árumennyiséget és súlyt kell mozgatnia, és nagyfokú koncentrációra van szüksége a leolvasási hibák elkerüléséhez.

Az üzlet- és raktárhelyiségek lehetnek huzatosak.

A nagyobb helyiségek gyakran klímázáltak, és mesterséges fénnel vannak megvilágítva, a vásárlók tömege miatt igen nagy a zaj.

A munka változatos ugyanakkor előfordul, hogy olyankor is dolgoznia kell, amikor az emberek nagyobb része pihen, vagy szórakozik. A munkaidő az üzlet zárásáig általában este 18-20 óráig is eltart, ezért sokszor két műszakos beosztást jelent. A szombati vagy vasárnapi munkabeosztást hétköznapi szabadnapokkal egyenlítik ki.

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

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

A balesetveszély és a szakmai ártalmak jellege az ágazattól és a gyakorolt tevékenységtől függ. Az árusító munka kiválthat statikai panaszokat, lúdtalpat és visszártágulást.

Az étel- és italüzletekben, a hentes- és virágüzletekben az alacsony hőmérséklet miatt nagy a meghűléses megbetegedések veszélye.

Az illatszer és vegyi-áru üzletekben a festéket és lakkokat árusító üzletekben allergia és bőrbántalmak léphetnek fel.

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

A szemmérték és ujjügyesség, biztos-kezüség 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 beszédképességet 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 meglepedettsége, 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 dioptriánál erősebb szemüveget).

### **Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?**

Áruismeret, kereskedelmi gazdaságtan, matematika, kereskedelem, marketing.

## Érdeklődés

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

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

Szabadban végzett munka	Növényzetet, állatokkal foglalkozni	Embernek közöft dolgozni	Testi erő kell hozzá	Fornákkal, vasalókkal végzett munka	Kézi erővel, szerszámokkal végzett munka	Technikai feladatokkal	Iskolában dolgozni	Embernek segíteni	Élelmi, vasalóval	Tiszta környezetben dolgozni	Gépeket összeszerelni és javítani	Automata gépekkel dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektronikus készülékekkel dolgozni	Építőipari munkákkal 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 szóbeli és gyakorlati vizsgákon adnak számot szakmai és gyakorlati tudásukról a tanulók.

Mindegyik terület sajátos eladási ismeretanyagot és speciális piaci ismereteket kíván meg az ott dolgozóktól. A szakképzés során a termékcsoportokban található áruknak nemcsak az eladását, hanem teljes körű áruismeretet, ezen belül a termékek előállítását, származását is megismerhetik a tanulók. Ezek a következők:

- ◆ élelmiszerek, friss és tartós,
- ◆ háztartási felszerelések üveg- és kerámia áruk,
- ◆ cipők eladása lábbelik,
- ◆ méteráru, rövidáru és ruházati termékek,
- ◆ divatcikkek,
- ◆ kozmetikai és vegyi cikkek, háztartási tisztítószeres,
- ◆ játékok, kultúrcikkek,
- ◆ sport- és szabadidőeszközök,
- ◆ bútorok, és különböző lakberendezési cikkek,
- ◆ óra, ékszer, díszmű- és ajándékaruk,
- ◆ műszaki cikkek.

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

- ◆ a gazdasági alapfogalmakat, a kereskedelem célját, szervezetét, helyét, szerepét jelentőségét a gazdaságban,
- ◆ a szükségletek, kereslet-kínálat fogalmát, összefüggéseit,
- ◆ az életszínvonal, szükségletek, lakossági fogyasztás és kereslet tendenciáit,
- ◆ a kereskedelmi munka személyi és tárgyi feltételeit,
- ◆ a kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó munka-, tűz-, környezet- és balesetvédelmi, valamint a 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, az áruk választékát (a gyártók, gyártástechnológiák különbözősége alapján),
- ◆ a különböző termékeken található jelzéseket, a használati útmutatókat,
- ◆ 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 előírászerűen felbontani, a kicsomagolt árukat raktárban elhelyezni,
- ◆ a kereskedelemben használatos mértékegységeket és tudjon pontosan mérni,
- ◆ a reklamációk, panaszok, minőségi kifogások elintézési módjait, 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 áruelszámolás módját.

***Legyen képes:***

- ◆ a kereskedelmi munkafolyamatok elvégzésére (árurendelés, -szállítás, -átvétel, -raktározás, értékesítés, leltározás),
- ◆ a forgalmazott termékek önálló értékesítésére,
- ◆ a speciális árucsoportok kezelési és tárolási, minőség- és minőségvédelmi előírásainak betartására,
- ◆ az áruk esztétikus kihelyezésére,
- ◆ a szakszerű áruajánlásra, vagy megfelelő helyettesítő árufajták ajánlására,
- ◆ a felhasználandó terület pontos ismeretében a méteráruk anyagszükségletének precíz, gyors és pontos meghatározására, szakszerű méretre vágására,

- ◆ a munka-, tűz-, környezet-, egészség- és balesetvédelmi előírások gyakorlati alkalmazására
- ◆ a szakterületéhez tartozó áruk csoportosítására, és ezek tulajdonságairól, jellemzőiről, összetevőiről, előállításáról, kezelésükkel használati előírásaikkal kapcsolatos kérdésekről tájékoztatást adni (Az érintett szakterületek lehetnek: élelmiszerek, üveg- és kerámiaárak, lábbelik, méterárak és ruházati termékek, divatáru cikkek, rövidáru cikkek, háztartási tisztítószeres, játékszerek, sport- és szabadidő-eszközök, óra, ékszer, díszmű és ajándékaruk, és a különböző bútorfajták),
- ◆ a bizonylatok kezelésére, felhasználására,
- ◆ a kereskedelmi szakmai számítások végzésére,
- ◆ a reklamációk, panaszok minőségi kifogások kulturált kezelésére,
- ◆ az értékesítéssel kapcsolatos technikai feladatokat ellátni, (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.

### **A képzés megszerzésének módja**

Az Áruházi-üzletházi eladó szakképzés megszerzhető:

- ◆ iskolarendszerű képzési formában középiskola utáni 1 éves szakképzésen, nappali tagozaton,
- ◆ iskolarendszerű képzési formában középiskola utáni 1 éves szakképzésen, esti vagy levelező tagozaton,

- ◆ iskolarendszeren kívüli 10-13 hónapos szakképzés keretében.

A képzésen való részvétel feltétele az egészségügyi alkalmassági vizsgán való részvétel.

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 található. 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.