

Ekspedient w punkcie usługowym

524903

Inna nazwa zawodu: przedstawiciel, sprzedawca

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Ekspedient w punkcie usługowym zajmuje się profesjonalną obsługą klientów korzystających z punktu usługowego (np. pralni chemicznej, serwisu naprawy sprzętu elektronicznego, zakładu szewskiego itp.).

Do katalogu jego podstawowych zadań zawodowych należy zaliczyć przede wszystkim udzielanie rzetelnej informacji o zakresie i rodzaju oferowanych przez zakład usług. Prezentacja oferty usługowej wymaga dobrej znajomości branży, w której ekspedient jest zatrudniony, a także możliwości technicznych zakładu, metod pracy wykonawców usługi, wykorzystywanych materiałów itp.

Ekspedient jest odpowiedzialny również za uzgadnianie z klientem zakresu usługi oraz jej wycenę - w tym celu powinien umieć zidentyfikować potrzeby i oczekiwania klienta, a następnie doradzić najlepszy wybór. Niedopuszczalne jest „nieuczciwe doradztwo”, które ma miejsce wtedy, gdy udzielane porady nie odpowiadają faktom, realnym warunkom i potrzebom pytającego. Ekspedient powinien pozwolić klientowi na dokonanie samodzielnego wyboru w zakresie warunków wykonania usługi i nie powinien narzucać własnego zdania.

Po uzgodnieniu warunków wykonania usługi ekspedient przyjmuje zlecenie, które przekazuje wykonawcom, a następnie wydaje klientowi towar po wykonaniu usługi.

Osoba pracująca na tym stanowisku powinna dbać o wywiązywanie się z podjętych zobowiązań w ustalonym wcześniej terminie oraz wykonanie usługi zgodnie z omówionymi warunkami. Ekspedient odpowiada również za przyjmowanie i załatwianie spraw związanych z ewentualną reklamacją.

Bardzo ważną czynnością na tym stanowisku jest wykonywanie operacji rachunkowo-kasowych, a przede wszystkim dokumentowanie sprzedaży usług, czyli sporządzanie rachunków i faktur, przyjmowanie zapłaty, a także często prowadzenie rozliczeń ekonomiczno - finansowych punktu.

Pracownik punktu usługowego obsługuje urządzenia i sprzęt techniczny na stanowisku pracy np. kasę fiskalną. Często jego pracę usprawnia komputer oraz inne urządzenia biurowe.

Reprezentując firmę wobec klientów, osoba pracująca na opisywanym stanowisku dba o właściwą obsługę zgodnie z przyjętymi standardami oraz promuje ofertę usługową. Jej praca polega na stałym kontakcie z klientem - bezpośrednim lub telefonicznym, powinna więc unikać sytuacji nieprzyjemnych dla klienta, w których mógłby poczuć się on zakłopotany lub zażenowany. Niedopuszczalne jest opieszałość, brak uprzejmości bądź ignorowanie klienta. Niegrzeczne traktowanie pozostawia złe wrażenie i

zniechęca do korzystania z usług w przyszłości. Ekspedient powinien być zawsze aktywny i służyć pomocą.

Równocześnie istotną funkcją jest dbałość o czystość i estetykę miejsca pracy.

Jest to szczególnie ważne, ponieważ wrażenia estetyczne są częścią reklamy punktu usługowego. Tak więc pracownik poprzez swoją postawę ma wpływ na kształtowanie wizerunku zakładu usługowego.

Celem ekspedienta jest pozostawienie pozytywnego wrażenia w celu pozyskiwania jak największego grona klientów. Punkt nie może funkcjonować w dłuższym okresie czasu bez korzystnej oceny klientów, a ta z kolei uzależniona jest od jakości oferowanych usług, a także jakości obsługi.

W ramach zadań dodatkowych należy wymienić zabezpieczanie punktu usługowego przed włamaniem i kradzieżą, organizowanie zaopatrzenia w materiały i części zamienne niezbędne do wykonywania usług.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r. ŚRODOWISKO PRACY

warunki materialne

Najbardziej typowym miejscem wykonywania pracy są pomieszczenia zamknięte.

W zależności od branży i rodzaju świadczonych usług mogą to być oddzielne pomieszczenia, lokale lub wydzielone części sklepu, supermarketu, galerii handlowej itp.

Miejsce pracy wyposażone jest zwykle w ladę lub stół i krzesło, przy którym ekspedient obsługuje klientów. Ponadto ma do dyspozycji kasę fiskalną, telefon oraz komputer i inne urządzenia biurowe.

Stanowisko pracy wyposażone jest zwykle we wszystkie urządzenia pozwalające zademonstrować działanie naprawianego sprzętu (np. w punktach naprawy sprzętu elektrycznego powinna istnieć możliwość zademonstrowania klientowi, że sprzęt funkcjonuje prawidłowo i usługa została wykonana zgodnie z jego życzeniem).

Uciążliwym czynnikiem pracy może być ryzyko chorób zakaźnych np. ze względu na częste i intensywne kontakty z ludźmi, natomiast praca nie niesie żadnego ryzyka chorób zawodowych.

warunki społeczne

Praca ekspedienta w punkcie usługowym ma charakter indywidualny, ale polega na ciągłym kontakcie z ludźmi (klientami i wykonawcami usług).

Realizowanie zleceń klientów niesie ze sobą duże ryzyko konfliktów ze względu na pełnienie roli pośrednika między nimi a wykonawcami usług.

Niekiedy wykonanie pracy zgodnie z życzeniami klienta jest niemożliwe np. ze względów technicznych, wówczas ekspedient musi wykazać się taktem i dużą umiejętnością przekonywania, aby odmówić przyjęcia zlecenia wykonania usługi.

warunki organizacyjne

Czas pracy zwykle jest stały (możliwy jest system dwuzmianowy) i nie przekracza dziewięciu godzin. Praca odbywa się w dzień, zarówno w godzinach przed, jak i popołudniowych, możliwa jest również w dni wolne, najczęściej w sobotę. Ze względu na konieczność posługiwania się pieniędzmi oraz przechowywania powierzonych własności klientów, pracownik ponosi często w mniejszym lub większym zakresie odpowiedzialność finansową.

Czynności ekspedienta mają charakter rutynizowany.

Funkcje i zależności organizacyjne w tym zawodzie uzależnione są od wielkości, rodzaju oraz struktury firmy, podobnie jak możliwość awansu (tzn. w przypadku dużej firmy z rozbudowaną strukturą organizacyjną są większe możliwości awansu ze względu na większą ilość stanowisk pracy, w przypadku małej firmy brak takich możliwości). Praca na tym stanowisku jest okresowo nadzorowana i nie wymaga wyjazdów, czy przemieszczania się w terenie.

Wymagania psychologiczne

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Ze względu na specyfikę pracy, niezbędna w tym zawodzie jest umiejętność budowania dobrych relacji z klientem poprzez nawiązywanie i utrzymywanie pozytywnych kontaktów. Osoba wykonująca pracę na tym stanowisku powinna lubić rozmawiać z ludźmi oraz umieć zachować się w różnych sytuacjach. Musi wypowiadać się jasno, rzeczowo i bez emocji odpowiadać na pytania oraz wyjaśniać wszelkie wątpliwości. Bardzo ważna jest również zdolność przekonywania, doradzania i zachęcania do korzystania z oferowanych usług. Bezpośrednia obsługa klientów wymaga również cierpliwości. Indywidualne podejście do każdego przypadku oraz umiejętność negocjacji zapewniają sprawne i rzetelne wykonywanie czynności zawodowych.

Ekspedient w punkcie usługowym powinien pracować szybko, mieć podzielność uwagi i być odporny na stres. W każdym przypadku powinien zachowywać się kulturalnie, znać i przestrzegać zasad dobrego wychowania. Pożądane w tym zawodzie jest entuzjastyczne i pogodne usposobienie.

Bardzo istotna jest umiejętność określenia oczekiwań klienta, a następnie dostosowanie rodzaju lub pakietu oferowanych usług do jego potrzeb.

W związku z tym niezbędna jest umiejętność uważnego słuchania i rozumienia ludzi (nie każdy klient potrafi jasno precyzować swoje oczekiwania), a także elastyczność i zaangażowanie. W pracy na opisywanym stanowisku występuje ryzyko konfliktów, niezbędną cechą jest więc odporność emocjonalna.

Praca ekspedienta polega także na przyjmowaniu zapłaty za usługi i wystawianiu rachunków oraz faktur. W związku z powyższym istotne jest posiadanie uzdolnień rachunkowych, umiejętności organizacji czasu pracy oraz wykonywania czynności

związanych z właściwym przechowywaniem dokumentacji.

Specyfika zawodu wymaga również uczciwości, zdyscyplinowania, poczucia odpowiedzialności za wykonywane czynności oraz przyjęte zobowiązania.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Praca ekspedienta wykonywana jest w pomieszczeniach i lokalach do tego przeznaczonych, w warunkach bezpiecznych, średnio uciążliwych fizycznie. Wykonywanie czynności zawodowych ma zróżnicowany wpływ na samopoczucie i zdrowie pracownika i uzależnione jest od organizacji stanowiska pracy. Jeśli wyposażone jest w wygodne krzesło i nie zachodzi konieczność przemieszczania się i przenoszenia, wówczas praca uznawana jest za lekką. Zdarza się jednak, że wymaga się ciągłego stania lub chodzenia. W takich przypadkach istotna jest duża sprawność kończyn dolnych.

Przeszkodą w wykonywaniu opisywanego zawodu są poważne wady lub choroby narządów zmysłów (wzroku, słuchu, mowy itp.) uniemożliwiające sprawną komunikację z klientami oraz ich obsługę.

Ekspedient w punkcie usługowym nie może mieć poważnych zaburzeń sprawności rąk, ponieważ wykorzystuje je podczas podstawowych czynności przyjmowania i wydawania towarów i urządzeń.

Jeśli stanowisko pracy jest skomputeryzowane, wówczas wymagany jest brak ograniczeń zdrowotnych, które uniemożliwiają pracę przy komputerze, np. wady wzroku.

W wielu przypadkach istnieje możliwość dostosowania stanowiska do osób niepełnosprawnych.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Warunkiem podjęcia pracy w zawodzie jest posiadanie odpowiednich umiejętności i predyspozycji psychicznych ukierunkowanych na intensywne kontakty z ludźmi, wysoką kulturę obsługi klientów oraz miłą atmosferę. Nie występują formalne wymagania dotyczące poziomu i kierunku wykształcenia.

W praktyce preferowane przez pracodawców są jednak osoby z wykształceniem średnim, chociaż osoby z wykształceniem zawodowym mają również duże szanse na pracę w tym zawodzie.

Przy zatrudnieniu liczy się przede wszystkim wiedza i umiejętności oraz wykształcenie np. ekonomiczne lub związane z branżą, z zakresu której świadczone są usługi (np. ukończone technikum elektryczne / elektroniczne w punkcie naprawy sprzętu elektrycznego). Dodatkowym atutem jest doświadczenie w pracy na podobnym stanowisku.

Niezbędna do wykonywania zawodu ekspedienta w punkcie usługowym jest umiejętność wykonywania operacji rachunkowo-kasowych oraz obsługi kasy fiskalnej (często wymagany jest dokument potwierdzający ukończenie kursu obsługi kasy fiskalnej). Przydatna jest umiejętność obsługi komputera oraz innych urządzeń biurowych, a także znajomość języków obcych.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Możliwość awansu w opisywanym zawodzie zależy od struktury organizacyjnej firmy. W dużych firmach posiadających rozbudowaną strukturę organizacyjną, zarządzających siecią punktów usługowych, istnieją ściśle określone ścieżki awansu. W takich organizacjach możliwość awansu uzależniona jest przeważnie od stażu pracy, umiejętności zawodowych, motywacji do wykonywania obowiązków służbowych, a także predyspozycji osobowościowych. W każdym powstającym supermarkecie czy galerii handlowej w całej Polsce otwierane są punkty usługowe. Pracownik mający doświadczenie w pracy w innym punkcie, ma szansę na otrzymanie propozycji stanowiska np. kierowniczego w nowo powstającym obiekcie.

W wielu przypadkach jednak możliwości awansu są niewielkie, co spowodowane jest małą liczbą osób zatrudnionych w danym punkcie usługowym

Bardzo często punkt usługowy obsługuje tylko jedna lub dwie osoby, niekiedy ekspedient tworzy jednoosobową firmę i wówczas nie ma żadnych możliwości awansu.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Dużą zaletą pracy w opisywanym zawodzie jest możliwość uzyskania zatrudnienia przez ludzi w różnym wieku – absolwentów szkół, czy osoby z pewnym doświadczeniem zawodowym. Nie ma żadnych przeciwwskazań do zatrudniania osób starszych (np. po 50 roku życia). Nie ma również preferencji dotyczących płci (pracę mogą wykonywać zarówno kobiety, jak i mężczyźni). Istotną kwestią przy podejmowaniu zatrudnienia jest posiadanie odpowiednich umiejętności oraz predyspozycji osobowościowych.

Możliwości zatrudnienia

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Ekspedient w punkcie usługowym jest zawodem często spotykanym. Jest to związane ze wzrostem znaczenia sektora usług w gospodarce kraju. Zapotrzebowanie na różne usługi wywołuje dość dużą podaż miejsc pracy na opisywanym stanowisku. Z drugiej strony brak szczególnych wymagań kwalifikacyjnych do podjęcia pracy w zawodzie powoduje, że ilość kandydatów jest również duża. W takiej sytuacji, pracodawcy wybierają najlepszych kandydatów kierując się przede wszystkim kryterium posiadania przez nich szeroko rozumianych umiejętności komunikacyjnych.

Z przedstawicielami tego zawodu spotykamy się na co dzień załatwiając różne sprawy. Typowymi firmami zatrudniającymi ekspedientów są zakłady świadczące usługi napraw różnego rodzaju sprzętu elektrycznego, elektronicznego (tak zwane serwisy), obuwia

itp. Istnieje również wiele firm dokonujących np. przeróbek odzieży, pralni chemicznych, remontowych (np. montaż żaluzji, rolet, kominków), ostrzenie noży, dorabianie kluczy, usługi fotograficzne, które zatrudniają ekspedientów.

Zapotrzebowanie na kandydatów do pracy w opisywanym zawodzie nie jest uzależnione od regionu kraju. Niemniej jednak w większych aglomeracjach są większe możliwości zatrudnienia ze względu na dużą różnorodność oferty usługowej podyktowanej większym zapotrzebowaniem konsumentów.

Zawody pokrewne

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

sprzedawca w handlu detalicznym

antykwarium

księgarz

pracownik lombardu

Polecana literatura

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

- **Baney Joann** „Komunikacja interpersonalna –przewodnik”, **Wolters Kluwer**, 2009r.
- **Zaltman Gerald** „Jak myślą klienci. Nowe podejście do zrozumienia zachowania i mechanizmów myślenia konsumentów”, **Dom Wydawniczy REBIS**, 2008r.
- **Zemke Ron**, „Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów”, **Wolters Kluwer**, 2006r.
- **Audrey Gilmore**, „Usługi”, **Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne**, 2006r.