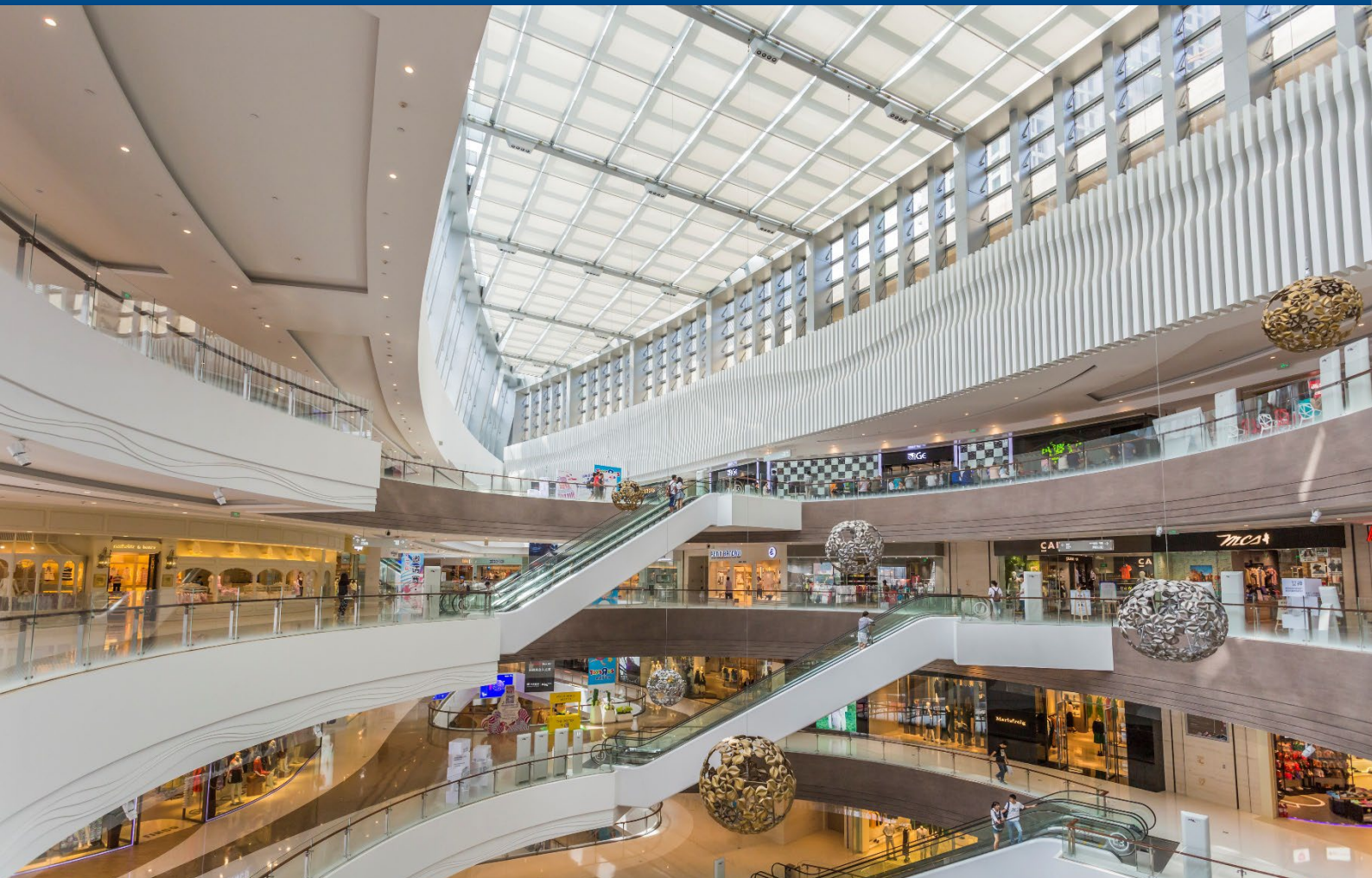


Activitats de Venda (Venedor/a)

Guia de bonas pràctiques preventives per
autònoms i PIMES



Índex

1	Definició	2
	Funcions	2
	Equips de treball i materials de consum emprats	4
2	Riscos genèrics	5
	Caigudes al mateix nivell	5
	Caigudes a diferent nivell	6
	Caiguda d'objectes per desplom o despeniment	7
	Caiguda d'objectes per manipulació	7
	Cops contra objectes immòbils	7
	Cops i talls amb objectes i eines	9
	Risc elèctric	9
	Derivats de la càrrega física de treball	10
	Incendis	11
	Factors psicosocials	11
3	Formació general	12
4	Referències bibliogràfiques	13

El venedor és qui executa les activitats de venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització, establint relacions satisfactòries amb el client que en propiciïn la fidelització i aconseguint els objectius proposats per l'organització.

Aquest professional exerceix la seva activitat en qualsevol sector productiu a l'àrea de venda:

- En establiments comercials petits, mitjans o grans per compte aliè a les diferents seccions comercials.
- En pimes i empreses industrials en el departament comercial.
- En organismes públics i empreses grans o mitjanes, ja siguin industrials o comercials, en el departament d'atenció al client/consumidor/usuari.

Els principals subsectors en què pot exercir l'activitat són empreses industrials, de comerç a l'engròs, comerç al detall, comerç integrat, comerç associat i agències comercials.

1. Definició

1.1 Funcions

Venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització.

- Determinació de les línies pròpies d'actuació comercial en la venda, ajustant el pla d'acció definit per l'empresa a les característiques específiques de cada client.
- Atenció i satisfacció de les necessitats del client tenint en compte els objectius, productes i/o serveis de l'empresa.
- Obtenció de la comanda a través dels diferents canals de comercialització, utilitzant les tècniques de venda dins dels marges d'actuació establerts per a l'empresa.
- Atenció i resolució en el marc de responsabilitat de les reclamacions presentades pels clients, segons els criteris i procediments establerts per l'empresa i respectant la normativa vigent de protecció al consumidor.
- Gestió dels processos de seguiment i postvenda segons els criteris establerts per l'empresa.

Realització de les operacions auxiliars a la venda.

- Gestió del magatzem de l'establiment comercial aplicant els criteris establerts i la normativa vigent.
- Intervenció en la implantació i animació aplicant els criteris establerts per l'empresa i la normativa vigent.
- Comunicació a la direcció comercial / direcció de les activitats de venda, transmetent suggeriments i conclusions.

- Cobrament de la venda de productes i/o serveis manejant adequadament els equips disponibles i assegurant-ne la fiabilitat i exactitud.



Execució de les accions del servei d'atenció al client/consumidor/usuari.

- Proporcionar directament, telefònicament o per mitjans electrònics, la informació requerida pel client/consumidor/usuari en cadascuna de les consultes realitzades en llengua pròpia o estrangera, d'acord amb el context específic de què es tracti.
- Gestió d'un sistema d'informació que n'optimitzi el cost, el temps de tractament i l'accés d'acord a les especificacions establertes.
- Intervenció en el procés de gestió de la qualitat del servei prestat per l'empresa, analitzant-ne les necessitats i el grau de satisfacció.

Comunicació en anglès amb un nivell d'usuari independent en activitats comercials.

- Interpretació de la informació oral en anglès per tal d'atendre i satisfer les necessitats del client/consumidor.

- > Interpretació d'informació escrita breu i estructurada de documents comercials bàsics, utilitzant en cas necessari el diccionari o eines de traducció.
- > Expressió oral amb naturalitat, afavorint les relacions amb el client en situacions de comunicació presencial o a distància.
- > Redacció de missatges escrits senzills i documents bàsics propis de les activitats comercials, utilitzant les eines de traducció que procedeixin.
- > Comunicació oral amb fluïdesa i espontaneïtat en situacions de comunicació interpersonal amb un client/consumidor.

1.2 Equips de treball i materials emprats

Mitjans de producció i/o creació de serveis

- > **Equips:** ordinadors personals en xarxa local amb connexió a Internet, telèfons mòbils, agendes electròniques, terminals de punt de venda (TPV), calculadores, equips de registre de cobrament, faxes i elements informàtics perifèrics de sortida i entrada d'informació.



- > **Programes:** fulls de càlcul, bases de dades, processadors de textos, aplicacions informàtiques per a la realització de presentacions, aplicacions informàtiques de gestió de la relació amb el client, aplicacions informàtiques de planificació comercial, aplicacions informàtiques per al cobrament, targetes de crèdit/dèbit, etc.
- > **Productes o resultat del treball:** Venda de producte o servei, cobrament d'operacions de venda, fitxer mestre de clients, pla propi d'acció de vendes, registre de visites a clients,

plans de postvenda i fidelització de clients, resolució de queixes de clients i incidències en la venda i control de la qualitat del servei prestat en la venda.

- **Informació utilitzada o generada:** Catàlegs de productes o serveis, mostrari de productes, llistat de preus i ofertes, comandes, factures, albarans, contractes de compravenda, mitjans de pagament, pla de vendes, llistat de classificació de clients, fitxes de clients, models de queixes o reclamacions, suports publicitaris i informació d'estoc en magatzem.



2. Riscos genèrics

2.1. Caigudes al mateix nivell

Causes principals:

Zones de treball i de pas amb elements o materials que poden possibilitar la pèrdua de l'equilibri.

Conseqüències:

Contusions, cops i traumatismes que acostumen a ser lleus.

Mesures preventives:

- Les superfícies de treball o de pas s'han de mantenir lliures d'obstacles i de materials, evitant situar en aquestes últimes els cables de telèfon, ordinadors, etc.

- Realitzeu correctament el manteniment del terra, senyalitzeu els terres mullats i netegeu immediatament qualsevol vessament accidental de líquids.
- Les sortides d'emergència no s'han d'utilitzar per a l'emmagatzematge provisional o permanent de qualsevol tipus d'objecte o material.

2.2. Caigudes a diferent nivell

Causes principals:

Utilització d'escales de mà per a arribar a mercaderia emmagatzemada en llocs alts i presència de graons i d'escales fixes a les àrees de treball o en altres zones.

Conseqüències:

Contusions i traumatismes que poden ser lleus, greus, molt greus i fins i tot mortals.

Mesures preventives:

Escales fixes:

- Les escales han d'estar netes, seques, lliures d'obstacles i ben senyalitzades, i cal fer-ne un manteniment adequat de totes les parts: graons, baranes, etc.
- No circuleu a velocitat elevada per les escales ni amb càrrega excessiva que pugui limitar la visió o desequilibrar.

Escales mòbils:

- No utilitzeu mai elements inestables com tamborets, cadires, etc. per a arribar a llocs elevats.
- Utilitzeu escales mòbils homologades que compleixin amb totes les condicions de seguretat necessàries, reviseu-les abans de fer-les servir i no les col·loqueu davant de portes o zones de pas. No pugeu mai a l'últim esglaó, no feu moviments bruscos a dalt de l'escala, pugeu i baixeu sense pressa i sempre de cara, tenint-ne una visió total dels graons.



2.3. Caiguda d'objectes per desplom o despreniment

Causes principals:

Trencament o caiguda de prestatgeries per sobrecàrrega o mala subjecció, caiguda de material per apilament inadequat i inexistència de rutines de revisió periòdica de l'estabilitat d'estructures i prestatgeries.

Conseqüències:

Poden ser lleus (cops) o més greus, amb fractures d'ossos, etc.

Mesures preventives:

- Reviseu periòdicament l'estat de les prestatgeries, substituint immediatament les lleixes o estructures que estiguin en mal estat.
- Respecteu els límits de la càrrega màxima admissible i col·loqueu el material correctament, sense que sobresurti dels prestatges. Assegureu la trava de les estructures, apileu els materials més lleugers a sota i els més pesats a sobre i extremeu les precaucions en recollir o deixar materials des de les zones de més alçada de les prestatgeries.
- Eviteu col·locar sobre els armaris objectes susceptibles de caure.

2.4. Caiguda d'objectes per manipulació

Causes principals:

Manipulació d'objectes rrelliscosos, amb sistema d'agafament inadequat, base de suport inestable, o de difícil manipulació per causa de la seva forma i dimensió.

Conseqüències:

Generalment són lleus: cops, etc.

Mesures preventives:

- Els objectes han de tenir una forma i dimensions adequats sense arestes vives, han de ser fàcils d'agafar i amb base de suport estable, i han d'estar nets, especialment de substàncies rrelliscoses.
- Abans de moure'ls cal verificar que es tenen correctament agafats i inspeccionar visualment el recorregut a realitzar per a transportar-los.

2.5. Cops contra objectes immòbils

Causes principals:

- La utilització de portes, ja siguin d'entrada o d'accés al magatzem, són focus de multitud d'accidents per causa de l'elevada utilització.
- També la il·luminació insuficient i manca d'espai al lloc de treball per presència d'obstacles a les zones de pas, mal disseny, calaixos oberts, etc.

Conseqüències:

Xocs o cops.

Mesures preventives:

Ús de portes:

- Les portes de vidre s'han de senyalitzar mitjançant un cercle adhesiu o un altre tipus de senyal a l'alçada dels ulls, per a advertir de la presència del vidre.
- Les portes abatibles han de tenir una part transparent que permeti la visibilitat de la zona a què s'accedeix, per tal d'evitar cops amb qui accedeixi per la part contrària.
- Les portes giratòries s'han de creuar sense córrer, girant-les suaument i amb prudència.
- Les portes de petites dimensions, sempre que no se'n pugui modificar l'alçada, s'han de senyalitzar degudament (amb franges grogues i negres) i han de tenir material encoixinat al marc.
- Les portes d'emergència han d'estar sempre netes i lliures d'obstacles, no s'hi ha d'emmagatzemar objectes al davant. S'han d'obrir cap enfora i no s'han de tancar mai amb clau.

Mantingueu l'ordre i la neteja, tanqueu els calaixos i altres elements abatibles.

Garantir unes condicions lumíniques adequades.



2.6. Cops i talls amb objectes i eines

Causes principals:

Presència d'instal·lacions i/o mobiliari amb cantonades puntiagudes o tallants. Ús de tisores, cúter, obrecartes.

Conseqüències:

Generalment lleus: ferides, talls, rascades i punxades.

Mesures preventives:

- Utilitzar mobiliari que tingui les cantonades arrodonides i la superfície llisa. No deixar portes i calaixos oberts.
- No utilitzar eines tallants o puntiaguts per a fins diferents als dissenyats. Extremar l'atenció quan es manipulin. Desitjar aquelles eines que no estiguin en bones condicions. Guardar-les de forma ordenada, netes i en lloc designat per a això. Els estris tallants es guardaran adequadament en fundes protectores després d'utilitzar-les.

2.7. Risc elèctric

Causes principals:

Utilització de instal·lacions elèctriques defectuoses y de maquinaria o herramientas dañadas.

Conseqüències:

Descargas eléctricas de diferente intensidad y quemaduras.

Mesures preventives:

- No altereu els dispositius de seguretat de la instal·lació i reviseu l'estat dels equips de treball abans d'utilitzar-los, comprovant-ne els cables, clavilles, carcasses, etc.
- Per a desconnectar els equips, estireu de la clavilla, mai del cable.
- Resta prohibida la utilització d'equips i instal·lacions en presència d'aigua o humitat o amb les mans o peus mullats.
- Dipositeu els equips elèctrics en llocs secs, i no els mulleu mai.
- En cas d'incident, avaria o mal funcionament d'un equip de treball cal desconnectar-lo del corrent, deixar d'utilitzar-lo i senyalitzar l'avaría per a evitar que altres companys puguin patir un accident.
- En cas d'accident per electrocució, no toqueu directament la persona afectada: desconnecteu el corrent si és possible, o utilitzeu un element aïllant altrament.

2.8. Derivats de la càrrega física de treball

Causes principals:

Manipulació manual de càrregues (manipulació de mercaderies) i utilització de Pantalles de Visualització de Dades (PVD) en el punt de venda.

Conseqüències:

Fatiga física, fatiga visual, dolor de cap, etc. Molèsties musculars, tendinoses o articulars en forma de dolor i impediment. En general, les molèsties apareixen principalment a la zona de coll, espatlles i braços quan es realitzen estiraments o flexions forçades, o també a la zona dorsolumbar.

Mesures preventives:

- Van encaminades a la manipulació correcta de càrregues, de manera que cal proporcionar formació específica i utilitzar d'elements auxiliars que n'ajudin a la manipulació.
- En relació a les PVD, s'han de situar a la distància adequada (45-55 cm) amb un angle de visió de 10-20° amb l'horitzontal, allunyades de les finestres i perpendiculars a la llum, intentant evitar els reflexos i mantenint-les sempre netes.
- El treball diari amb pantalles s'ha d'interrompre periòdicament per mitjà de pauses o canvis d'activitat que redueixin la càrrega de treball.
- Per a més informació sobre com adoptar una correcta **higiene postural** tant durant la manipulació manual de càrregues com durant l'ús de PVD, en el següent [enllaç](#).



2.9. Incendis

Causes principals:

Per tal que un foc s'iniciï és necessari que coincideixin en temps i lloc una sèrie de factors que denominem elements del foc: combustible, comburent i calor. Per tant, per evitar-ne l'inici n'hi ha prou amb eliminar-ne algun.

Conseqüències:

Cremades, asfíxia i fins i tot la mort.

Mesures preventives:

- Dipositeu el paper, cartró i embalatges en contenidors adequats, no acosteu mai fonts de calor (estufes, calefactores, etc.) a elements combustibles i desconnecteu els aparells elèctrics en finalitzar la jornada.
- Prohibit de fumar en els llocs de treball.
- Personal especialitzat ha de revisar periòdicament les instal·lacions elèctriques.
- Cal disposar de mitjans de detecció i extinció d'incendis, elaborar un pla d'emergència i evacuació que coneguin tots els treballadors i fer simulacres periòdicament.

2.10. Factors psicosocials

Causes principals:

- Càrrega mental de treball, falta de control sobre la feina, ritmes de treball, etc.
- conflicte i ambigüitat de rol, jornada de treball, relacions personals, estabilitat, cultura d'organització i gestió, incertesa sobre la carrera professional, existència de regles arbitràries per a la promoció i estrès produït per l'atenció al públic.

Conseqüències:

Ansietat, depressió, apatia, fatiga, baixa autoestima, absentisme.

Mesures preventives:

- Organitzeu el treball marcant els ritmes i procureu realitzar petites pauses per a evitar la fatiga.
- Distribuïu el millor possible les tasques i les competències, proveint els equips i mitjans necessaris.
- Per a més informació sobre la correcta **gestió de riscos psicosocials i el benestar emocional** accedeixi a les nostres publicacions, en aquesta temàtica, en el següent [enllaç](#).

3. Formació general

3.1. A nivell professional

Certificat de Professionalitat d'Activitats de venda, d'acord al Reial decret 1377/2008, d'1 d'agost, pel qual s'estableixen dos certificats de professionalitat de la família professional Comerç i màrqueting que s'inclouen en el Repertori Nacional de certificats de professionalitat, modificat pel Reial decret 1522/2011, de 31 d'octubre.

3.2. A nivell de prevenció de riscos laborals

- Curs específic sobre els riscos laborals presents en el lloc de treball.
- Curs sobre la manipulació manual de càrregues.
- Formació específica dels riscos inherents i recomanacions en la utilització de PVD.
- Curs sobre prevenció i protecció contra incendis: mesures d'actuació en situacions d'emergència.
- Formació sobre riscos psicosocials en el treball.
- Curs de primers auxilis.



4. Referències bibliogràfiques

Reial decret 1377/2008, d'1 d'agost, pel qual s'estableixen dos certificats de professionalitat de la família professional Comerç i màrqueting que s'inclouen en el Repertori Nacional de certificats de professionalitat, modificat pel Reial decret 1522/2011, de 31 d'octubre, pel qual s'estableixen cinc certificats de professionalitat de la família professional Comerç i Màrqueting que s'inclouen en el Repertori Nacional de certificats de professionalitat i s'actualitza el certificat de professionalitat establert com a annex I del Reial Decret 1377/2008, d'1 d'agost.