

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES



### MISIÓN

**Ejecutar las actividades de venta de electrodomésticos explicando las funciones y cualidades de los productos, asesorando al cliente para la toma de decisiones de compra en función a sus necesidades**

Fuente: Adaptación Notas Explicativas CNO-5220



### FUNCIONES

Fijar los requisitos de los clientes y asesorarles sobre la gama de productos, su precio, condiciones de entrega, garantías, uso y cuidados

Ayudar a la gestión cotidiana de las existencias mediante la realización de inventarios o la participación en ellos

Explicar a los clientes los productos y servicios del establecimiento y hacer demostraciones de ellos

Apilar y exponer los productos para su venta, y envolver y embalar los ya vendidos

Vender los productos y servicios, cobrar su precio sirviéndose de distintos métodos de pago, preparar las facturas y registrar las ventas en cajas registradoras

Atender a los clientes después de la venta para garantizar su satisfacción, resolver los posibles problemas y prestar apoyo

Fuente: Definidas a partir de las Tareas de las Notas Explicativas del Catálogo Nacional de Ocupaciones

## 2. COMPETENCIAS y HABILIDADES

### COMPETENCIAS TÉCNICO-PROFESIONALES

Fuente: [Esco \(europa.eu\)](http://esco.europa.eu)

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES (1/2)

##### TRANSECTORIAL

- [garantizar el cumplimiento de los requisitos legales](#)
- [utilizar distintos métodos de comunicación](#)
- [organizar las instalaciones de almacenamiento](#)

- [aplicar competencias matemáticas](#)
- [preparar los documentos de garantía de los electrodomésticos](#)
- [ofrecer a los clientes servicios de seguimiento](#)

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES (2/2)

## ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [garantizar la satisfacción del cliente](#)
- [llevar a cabo la reparación de los productos](#)
- [manejar una caja registradora](#)
- [examinar la mercancía](#)
- [orientar a clientes en la selección de productos](#)
- [aconsejar sobre la instalación de electrodomésticos](#)
- [supervisar el nivel de las existencias](#)
- [mantener limpia la tienda](#)
- [identificar las necesidades del cliente](#)
- [organizar la presentación de los productos](#)

- [colocar las mercancías en las estanterías](#)
- [asesorar a clientes sobre los requisitos de potencia de productos](#)
- [procesar devoluciones](#)
- [realizar la toma de pedidos](#)
- [realizar ventas activas](#)
- [explicar las funciones de los electrodomésticos](#)
- [hacer demostraciones de las características de un producto](#)
- [emitir facturas de venta](#)
- [planificar con el cliente el envío e instalación del producto vendido](#)
- [prevenir los robos en tiendas](#)

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

## ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [vender contratos de servicios para electrodomésticos](#)

## CONOCIMIENTOS ESENCIALES

## ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [técnicas de venta](#)
- [características del producto](#)
- [instrucciones del fabricante de electrodomésticos](#)

- [sistemas de comercio electrónico](#)
- [comprensión del producto](#)
- [características del servicio](#)

## CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

## ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [principios de la electrónica](#)

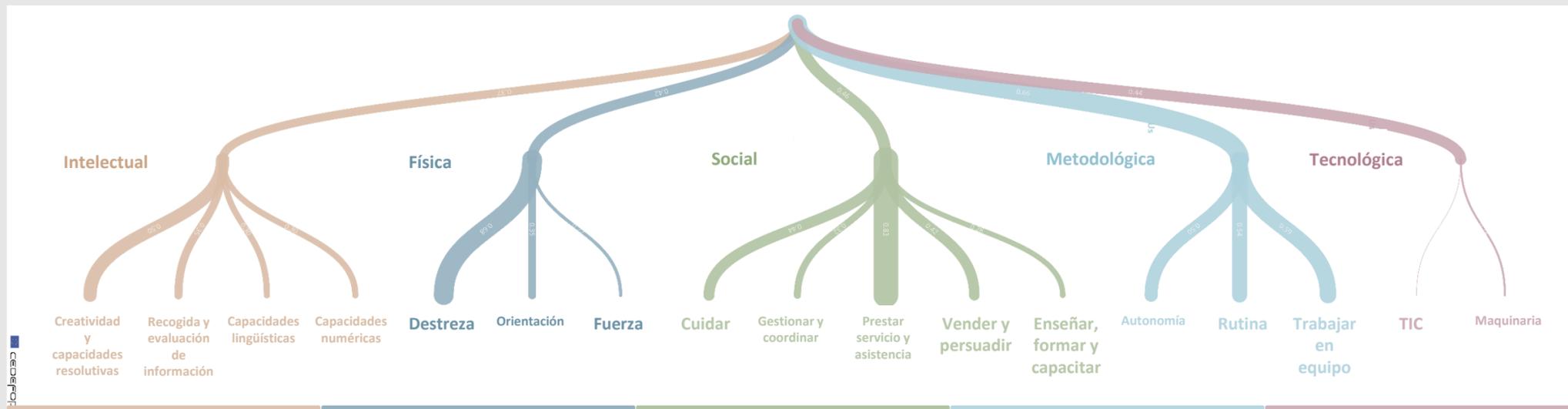
## HABILIDADES TRANSVERSALES

Fuente: [Tasks within occupations | CEDEFOP \(europa.eu\)](#)

Las habilidades transversales en este indicador son valoradas en una escala del 0 al 1 para cada grupo ocupacional en función de su importancia

Para los “**vendedores**”, al que pertenecen las dependientas y los dependientes de electrodomésticos destacan las habilidades vinculadas con la metodología y lo **social**, principalmente trabajar en equipo y prestar servicio y asistencia.

Además, la destreza es importante como habilidad **física** al mismo tiempo que la creatividad y las capacidades resolutivas destacan como habilidades intelectuales.



### 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



#### CUALIFICACIÓN

Actividades de venta



#### CERTIFICADO PROFESIONAL

Actividades de venta  
Actividades de gestión del pequeño comercio



#### FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

Técnico en actividades comerciales



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA

No contempla



#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en el uso de redes sociales orientadas al comercio electrónico y nuevas formas de pago  
Formación específica sobre electrodomésticos y nuevas funcionalidades electrónicas  
Técnicas de ventas, desarrollo de habilidades comunicativas

**PROFESIÓN REGULADA: NO**

#### REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Fuente: Sepe, Perfiles de la oferta de empleo

#### FORMACIÓN 1/2

- La formación y la experiencia son los dos soportes principales para desarrollar estas tareas en la actividad comercial, para ello existen varias vías. Se puede hacer el aprendizaje en las propias tiendas y/o establecimientos, conociendo el sector desde dentro, así ocurre en casi dos de cada diez ofertas que ofrece formación a cargo de la empresa.
- El conocimiento de idiomas resulta cada vez más imprescindible porque amplía el abanico de potenciales clientes, así en zonas turísticas, el idioma más solicitado es el inglés, seguido del francés y el alemán.
- Otra alternativa son los conocimientos específicos sobre el producto y/o servicio a la venta, dichos conocimientos deben ser lo más amplios posibles para poder ofrecer un asesoramiento personalizado de calidad. Como formación común a estos profesionales estarían las técnicas de venta y merchandising.

#### FORMACIÓN 2/2

- Otra posibilidad es partir de un determinado nivel formativo y/o titulación. Para este tipo de vendedores, en la muestra estudiada en nueve de cada diez ofertas no se solicita ninguna titulación específica, sin embargo, en seis de cada diez si requieren un determinado nivel formativo, como la ESO en tres de cada diez, Bachillerato en dos de cada diez y con igual proporción para la FP reglada.

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia es muy valorable tanto si tienes una buena aptitud comercial como si dominas la venta de un determinado artículo.

## 4. CONDICIONES DE TRABAJO



### JORNADA LABORAL

63% tiempo completo y 37% tiempo parcial

En su distribución predomina la jornada partida, más propia del pequeño comercio, seguida por el trabajo a turnos y la disponibilidad horaria, más características de los centros comerciales y/o cadenas especializadas, debido a la amplitud de horarios comerciales



### RETRIBUCIÓN\*

El salario base de un/a dependiente/a es de 15.512,27€ anuales más los pluses de transporte 81,59€, dietas que ronda entre los 11,99€-29,09€ dependiendo de si es media o entera y kilometraje 0,2659€/km según el Convenio Colectivo del Sector de Comercio Vario de la Comunidad de Madrid (tabla salarial 2021)



### UBICACIÓN ORGANIZATIVA

Tiendas especializadas de electrodomésticos de todos los tamaños

## 5. CONTEXTO

### TEJIDO EMPRESARIAL

**TOTAL DE EMPRESAS**  
1 de enero de 2021

**8.852**

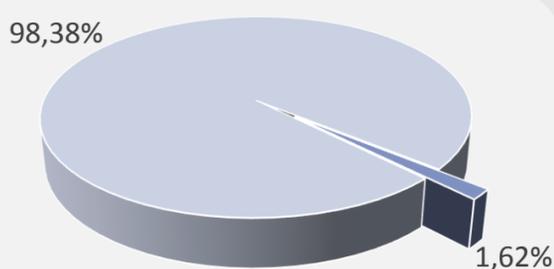
Autónomos

50,23%

MPYMEs\*\*

48,12%

Un **1,62%** de las empresas de la Comunidad de Madrid son **Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Directorio Central de Empresas, 1 de enero de 2021

[INEbase / Economía / Empresas / Explotación estadística del directorio central de empresas. DIRCE / Últimos datos](#)

Evolución de número de empresas (C. Madrid, 2011-2021)  
**CNAE 475 Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados, 1 de enero de 2021**



### MERCADO DE TRABAJO

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)

[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](#)

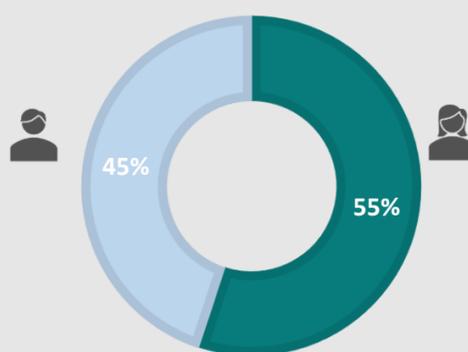
Evolución del número de empleos (C. Madrid, T12011-T42021);

**Grupo ocupacional 5. Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores**



**TOTAL DE EMPLEOS**  
en el cuarto trimestre de 2021

**448.100**



% que representa la CM en el total del grupo ocupacional en España

13,26%

% que representa el grupo ocupacional sobre el total del empleo en la CM

17,43%

Los **datos actualizados** sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar **pinchando en el siguiente botón:**



\* Las cifras de retribución hacen referencia al salario bruto

\*\* MPYMEs o Micropymes, son pequeñas empresas de menos de 10 empleos.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

TENDENCIAS DE FUTURO DEL SECTOR

- 1 Personalización de la experiencia de compra
- 2 Evolución de los servicios de logística: monitorización, rapidez y flexibilidad
- 3 Nuevos métodos de pago
- 4 Ciberseguridad en los entornos comerciales
- 5 Mobile Shopping

PRINCIPALES CAMBIOS Y TECNOLOGÍAS



El comercio evoluciona como consecuencia de distintos factores que implican la adquisición de nuevas competencias y conocimientos por parte de los profesionales. Estos deben profesionalizarse a través de la especialización en los diferentes productos y en su comunicación hacia la clientela.

Para mantenerse actualizados, las y los dependientes deben conocer los cambios normativos que afectan principalmente a los derechos de los consumidores y tener claros los conceptos sobre sostenibilidad aplicables a cada producto.

En cuanto a la digitalización, esta afecta principalmente a las tareas de gestión de stock, los métodos de pago y la internacionalización del sector (tanto para la búsqueda de nuevos proveedores como de clientes) que se impulsará especialmente en los pequeños comercios.

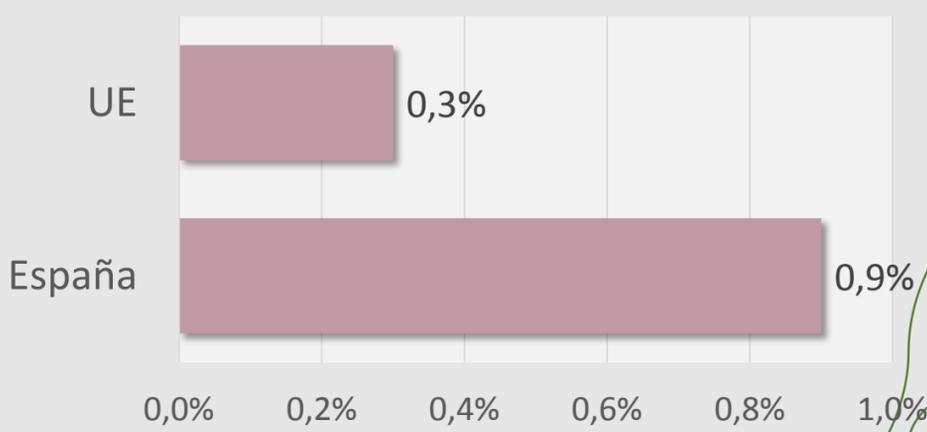
HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

- **Software** de gestión de stocks, TPV (Terminal punto de venta) y ERP (sistema de gestión de empresas de distribución y comercio)
- **Vinculado al mercado online y al marketing digital** y para quienes desarrollen también este tipo de tareas, necesitarían conocimientos sobre páginas web, Google MyBusiness, plataformas de comercio online y comercialización a través de nuevas vías como puede ser Whatsapp
- **E-Administración:** en aquellos comercios que realicen actividades en el extranjero

PERSPECTIVAS EN EL EMPLEO

Fuente: [I de pronóstico de habilidades CEDEFOP \(europa.eu\)](#)

Crecimiento del empleo (% tasa anual)



Variación absoluta esperada del empleo en España: **145.729**

Nivel de cualificación de los nuevos empleos esperados:

- ALTO: 57.112
- MEDIO: 148.994
- BAJO: - 60.376

- **Ocupación:** Vendedores
- **País:** España
- **Periodo:** 2021-2030



## Los 10 principales sectores de empleo (2021-2030)

DEPENDIENTES DE ELECTRODOMÉSTICOS/  
DEPENDIENTAS DE ELETRODOMÉSTICOS

Según las proyecciones a 2030 de CEDEFOP, el grupo ocupacional “**Vendedores**” crecerá en España por encima del crecimiento que tendrá en Europa, siendo el sector de el comercio al por menor en el que se concentrará la mayor parte del empleo.

Dados los requerimientos de formación de estos profesionales, prácticamente los nuevos puestos contarán con una cualificación media.

Realizando a partir de los datos disponibles\* una estimación del crecimiento del empleo en Madrid, en el año 2030 habrá unos 19.331 profesionales más que en 2021.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

## CARACTERIZACIÓN

## OCUPACIÓN SISPE

Dependientes de electrodomésticos

## CÓDIGO SISPE

52201091

## FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y Marketing

## ÁREAS

Compraventa

## CNAE

475 – Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados

## OCUPACIONES SISPE AFINES

55001018-Cajeros de comercio

55001027-Cajeros de empresa

## EQUIVALENCIAS EN OTRAS CLASIFICACIONES

## CNO-11

5220-Vendedores en tiendas y almacenes

## CIOU-08

5223-Asistentes de venta de tiendas y almacenes

## GRUPO OCUPACIONAL

5-Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores

## ESCO

[5223714 - vendedor de electrodomésticos/vendedora de electrodomésticos](#)

En los apartados de “Ocupaciones SISPE Afines”, “CNO-11” y “CIOU-08” se presenta el nombre oficial en dichas clasificaciones, siendo este masculino genérico. Los términos de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicompreensivo de mujeres y hombres

\*El pronóstico se ha realizado a partir de la combinación de información numérica proveniente de la EPA y de CEDEFOP