

1. MISIÓN Y FUNCIONES



MISIÓN

Ejecutar las actividades de venta de artículos de papelería y libros a través de diferentes canales de comercialización (especialmente en tienda) estableciendo relaciones con el cliente y propiciando su fidelización

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

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](#)
- [estar al día de los últimos libros publicados](#)
- [utilizar distintos métodos de comunicación](#)

- [organizar las instalaciones de almacenamiento](#)
- [aplicar competencias matemáticas](#)
- [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](#)
- [recibir pedidos de publicaciones especiales](#)
- [recomendar libros a los clientes](#)
- [coordinarse con las editoriales de libros](#)
- [supervisar el nivel de las existencias](#)
- [ayudar a organizar eventos literarios](#)
- [realizar trabajo bibliográfico](#)
- [anunciar presentaciones de libros](#)
- [mantener limpia la tienda](#)

- [identificar las necesidades del cliente](#)
- [clasificar libros](#)
- [organizar la presentación de los productos](#)
- [colocar las mercancías en las estanterías](#)
- [procesar devoluciones](#)
- [realizar la toma de pedidos](#)
- [vender libros](#)
- [realizar ventas activas](#)
- [hacer demostraciones de las características de un producto](#)
- [aconsejar a clientes sobre libros](#)
- [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 libros académicos](#)

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [técnicas de venta](#)
- [características del producto](#)
- [sistemas de comercio electrónico](#)

- [comprensión del producto](#)
- [características del servicio](#)

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

TRANSECTORIAL

- [reseñas de libros](#)

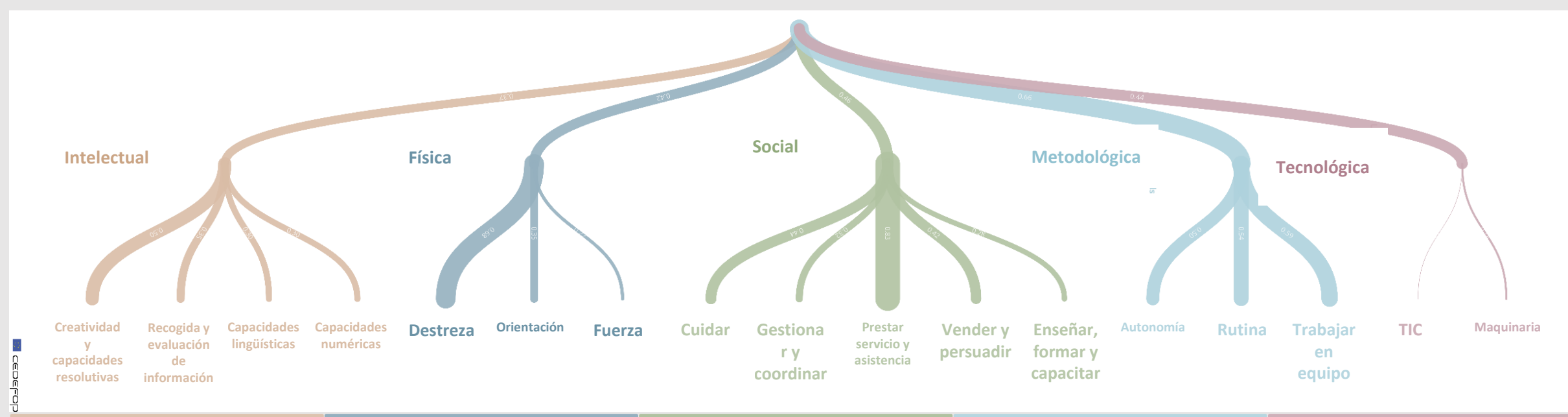
HABILIDADES TRANSVERSALES

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 el grupo de “**vendedores**”, al que pertenecen las dependientas y los dependientes de librería y papelería destacan las habilidades vinculadas con la metodología, así como las sociales, principalmente el trabajo en equipo y la prestación de servicios 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
Técnicas de ventas, desarrollo de habilidades comunicativas

PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Fuente: Sepe, Perfiles de la oferta de empleo

FORMACIÓN

- 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.
- 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.
- 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.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- 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.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

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

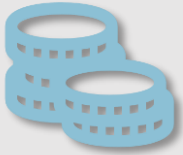
4. CONDICIONES DE TRABAJO



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

Librerías y papelerías de todos los tamaños, incluyendo los departamentos específicos en centros comerciales

5. CONTEXTO

TEJIDO EMPRESARIAL

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](#)

TOTAL DE EMPRESAS
1 de enero de 2021

3.095

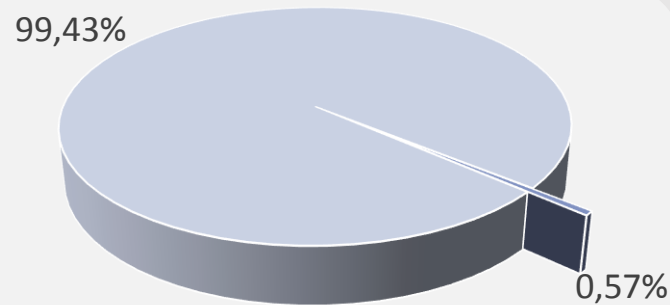
Autónomos

56,61%

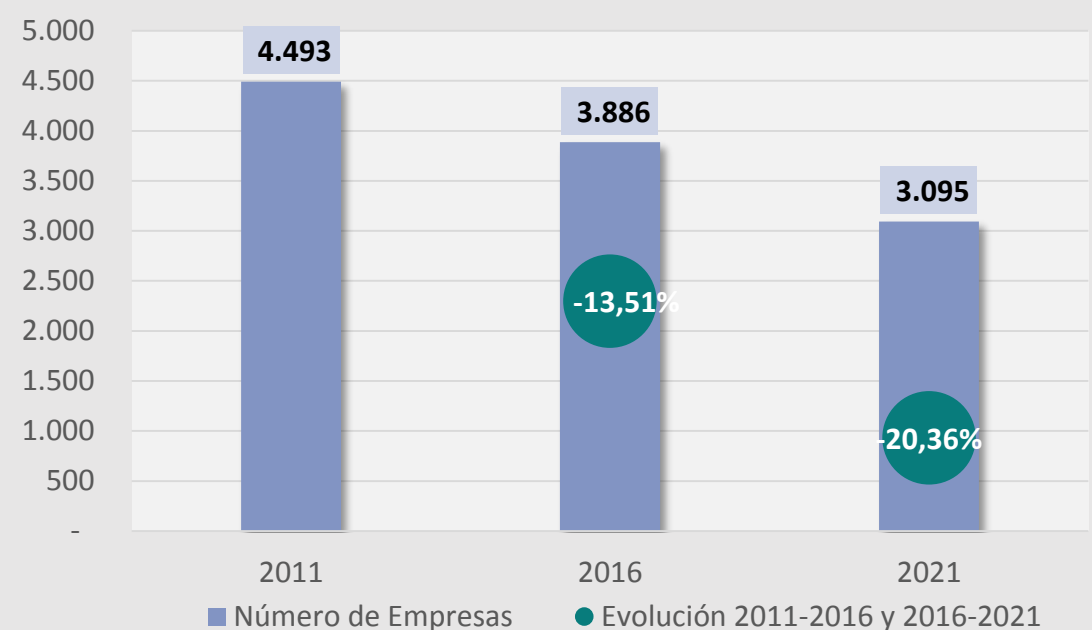
MPYMEs**

41,58%

Un **0,57%** de las empresas de la Comunidad de Madrid son Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados



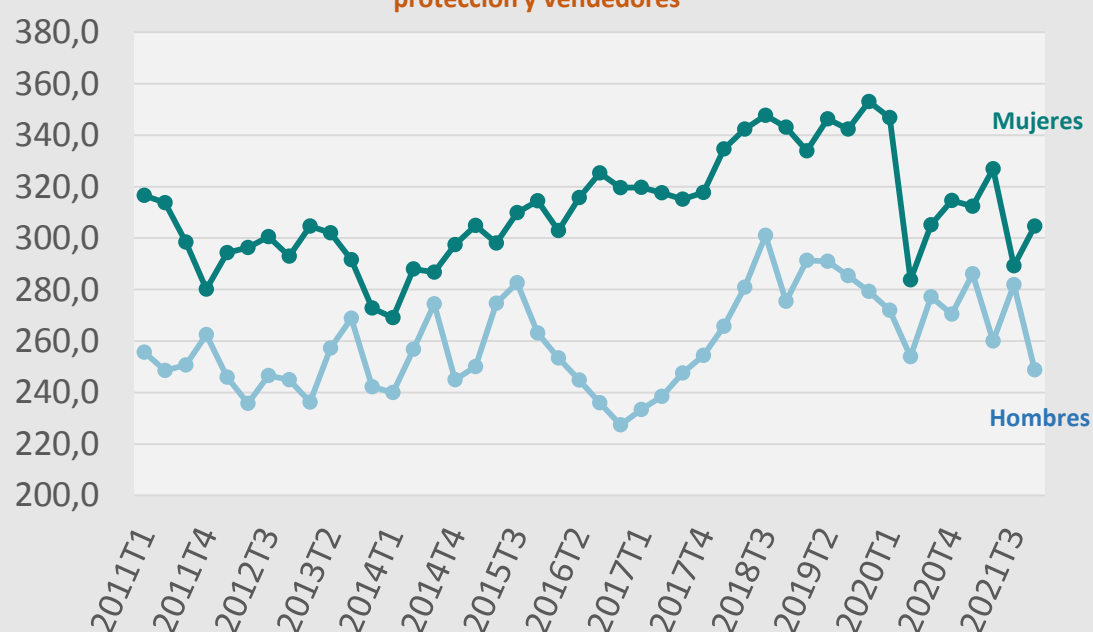
Evolución de número de empresas (C. Madrid, 2011-2021)
CNAE Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados, 1 de enero de 2021



MERCADO DE TRABAJO

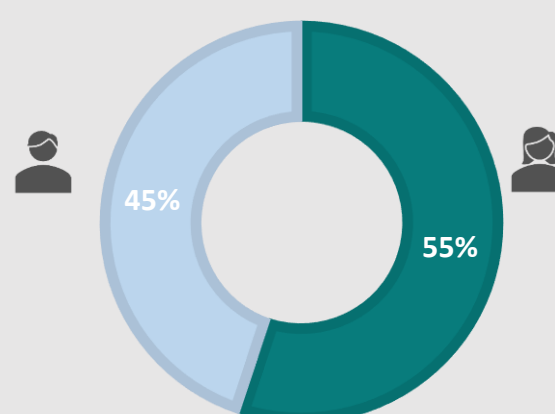
Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)
[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](#)

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



- 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.

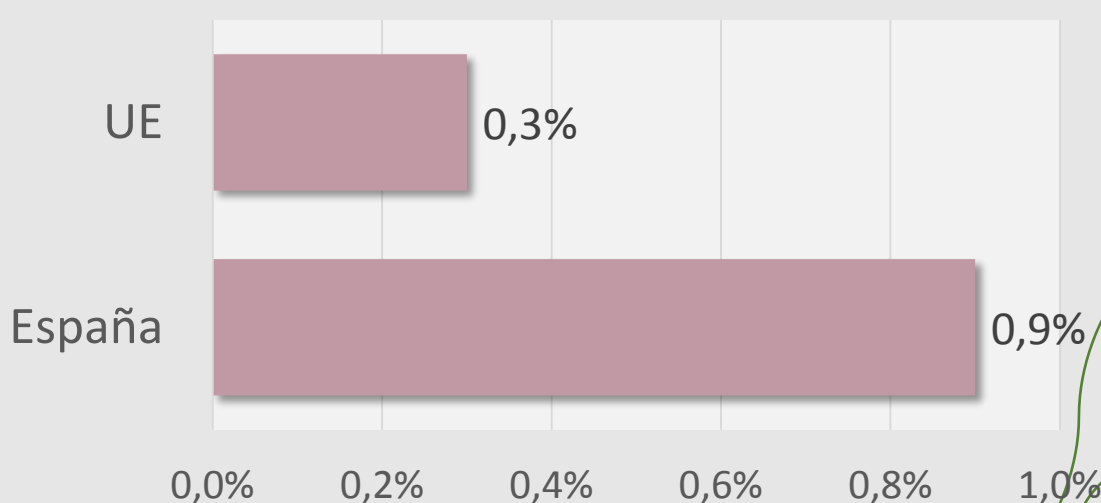


- **Software** de gestión de stocks, TPV (Terminal punto de venta) y ERP (sistema de gestión de empresas de distribución y comercio)
- **Vinculado al mercado online y al marketing digital** y para quienes desarrollen también este tipo de tareas, necesitarían conocimientos sobre páginas web, Google MyBusiness, 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: [de pronóstico de habilidades CEDEFOP \(europa.eu\)](http://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 LIBRERÍA Y PAPELERÍA/
DEPENDIENTAS DE LIBRERÍA Y PAPELERÍA

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 del 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 librería y papelería

CÓDIGO SISPE

52201187

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y Marketing

ÁREAS

Compraventa

CNAE

476 – Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos 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

[522376 - vendedor de libros/vendedora de libros](#)

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