



ENCARREGAT/DA DE BOTIGA

Persona encarregada de planificar, organitzar, dirigir i controlar les activitats d'una botiga, seguint els procediments de l'empresa.

FUNCIONS I TASQUES:

- Planificar i organitzar les activitats de la botiga.
- Assignar tasques al personal u delegar responsabilitats.
- Preparar i aprovar pressupostos, fixar preus i tarifes de descompte.
- Participar en tasques de RRHH: selecció, formació i promoció de personal i altres.
- Supervisar i avaluar el rendiment del personal.
- Garantir el manteniment adequat de les existències.
- Col·laborar amb altres directius i personal per facilitar informació sobre mercaderies, procediments, noves iniciatives, promocions especials, etc.
- Gestionar les reclamacions, devolucions, suggeriments dels clients i altres incidències.
- Supervisar la recaptació diària de la botiga.
- Garantir el compliment dels procediments de qualitat i seguretat.
- Analitzar i interpretar les tendències del marcat actual i promoure canvis per augmentar les vendes i millorar l'eficiència.
- Liderar i motivar a l'equip.

FAMÍLIA: Comerç i Màrqueting



OCUPACIONS RELACIONADES

Cap de secció
 Director comercial
 Comerciants propietaris de botigues
 Venedor/a de botiga i magatzem
 Supervisor/a de botigues

REQUISITS



FORMACIÓ

REGLADA

Mínima:

→ Batxillerat o similar

Altres:

Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Comerç i màrqueting - Grau Mitjà i Superior

ESPECIALITZADA

Gestió d'equips.

Resolució d'incidències.

Tècniques de comunicació, informació o negociació.

Animació del punt de venda.

Marxandatge.

CARNETS PROFESSIONALS

→ No es requereix.

CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

(Nivell 3)

→ Família comerç i màrqueting

Normalment es requereix experiència prèvia en lloc de treball similar.

Es valora l'experiència prèvia en el mateix.



EXPERIÈNCIA



COMPETÈNCIES

LINGÜÍSTIQUES

Coneixements de la llengua castellana i catalana o llengua autonòmica. Es valoraran coneixements d'anglès i altres idiomes si l'establiment es troba en zona turística.

DIGITALS

Nivell usuari mig/alt d'ofimàtica

TRANSVERSALS (1 bàsic; 2 mitjà, 3 alt, 4 molt alt)

	1	2	3	4
→ Planificació i organització				
→ Lideratge				
→ Compromís amb l'organització				
→ Orientació al client				
→ Orientació a l'assoliment				
→ Negociació				

TÈCNIQUES

- Direcció i gestió d'equips
- Normativa de riscos laborals i mediambiental
- Tècniques de vendes
- Eines de gestió de magatzem
- Tècniques de comunicació, informació i negociació

CONDICIONS LABORALS

JORNADA I HORARIS	→ Variable (partida, intensiva o de caps de setmana i festius) en funció de les necessitats de l'establiment, ubicacions i/o reglament intern.	
RETRIBUCIONS SALARIALS	→ Segons conveni. → En algunes empreses les retribucions pot ser complementada segons objectius de vendes.	
ENTORN DE TREBALL	→ Espais tancats i reduïts. És habitual el treball amb soroll i bullici de gent. → El treball es fa de peu quasi tota la jornada.	
TIPUS D'EMPRESSES	→ Petit comerç minorista, centres comercials, franquícies, supermercats, mercats, etc.	
CONTRACTACIÓ	→ S'utilitzen totes les modalitats de contracte, especialment la contractació indefinida. → La temporalitat és més elevada en les grans cadenes comercials.	
MOBILITAT GEOGRÀFICA	→ No és habitual. En cadenes comercials pot haver mobilitat..	
MOBILITAT FUNCIONAL	→ Sovint, les persones que accedeixen al càrrec de responsable de botiga o càrrecs superiors ho fan a través de la promoció (interna o externa). → És habitual que després d'un temps com a dependent, la persona estigui preparada per a desenvolupar les tasques d'encarregat de botiga, tot i que això, depèn força de les diferents dimensions de les companyies.	



FONTS D'INTERÈS



FORMACIÓ

- [SEPE- Certificats de professionalitat](#)
- [Especialitats formatives SOC:](#)
- [Estudis reglats CFGM i CFGS](#)

- [Buscador de convenis GENCAT:](#)
- [Certificar experiència](#)



LABORAL