

Οι σύγχρονες γνώσεις και δεξιότητες που χρειάζονται οι επαγγελματίες των πωλήσεων: Έρευνα του ΣΕΒ και του Ελληνογερμανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου

Το επάγγελμα του Πωλητή, που συναντάται σε κλάδους της οικονομίας με εμπορικές δραστηριότητες (χονδρικό και λιανικό εμπόριο, μεταποίηση, υπηρεσίες) είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τα έσοδα των επιχειρήσεων. Για αυτό, οι επιχειρήσεις αποδίδουν ιδιαίτερη βαρύτητα στο συγκεκριμένο επάγγελμα, καθώς εξαρτώνται σε σημαντικό βαθμό και από τις ικανότητες των πωλητών που διαθέτουν.

Το εύρος και η ετερογένεια των καθηκόντων ενός Πωλητή σημαίνει ότι βασίζεται σε μεγάλο πλήθος γνώσεων και δεξιοτήτων, οι οποίες και πρέπει να αναβαθμίζονται προκειμένου να ανταποκρίνεται επιτυχώς στα καθήκοντά του. Μεταξύ των βασικών καθηκόντων του Πωλητή συγκαταλέγονται η επαφή με τον πελάτη και η πώληση προϊόντων είτε σε άλλη επιχείρηση (B2B) είτε στο καταναλωτικό κοινό (B2C).

Η αυτοματοποίηση και η ψηφιακοποίηση των παραγωγικών δραστηριοτήτων αλλάζουν τον τρόπο που λειτουργούμε, πουλάμε, αλλά και καταναλώνουμε δημιουργώντας κίνδυνο απώλειας θέσεων εργασίας για πολλά επαγγέλματα χαμηλών αλλά και μεσαίων δεξιοτήτων που περιλαμβάνουν επαναλαμβανόμενα καθήκοντα. Το επάγγελμα του Πωλητή, που απαιτεί σε σημαντικό βαθμό, ήπιες, οριζόντιες δεξιότητες δεν φαίνεται να αντιμετωπίζει αυτόν τον κίνδυνο, καθώς είναι σχεδόν αδύνατο να υποκατασταθούν από τις διαθέσιμες τεχνολογίες αυτοματοποίησης.

Η έκθεση του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ για το *Μέλλον των Θέσεων Εργασίας*¹ (2020) εντάσσει τους Πωλητές στην κατηγορία των επαγγελματιών που δεν προβλέπεται να επηρεαστούν από το κύμα αυτοματοποίησης, ακριβώς επειδή πρόκειται ένα επάγγελμα άρρηκτα συνυφασμένο με την ανθρώπινη αλληλεπίδραση. Αυτό, όμως, σε καμία περίπτωση δεν αναιρεί την ανάγκη για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους στο σημερινό περιβάλλον ταχύτατων τεχνολογικών εξελίξεων. Στη σύγχρονη εκδοχή του επαγγέλματος, οι πωλητές οφείλουν να εξοικειώνονται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, να αφομοιώνουν νέες τεχνικές πωλήσεων και μάρκετινγκ και να διατηρούν επαρκή γνώση για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που πωλούν τα οποία, λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης, μεταβάλλονται αρκετά συχνά.

Ο ΣΕΒ και το Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο πραγματοποίησαν έρευνα επιχειρήσεων για τις γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει σήμερα ένας Πωλητής. Η έρευνα επιχείρησε να καταγράψει τη γνώμη των επιχειρήσεων γύρω από τα ακόλουθα ερωτήματα:

- Είναι αναγκαία η ανάπτυξη ενός πρότυπου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του Πωλητή και, αν ναι, σε ποιο εκπαιδευτικό επίπεδο είναι προτιμότερο να ενταχθεί ένα τέτοιο πρόγραμμα;
- Πρέπει ένα τέτοιο πρόγραμμα να περιλαμβάνει και μάθηση στο χώρο εργασίας (μαθητεία, πρακτική άσκηση);
- Είναι διατεθειμένες οι επιχειρήσεις να συμμετάσχουν ενεργά στην ανάπτυξη ενός τέτοιου προγράμματος;
- Ποιες είναι οι σημαντικότερες γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει σήμερα ένας Πωλητής;

¹ WEF (2020), Future of Jobs Report 2020, σελ. 8. Η Έκθεση είναι διαθέσιμη στο http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf



Συνοπτικά ευρήματα της έρευνας

- Σχεδόν το σύνολο των επιχειρήσεων θεωρούν αναγκαία την ανάπτυξη πρότυπων προγραμμάτων εκπαίδευσης / κατάρτισης, ειδικά για το επάγγελμα του Πωλητή.
- Ιδανικό επίπεδο, είναι η μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση **με επίκεντρο την πρακτική άσκηση και τη μαθητεία**.
- Για την *Εξυπηρέτηση Πελατών*, ως κρίσιμότερες δεξιότητες αναδείχθηκαν η δυνατότητα «προσδιορισμού των αναγκών», η διασφάλιση ικανοποίησης και η «Διαπραγμάτευση».
- Για την *Εκτέλεση διαδικασιών πώλησης*, 8 στις 10 επιχειρήσεις προέκριναν την «οργάνωση παραγγελιών», τη «διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις νομικές απαιτήσεις» και την «εξέταση των εμπορευμάτων».
- Ως προς τις απαραίτητες γνώσεις οικονομικών, λογιστικής, marketing κ.λπ. κρίσιμότερη δεξιότητα είναι η «κατανόηση των βασικών ποσοτικών στοιχείων που αφορούν τις πωλήσεις», ενώ ιδιαίτερα αναγκαίες κρίνονται οι ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, με σημαντικότερη τη γνώση του «Προγράμματος διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM), όπως δήλωσαν οι 8 στις 10 επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα.
- **Για όλες τις επιχειρήσεις, οι οριζόντιες δεξιότητες** είναι ιδιαίτερα σημαντικές με το σύνολο σχεδόν να συγκαταλέγει την «Επικοινωνία» ως πρώτη, με «Κριτική σκέψη», «Εργασία σε ομάδες» και «Διαχείριση χρόνου» να συμπληρώνουν την εικόνα.

Βασικές προτάσεις ΣΕΒ

- Σύγχρονα προγράμματα μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΙΕΚ, Μεταλυκειακό Έτος-Τάξη Μαθητείας) σε συνάφεια με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (επανακατάρτιση, αναβάθμιση δεξιοτήτων) με αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων.
- Ενίσχυση της Μάθησης με Βάση την Εργασία.
- Αξιοποίηση όλων των ευρωπαϊκών και εγχώριων πόρων στη βάση συγκεκριμένης στρατηγικής και στόχων.

Ταυτότητα της έρευνας

Φορείς διενέργειας της έρευνας: ΣΕΒ και Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

Αριθμός επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα: 112

Οικονομική δραστηριότητα επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα: Λιανικό εμπόριο και μεταποίηση

Διάρκεια έρευνας: 7/9/2020 έως 21/9/2020

Τρόπος διενέργειας της έρευνας: Συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου από στελέχη επιχειρήσεων



A. Η Έρευνα ΣΕΒ & Ελληνογερμανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου

Αναγκαιότητα διαμόρφωσης και παράμετροι ενός προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για Πωλητές

Η έρευνα του ΣΕΒ και του Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου έδειξε ότι οι επιχειρήσεις, σχεδόν στο σύνολό τους, **θεωρούν αναγκαία την ανάπτυξη ενός πρότυπου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του Πωλητή**. Η μεγάλη πλειονότητα των επιχειρήσεων εξέφρασε την πεποίθηση πως ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για Πωλητές πρέπει να ενταχθεί στο επίπεδο της **μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης** είτε αυτό αντιστοιχεί σε ΙΕΚ (50%) είτε στο Μεταλυκειακό Έτος – Τάξη Μαθητείας (44%). Πολύ λιγότερες ήταν οι επιχειρήσεις εκείνες που θεώρησαν ότι ένα πρόγραμμα κατάρτισης πρέπει να υλοποιηθεί σε ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (11%) ή σε ΕΠΑΛ (10%).

Επίσης, οι επιχειρήσεις εξέφρασαν το έντονο ενδιαφέρον τους για την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που χρησιμοποιούν τεχνικές **Μάθησης με Βάση την Εργασία (ΜΒΕ)** δηλαδή **πρακτική άσκηση** (63%) και δευτερευόντως **μαθητεία** (50%).

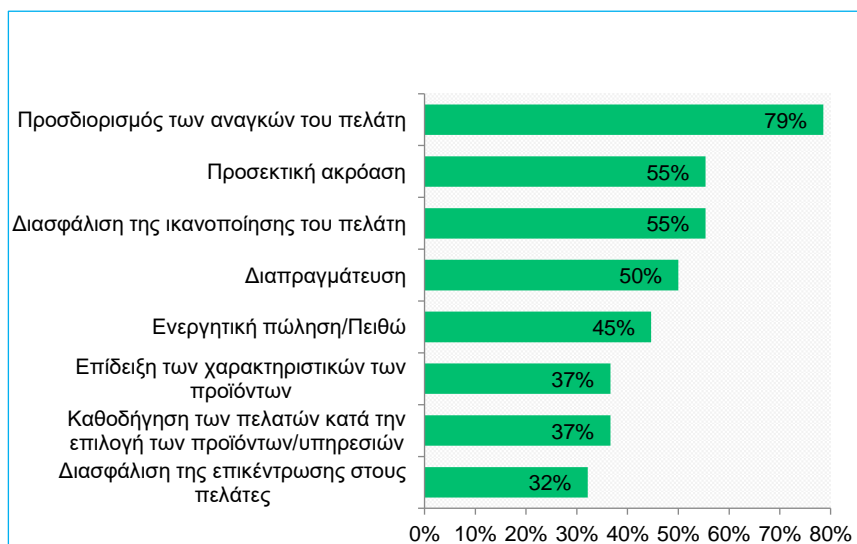
Ενδιαφέρον είναι το γεγονός ότι περισσότερες από 7 στις 10 επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν θετικά το ενδεχόμενο **συμμετοχής τους στη διαμόρφωση ενός πρότυπου προγράμματος κατάρτισης για Πωλητές**.

Οι σημαντικότερες γνώσεις και δεξιότητες² που πρέπει να διαθέτει σήμερα ένας Πωλητής

Ως κρίσιμότερη δεξιότητα του Πωλητή για την Εξυπηρέτηση των Πελατών, 8 στις 10 επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα, επέλεξαν τον «Προσδιορισμό των αναγκών του πελάτη». Ακολουθούν η «Προσεκτική ακρόαση», η «Διασφάλιση της ικανοποίησης του πελάτη» και η «Διαπραγμάτευση» (**Δ1**).

Δ1. Οι κρίσιμότερες Δεξιότητες του Πωλητή για την Εξυπηρέτηση των Πελατών

Πηγή: Έρευνα ΣΕΒ και Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου, 2020



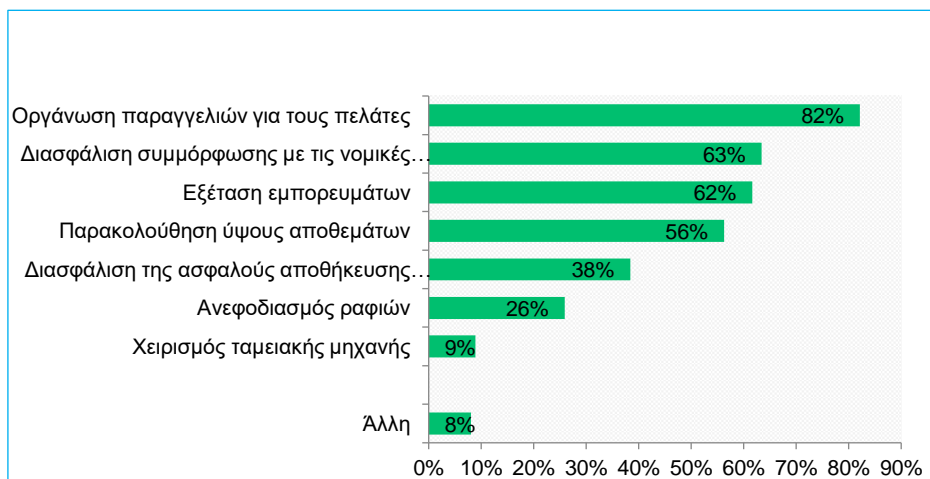
² Οι γνώσεις και δεξιότητες έχουν αντληθεί από τις βάσεις δεδομένων της Ο*NET (ΗΠΑ) <https://www.onetonline.org/link/summary/41-2031.00> και της ESCO (ΕΕ) <https://ec.europa.eu/esco/portal/skill>



Για την Εκτέλεση των διαδικασιών πώλησης, 8 στις 10 επιχειρήσεις προέκριναν την «Οργάνωση παραγγελιών για τους πελάτες» ως την πλέον σημαντική δεξιότητα για τον Πωλητή και ακολουθούν η «Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις νομικές απαιτήσεις» και η «Εξέταση των εμπορευμάτων» (**Δ2**).

Δ2. Οι κρίσιμότερες Δεξιότητες του Πωλητή για την Εκτέλεση των διαδικασιών πώλησης

Πηγή: Έρευνα ΣΕΒ και Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου, 2020



Όσον αφορά στις απαραίτητες γνώσεις οικονομικών, λογιστικής, marketing κ.λπ. που πρέπει να κατέχει ένας Πωλητής, η «Κατανόηση των βασικών ποσοτικών στοιχείων που αφορούν τις πωλήσεις» είναι η απάντηση που συγκέντρωσε το υψηλότερο ποσοστό (75%) (**Δ3**).

Δ3. Οι σημαντικότερες γνώσεις για το επάγγελμα του Πωλητή

Πηγή: Έρευνα ΣΕΒ και Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου, 2020

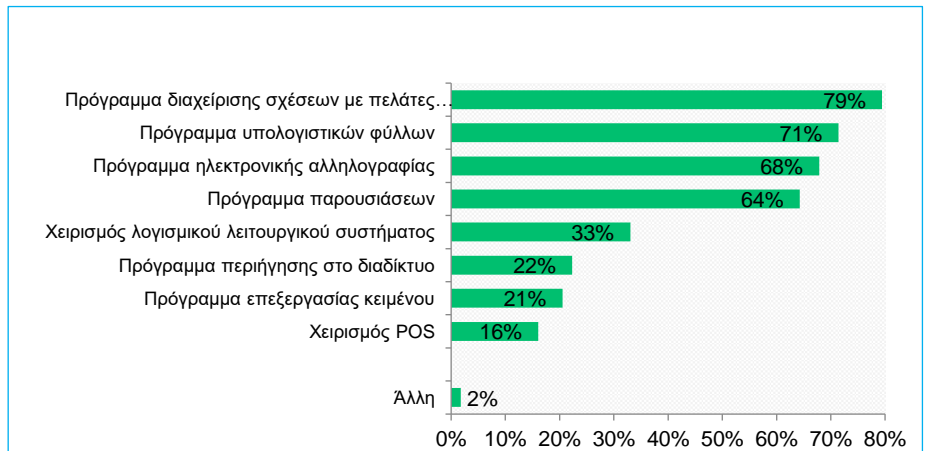


Ταυτόχρονα, εξίσου αναγκαίες κρίνονται οι ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, με σημαντικότερη τη γνώση του «Προγράμματος διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM), όπως δήλωσαν οι 8 στις 10 επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα (**Δ4**).



Δ4. Οι σημαντικότερες ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες για το επάγγελμα του Πωλητή

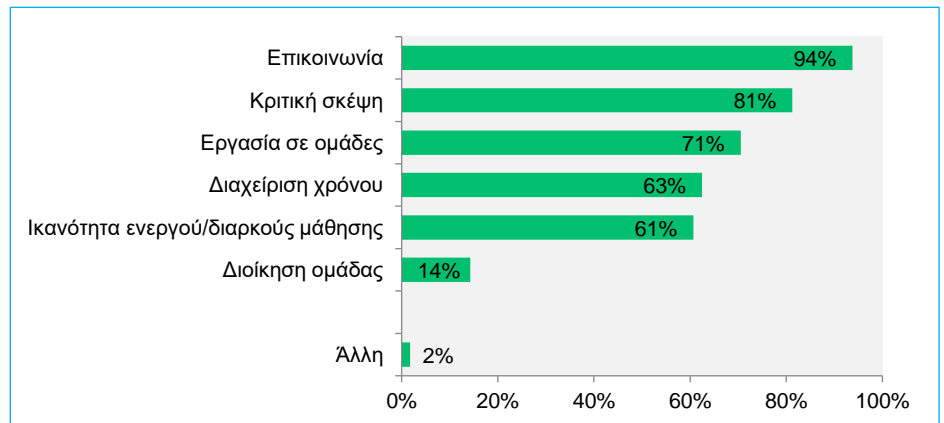
Πηγή: Έρευνα ΣΕΒ και Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου, 2020



Εκτός όμως από τις επαγγελματικές και ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, αδιαμφισβήτητα σημαντικές για το επάγγελμα του Πωλητή είναι οι **οριζόντιες δεξιότητες**. Το σύνολο σχεδόν των επιχειρήσεων συγκαταλέγει την «Επικοινωνία» πρώτη μεταξύ των τεσσάρων σημαντικότερων οριζόντιων δεξιοτήτων και ακολουθούν η «Κριτική σκέψη», η «Εργασία σε ομάδες» και η «Διαχείριση χρόνου» (Δ5).

Δ5. Οι σημαντικότερες γενικές/οριζόντιες δεξιότητες για το επάγγελμα του Πωλητή

Πηγή: Έρευνα ΣΕΒ και Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου, 2020



B. Συμπεράσματα και Προτάσεις Πολιτικής

Το σημαντικότερο ίσως εύρημα της έρευνας αφορά στο πολύ υψηλό ποσοστό των επιχειρήσεων που τάσσεται υπέρ της ανάπτυξης ενός πρότυπου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για Πωλητές. Ενδιαφέρον παρουσιάζει, επίσης, το υψηλό ποσοστό των επιχειρήσεων που προτίθεται να συμμετάσχει ενεργά στη διαμόρφωση ενός τέτοιου προγράμματος. Αμφότερα τα ευρήματα καταδεικνύουν τη βαρύτητα που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στο εν λόγω επάγγελμα για την επίτευξη των στόχων τους.

Όμως και από την πλευρά των Πωλητών, η ανάπτυξη ενός σύγχρονου προγράμματος κατάρτισης πρέπει να θεωρείται απαραίτητη, καθώς διασφαλίζει πως ο Πωλητής θα αποκτήσει όλες εκείνες τις γνώσεις και δεξιότητες που θα του δώσουν τη δυνατότητα να είναι και να παραμένει ανταγωνιστικός.

Οι προτάσεις του ΣΕΒ για την προώθηση των παραπάνω επιδιώξεων και με βάση τα δεδομένα που προέκυψαν από την έρευνα, είναι οι ακόλουθες:



- Δημιουργία σύγχρονων προγραμμάτων στο επίπεδο της μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΙΕΚ, Μεταλυκειακό Έτος-Τάξη Μαθητείας) που συμβαδίζουν με τα δεδομένα και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Οργάνωση προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (επανακατάρτιση, αναβάθμιση δεξιοτήτων) με αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων.
- Ενίσχυση της Μάθησης με Βάση την Εργασία, με την περαιτέρω αξιοποίηση των θεσμών της πρακτικής άσκησης και της μαθητείας από τις επιχειρήσεις.
- Αξιοποίηση ευρωπαϊκών και εγχώριων πόρων για το ανθρώπινο δυναμικό, στο πλαίσιο χρηματοδότησης των πολιτικών απασχόλησης και στη βάση συγκεκριμένης στρατηγικής και στόχων.

Το παρόν συντάχθηκε από τον Τομέα Απασχόλησης και Αγοράς Εργασίας του ΣΕΒ

Διευθυντής: Χρήστος Α. Ιωάννου

Senior Advisor: Νίκος Γαβαλάκης

Policy Analyst: Ζήσης Μανούζας

Policy Analyst: Ελευθερία Ρώμα

Για περισσότερες πληροφορίες: E: socialaff@sev.org.gr | T: +30 211 5006 148



Οικονομικά μεγέθη μελών ΣΕΒ

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ
€311 δις.
63% συνόλου*



ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
€55 δις.
45% συνόλου*



ΠΩΛΗΣΕΙΣ
€72 δις.
42% συνόλου*



ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ ΚΕΡΔΗ
€4,2 δις.**
38% συνόλου**



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
216.000
10% συνόλου ασφαλισμένων στον ΕΦΚΑ



ΜΙΣΘΟΙ
€5,2 δις.
18% συνόλου***



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ
€2,2 δις.
23% συνόλου***



ΦΟΡΟΣ ΕΠΙ ΚΕΡΔΩΝ
€1,3 δις.
29% συνόλου****



* 19.910 δημοσιευμένοι ισολογισμοί χρήσης 2018 που περιλαμβάνονται στη βάση της ICAP

** σύνολο κερδών κερδοφόρων επιχειρήσεων

*** % επί του συνόλου τακτικών αποδοχών (χωρίς bonus και υπερωρίες)/ασφαλιστικών εισφορών ασφαλισμένων στον ΕΦΚΑ

**** % επί του συνόλου εσόδων από φόρο εισοδήματος νομικών προσώπων

Όραμα

Οραματιζόμαστε την Ελλάδα ως τη χώρα, που κάθε πολίτης του κόσμου θα θέλει και θα μπορεί να επισκεφθεί, να ζήσει και να επενδύσει.

Οραματιζόμαστε μια ανοιχτή, κοινωνικά υπεύθυνη και οικονομικά φιλελεύθερη χώρα-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που προτάσσει την ισχυρή ανάπτυξη ως παράγοντα κοινωνικής συνοχής. Θέλουμε μια Ελλάδα δυναμικό κέντρο της ευρωπαϊκής περιφέρειας, με στέρεους θεσμούς, ελκυστικό κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, που προάγει τις εξαγωγές, την καινοτόμο επιχειρηματικότητα, την παραγωγή και τις ποιοτικές υπηρεσίες, τη βιώσιμη ανάπτυξη, τη γνώση, τη συνοχή, τις ίσες ευκαιρίες και το κράτος δικαίου.

Αποστολή

Ηγεσία & Γνώση

Ο ΣΕΒ διαδραματίζει ηγετικό ρόλο στον μετασχηματισμό της Ελλάδας σε μια παραγωγική, εξωστρεφή και ανταγωνιστική οικονομία, ως ανεξάρτητος και υπεύθυνος εκπρόσωπος της ιδιωτικής οικονομίας.

Κοινωνικός Εταίρος

Ο ΣΕΒ, ως κοινωνικός εταίρος που πιστεύει στη λειτουργία των θεσμών, προωθεί στα αρμόδια όργανα της Πολιτείας και της Ε.Ε. τις απόψεις και θέσεις της επιχειρηματικής κοινότητας.

Ισχυρός Εκπρόσωπος

Ο ΣΕΒ διαμορφώνει θέσεις, αναλύσεις και προτάσεις πολιτικής για την οικονομία, τη βιομηχανία, την καινοτομία, την απασχόληση, την παιδεία και τις εργασιακές δεξιότητες, τον κοινωνικό διάλογο, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την εταιρική υπευθυνότητα.

Φορέας Δικτύωσης

Ο ΣΕΒ δικτυώνει τα μέλη του μεταξύ τους & με τα κέντρα αποφάσεων (εγχώρια και διεθνή), με στόχο τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας.