



Kasjer na rynku pracy. Zarobki, rozwój i oczekiwania

Raport Pracuj.pl



Na progu świata sprzedaży

Rafał Nachyna

Dyrektor Zarządzający Pracuj.pl

Fundamentem realnego sukcesu w handlu jest dobrze poukładana organizacja. A jej główną częścią składową są — rzecz jasna — kadry. Jak duże jest na nie zapotrzebowanie, pokazują dane. W III kwartale 2018 stanowiska w sprzedaży i handlu stanowiły ponad 29% wszystkich rekrutacji prowadzonych na Pracuj.pl. Według danych Bisnode Polska, w Polsce działa obecnie 260 tysięcy sklepów o bardzo wielu różnych specjalizacjach – w których potrzeba kompetentnych i sprawnych pracowników.

Kasjerzy, którym poświęcamy ten raport Pracuj.pl, to często nasza pierwsza linia kontaktu z marką handlową. To właśnie oni budują nasze wrażenia w relacji z marką. Praca kasjera jest wymagająca, często ciężka fizycznie. Rynkowe doniesienia pokazują jednak, że i w tym obszarze można obserwować zmiany. Płace kasjerów regularnie rosną. To także fach, który daje szansę na start do kariery handlowca.

W raporcie Pracuj.pl pokazujemy portret kasjerów i ich bezpośredniego otoczenia. Czy większość z nich to kobiety, czy mężczyźni? Na jaką przeciętną płacę mogą liczyć? Czy kasjer ma szansę na awans? Co wpływa na wysokość jego zarobków: rozmiar firmy, doświadczenie, specjalizacja? Czego przedstawiciele tego zawodu oczekują od pracodawców? Na wszystkie te pytania odpowiedzieli nasi specjaliści.

Jesienne badania Pracuj.pl dotyczące pracowników fizycznych wykazały, że są oni świadomi rosnącego apetytu firm na nowe kadry. To pociąga za sobą rosnące oczekiwania najlepszych kandydatów co do warunków zatrudnienia. Takie postawy stanowią ważną wskazówkę dla rekruterów szukających kasjerów, którzy będą z nimi nie tylko na chwilę, ale zechcą rozwijać się razem z marką. Warto się im lepiej przyjrzeć.

Zapraszam do poznania bohaterów naszego raportu.

Na progu świata sprzedaży	2
ROZDZIAŁ 1.	
Portret i portfel kasjera	6
ROZDZIAŁ 2.	
Co wpływa na pensje i awanse	9
ROZDZIAŁ 3.	
Kasjerzy i inni – oczekiwania pracowników	10
ROZDZIAŁ 4.	
Okiem eksperta – Jeronimo Martins	12

29%

Ogłoszeń na Pracuj.pl stanowiły oferty dla specjalistów ds. handlu i sprzedaży w III kwartale 2018



>2400

Ogłoszeń o pracę dla kasjerów lub sprzedawców znajdowało się na Pracuj.pl w II połowie listopada 2018

Dane: Pracuj.pl na 21.11.2018

Rynek sprzedaży

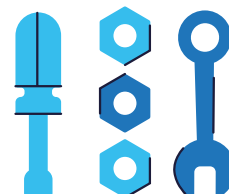
W Polsce jest ponad 260 tysięcy sklepów



ponad **62 tys.**
sklepy
ogólnospożywcze



ponad **24 tys.**
sklepy
odzieżowe



ponad **16 tys.**
sklepy
motoryzacyjne

Eksperci Pracuj.pl



Łukasz Marciniak

Ekspert Pracuj.pl,

Dyrektor ds. Rozwoju Sprzedaży, Grupa Pracuj

Coraz częściej słyszymy o podwyżkach płac w dużych sieciach handlowych i coraz lepszych ofertach pracy także dla pracowników niższego szczebla. Przyczyną tego zjawiska są na pewno w dużym stopniu malejące bezrobocie i niedobór pracowników na rynku pracy. Chcąc przyciągnąć kadry, firmy podwyższają pensje. Starają się też rozbudowywać programy rozwoju kariery pracowników, które otwierają np. przed kasjerami możliwości stopniowego awansu. Nie oznacza to jednak, że wszyscy pracownicy w świecie handlu mogą liczyć na podobne warunki. Według jednego z poprzednich raportów Pracuj.pl, tzw. handlowcy pasywni, czyli choćby kasjerzy czy ekspedientki, nadal otrzymują niższe płace i słabsze warunki pracy niż przedstawiciele handlowi. Ich sytuacja jest jednak lepsza niż jeszcze przed kilkoma laty.



Radosław Żemło

Ekspert Pracuj.pl,

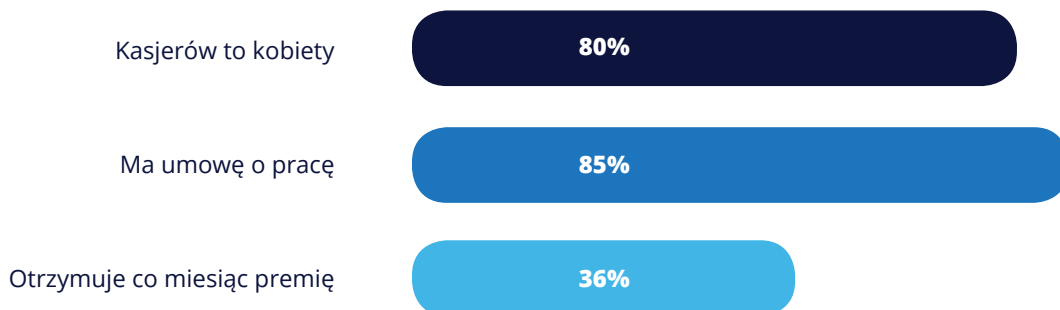
Dyrektor Sprzedaży w Grupie Pracuj

Osoby chcące związać swoją przyszłość z branżą handlu B2C powinny zwracać uwagę nie tylko na pensje, ale też skalę danej firmy, jej podejście do rozwoju pracowników. Na rynku nie brak kierowników sklepów czy przedstawicieli handlowych, którzy rozpoczynali karierę „na kasie”. Większość z dużych sieci udostępnia obecnie informacje o programach rozwoju karier np. na swoich stronach internetowych. Nie można zapominać o drobnych polskich detalistach, którzy z oddaniem rozwijają swoje mniejsze sklepy. Praca dla nich może być dobrym rozwiązaniem dla osób, które nie czują się dobrze w dużych organizacjach.

Portret i portfel kasjera

Według danych ekspertów serwisu [zarobki.pracuj.pl](#), zdecydowana większość kasjerów wykonuje swoje obowiązki na podstawie umowy o pracę. Taką formę zatrudnienia deklaruje 85% ankietowanych, na innych zasadach pracuje niewiele więcej, niż co dziesiąty. Więcej, niż co trzeci z nich (36%) deklaruje, że co miesiąc otrzymuje premie za osiągnięte wyniki.

Zespoły kasjerów w Polsce są silnie sfeminizowane. Jak podają eksperci serwisu, [zarobki.pracuj.pl](#), 8 na 10 kasjerów to kobiety. Co ciekawe, panie dominują także wśród kierowników sklepów spożywczych (61%) oraz ich zastępców (66%).



Źródło: ankiety użytkowników portalu [zarobki.pracuj.pl](#)

Na jakiej wysokości pensje mogą liczyć kasjerzy? Według danych serwisu [zarobki.pracuj.pl](#), ich przeciętne miesięczne wynagrodzenie wynosi 2000 zł netto. Natomiast najlepiej opłacani specjaliści otrzymują pensje o blisko połowę wyższe – wynoszące 2900 zł netto.

2000
zł netto

Wynosi przeciętna pensja kasjera

2900
zł netto

Osiągają najlepiej opłacani kasjerzy

Kasjerzy należą zazwyczaj do mniej doświadczonych pracowników niż np. sprzedawcy – doradcy klienta, przedstawiciele handlowi czy menedżerowie – co przekłada się na wysokość zarobków. Jednocześnie jednak ich pensje – szczególnie w największych sieciach handlowych – od kilku lat rosną. Kasjerzy coraz częściej otrzymują także benefity pozapłacowe. Zdecydowanie najpopularniejsze są bony towarowe (38%). Według wypowiedzi pracowników, firmy nieco rzadziej decydują się na świadczenia socjalne (28%), ubezpieczenia na życie (25%) czy dostęp do prywatnej opieki medycznej (18%).



Kasjerzy: najczęściej otrzymywane benefity

Prywatna opieka medyczna

18%

Ubezpieczenia na życie

25%

Świadczenia socjalne

28%

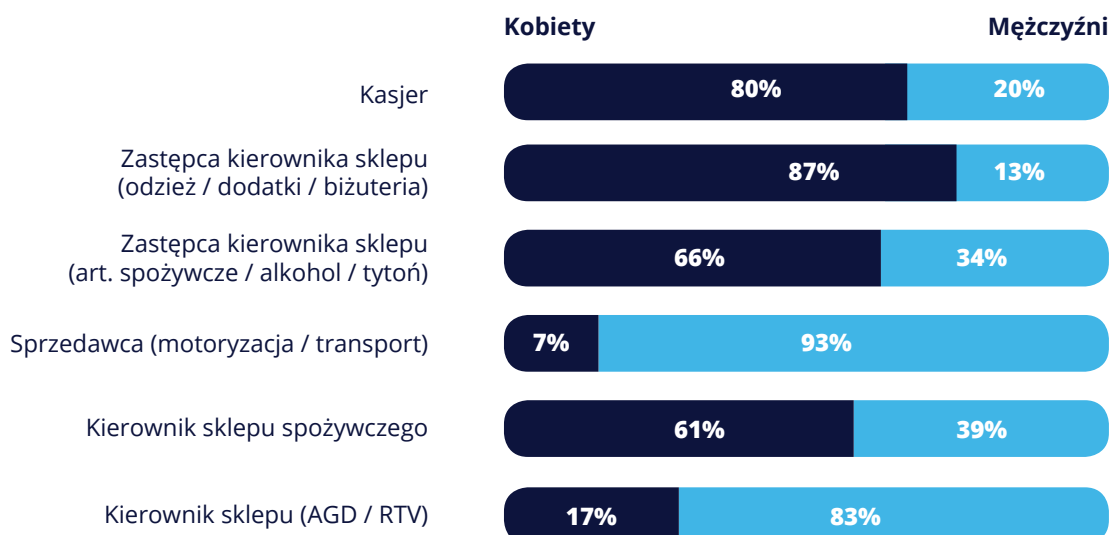
Bony towarowe

38%

Źródło: ankiety użytkowników portalu zarobki.pracuj.pl



Kasjerzy i inni przykładowi pracownicy w handlu



Źródło: ankiety użytkowników portalu zarobki.pracuj.pl



Kasjerzy i inni przykładowi pracownicy w handlu

	Przeciętna pensja netto
Kasjer	2000
Zastępca kierownika sklepu (odzież / dodatki / biżuteria)	2600
Zastępca kierownika sklepu (art. spożywcze / alkohol / tytoń)	2780
Sprzedawca (motoryzacja / transport)	3060
Kierownik sklepu spożywczego	4600
Kierownik sklepu (AGD / RTV)	5000

Źródło: ankiety użytkowników portalu zarobki.pracuj.pl

Co wpływa na pensję? Wskazują eksperci Pracuj.pl

Lokalizacja

Duże sieci handlowe korzystają z efektu skali, kształtując rozbudowane i zintegrowane programy rozwoju pracowników. Jak pokazują także raporty płacowe Pracuj.pl dotyczące regionów, na wyższe przeciętne zarobki mogą liczyć pracownicy w największych miastach czy najsilniej rozwiniętych regionach.

Staż pracy

Ze względu na stosunkowo dużą rotację wśród kasjerów, duże firmy doceniają osoby, których czas pracy w jednym miejscu przekracza 2-3 lata. Taki staż oznacza często pensję wyższą o kilkaset złotych oraz możliwości awansu.

Specyfikacja

Wyższe wynagrodzenia oferują np. sklepy informatyczne, motoryzacyjne czy RTV-AGD oraz wszelkie inne, w których kasjerzy powinni posiadać bardziej specjalistyczną wiedzę o specyfikacji sprzedawanych produktów.

ROZDZIAŁ 2.

Co wpływa na pensję i awanse



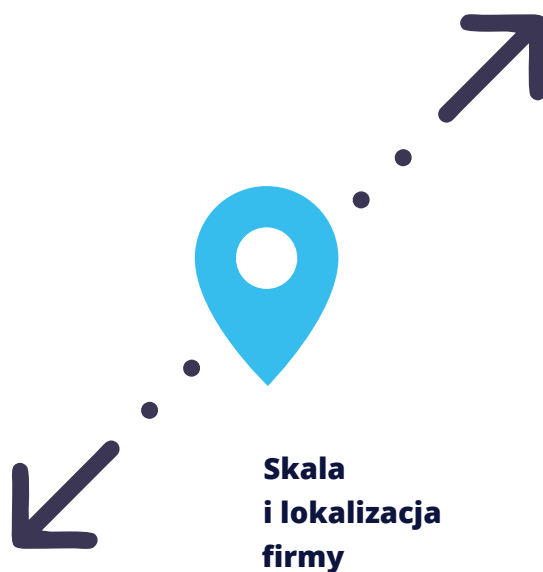
**Długi
staż pracy
i doświadczenie**



**Rodzaj
sprzedawanych
dóbr**

Kasjer to jeden z podstawowych szczebli pracy w handlu B2C. Regularny wzrost wynagrodzeń i benefitów zwiększa atrakcyjność pracy kasjera m.in. dla kadr z mniejszym doświadczeniem zawodowym czy niższymi kwalifikacjami. Jak podkreślają jednak eksperci Pracuj.pl, to stanowisko może również pełnić rolę dobrego punktu startowego do rozwoju kariery w sprzedaży. Zarówno rozumianego jako osiągnięcie awansów, jak i podwyżek pensji.

Ekspert serwisu zarobki.pracuj.pl, podają, że na wysokość pensji kasjera wpływają przede wszystkim trzy czynniki: skala i lokalizacja firmy, staż pracy i doświadczenie, a także rodzaj sprzedawanych dóbr.



**Skala
i lokalizacja
firmy**

Kasjerzy i inni – oczekiwania pracowników

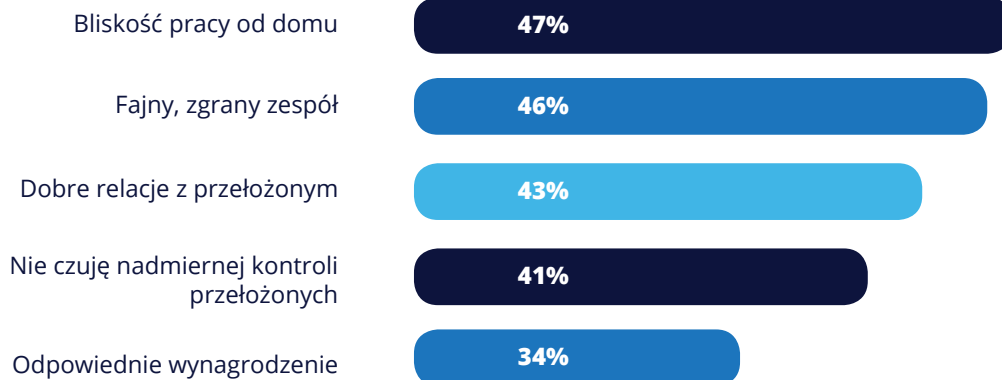
Kasjerzy to jedna z najbardziej charakterystycznych grup pracowników fizycznych. W odniesieniu to tego segmentu kandydatów eksperci coraz częściej zwracają uwagę na fakt niedoboru kadr i wykwalifikowanych specjalistów, a także rosnących oczekiwań kandydatów. Jak w praktyce samych siebie widzą pracownicy fizyczni, do których należą kasjerzy?

Szacunek – to słowo, w którym skupiają się potrzeby większości osób, których opinie znalazły się w raporcie Pracuj.pl „Na tropie dobrej pracy”. Pracownicy fizyczni oczekują stabilnych i jasnych zasad zatrudnienia. Chcą wygodnej i szybkiej rekrutacji, uczciwych relacji z szefami oraz zdrowego środowiska pracy.

Jak pokazał raport Pracuj.pl, pracownicy fizyczni zwracają przede wszystkim uwagę na wysokość wynagrodzenia, a rozwój kariery nie zawsze musi dla nich oznaczać awans w strukturze. Tylko 35% badanych chciałoby zmienić stanowisko na wyższe, ale już 77% zmieniłoby pracę, jeśli w nowym miejscu otrzymaliby wyższe wynagrodzenie.



Za co lubisz swoją pracę?



Źródło: badanie Pracuj.pl „Na tropie dobrej pracy”



Za co nie lubisz swojej pracy?



Źródło: badanie Pracuj.pl „Na tropie dobrej pracy”

77%

**Pracowników fizycznych zmieniłoby
obecnego pracodawcę dla wyższych zarobków**

Okiem eksperta – Jeronimo Martins



Kinga Jagiełło-Kulesza

Dyrektor działu HR makroregionu
w Jeronimo Martins Polska S.A.

Praca na stanowisku kasjera – to zajęcie tymczasowe, dorywcze, wakacyjne? Czy też może stanowi duży krok w karierze i jest ważnym punktem na ścieżce zawodowej?

To zależy od celów i potrzeb osoby, która decyduje się na taką pracę. Może to być wyłącznie praca dorywcza, traktowana jako coś na chwilę, lub podjęta na niepełny etat, po to, żeby sobie tylko dorobić. Ale może też wiązać się z rozbudowaną ścieżką awansów.

Jakie są możliwości rozwoju?

W zależności od przedsiębiorstwa i branży może to różnie wyglądać. Zwykle zaczyna się od stanowiska kasjera czy też sprzedawcy-kasjera, a później można awansować na starszego sprzedawcę – kasjera, a następnie na zastępcę kierownika sklepu. Im wyższy szczebel, tym więcej możliwości rozwoju. Można wybrać ścieżkę specjalistyczną albo menedżerską. W sieci Biedronka kierownik sklepu może awansować na kierownika sprzedaży produktów świeżych, na kierownika operacji i sprzedaży, później na starszego menedżera, nadzorującego pracę kilkudziesięciu sklepów, następnie – dyrektora centrum dystrybucyjnego, aż na stanowisko dyrektora operacyjnego regionu. Taka pozycja też wiąże się z różnymi możliwościami – można na przykład zmienić specjalizację, zostać dyrektorem w dziale zakupów itd. Dużo zależy od tego, jak wygląda struktura firmy lub aktualne potrzeby biznesowe. Praca na stanowiskach związanych ze sprzedażą pozwala uzyskać kompetencje, które można wykorzystać też w innych obszarach, m.in. w marketingu. Taka osoba może przejść np. do działu personalnego albo zostać trenerem wewnętrznym i prowadzić szkolenia.

Czego pracodawcy oczekują od kasjerów? Jakie kompetencje są szczególnie cenne?

Na początku najważniejsza jest chęć do pracy i motywacja. My nie stawiamy wymagań co do wykształcenia i doświadczenia. Wielu rzeczy należy się nauczyć w praktyce – sprzedawcy i kasjerzy nie tylko pracują przy kasie, ale też wykładają towar, sprzątają sklep, uzupełniają ceny, dbają o czystość. Są to więc różne zajęcia, a praca ma bardzo dynamiczny charakter, dlatego liczy się otwartość i elastyczność. Przede wszystkim odnajdą się tutaj ci, którzy lubią pracę z ludźmi.

Tak zwana smykałka, żyłka do handlu – jest potrzebna?

Nie, niekoniecznie. Nie trzeba być urodzonym handlowcem, żeby pracować przy kasie. Na takim stanowisku nie są kluczowe umiejętności negocjacyjne i znajomość technik sprzedaży, istotne w sytuacji, gdy reklamujemy jakiś produkt albo usługę, pozyskujemy nowych klientów itd. Ważne są natomiast umiejętności komunikacyjne i organizacyjne, kultura osobista, cierpliwość, opanowanie oraz dokładność.

Jak można zadbać o swój rozwój? Co ułatwia wykonywanie obowiązków?

Warto korzystać z oferty szkoleniowej. Początkujący sprzedawca – kasjer zapoznaje się ze specyfiką pracy i poszczególnymi zadaniami. W naszej firmie takim osobom oferujemy szkolenia dotyczące trudniejszych fragmentów pracy, np. wypiekania pieczywa czy opieki nad stoiskiem z owocami i warzywami. Pomocne mogą być też szkolenia i warsztaty dotyczące kompetencji miękkich, obsługi klienta, współpracy w grupie czy komunikacji. Tylko w ubiegłym roku zrealizowaliśmy 2,7 mln godzin szkoleniowych. Na kolejnych szczeblach kariery, w przypadku stanowisk kierowniczych, istotne jest rozwijanie umiejętności związanych z zarządzaniem zespołem. Można też korzystać z kursów e-learningowych i w ten sposób poszerzać wiedzę.

Kto ma szansę zostać menedżerem?

Kierownik sklepu obserwuje, którzy kasjerzy są najbardziej zaangażowani, dobrze sobie radzą, wykazują własną inicjatywę, są samodzielni, pomysłowi, odpowiedzialni. O swoich planach zawodowych i potrzebach rozwojowych warto rozmawiać z przełożonym np. o w ramach spotkań dotyczących oceny pracowniczej. W naszej organizacji 90 procent menedżerów objęło te stanowiska w drodze awansu wewnętrznego. Jeśli poszukiwany jest na przykład zastępca kierownika sklepu, to ogłaszany jest nabór, każdy pracownik ma wgląd w ofertę, która jest publikowana na firmowym portalu. Kompetencje i kwalifikacje są sprawdzane podczas rozmów z kierownikiem oraz przedstawicielem działu personalnego. Różne czynniki decydują o awansie, jednym z nich jest poziom motywacji. Od potencjalnego menedżera oczekuje się predyspozycji do zarządzania zespołem, a proszę pamiętać, że często są to różnicowane zespoły – pod względem wieku, płci, wykształcenia, ambicji zawodowych i celów życiowych.

Co wpływa na wysokość wynagrodzenia kasjerów? Jakie warunki zatrudnienia oferuje Państwa firma?

W przypadku kasjerów ważna jest przede wszystkim obecność w pracy, która zapewnia nagrodę, czyli dodatkowe pieniądze doliczane do pensji. Kasjerzy otrzymują też premie, których wysokość jest uzależniona od wyników sprzedaży całego sklepu. Branża sprzedażowa oferuje też różne świadczenia pozapłacowe. W naszej firmie są to m.in. świadczenia socjalne (program badań profilaktycznych, paczki z okazji świąt czy wyprawki dla dzieci pracowników) i karta Multisport. Proponujemy umowę o pracę – wymiar godzin jest dostosowany do potrzeb pracownika, więc to może być np. umowa na pół etatu, na trzy czwarte itd. Jest też możliwa praca tylko w weekendy. Praca w sklepie odbywa się w systemie zmianowym, zwykle są to dwie zmiany.

O czym warto powiedzieć początkującym kasjerom i sprzedawcom?

Na początku, tak jak w każdej pracy, może nie być łatwo – trzeba oswoić się z charakterem pracy i z tym że w sklepie cały czas coś się dzieje i przychodzi dużo klientów, a nie każdy z nich jest cierpliwy i uprzejmy. Nie należy się jednak zniechęcać. Z każdym tygodniem nabywa się wprawy, czynności wykonywane w pracy są powtarzalne, więc dzięki temu można je szybciej opanować. Warto pomyśleć o czynnikach motywacyjnych takich jak na przykład stabilność zatrudnienia, renoma firmy czy możliwości dalszego rozwoju. Wpis w CV, mówiący o tym, że przeszliśmy drogę od kasjera do np. zastępcy kierownika sklepu, dużo mówi o naszych kompetencjach i nastawieniu do pracy. Świadczy o tym, że potrafiliśmy odnaleźć się w różnych zespołach, samodzielnie zapanować nad różnymi aspektami i nauczyć się nowych rzeczy.

.....

Kontakt:

Aleksandra Skwarska

Specjalista ds. PR i CSR

.....

Grupa Pracuj Sp. z o.o.
ul. Prosta 68, Warszawa
(+48) 698 171 306

.....

aleksandra.skwarska@pracuj.pl
www.media.pracuj.pl

.....