

ورقة حقائق للاجئين والمهاجرين حول قطاع مبيعات التجزئة

Workforce
Australia
Workforce Specialists

لماذا مبيعات التجزئة؟

هل هذا القطاع مناسباً لك؟

تُشير صناعة قطاع مبيعات التجزئة إلى المصالح التجارية التي تبيع السلع بشكل رئيسي للعامة (وليس للمصالح التجارية أو المؤسسات الحكومية). مثلاً عن مصالح أعمال التجزئة تشمل محلات السوبرماركت، مكتبات بيع الصحف، محلات بيع الزهور، الصيدليات، محطات الوقود، والمتاجر الكبيرة متعددة الأقسام.

نحن نقوم
بالتوظيف الآن

1. الاستقرار المالي

قطاع مبيعات التجزئة هو أحد القطاعات القليلة التي يستمر نموها كل سنة وستكون هناك حاجة لتشغيل ٥٥٠٠٠ شخص إضافي في هذا القطاع خلال السنوات الخمس القادمة. ويتقاضى العامل بدوام كامل مبلغ وسطي قدره ٨٠٠ دولار في الأسبوع ويمكنك التخطيط لوضع وتحديد موازنتك المالية استناداً إلى عدد الساعات التي تريد أن تعملها في الأسبوع.

2. ساعات عمل مرنة

يوفر قطاع مبيعات التجزئة ساعات عمل مرنة خلال أيام الأسبوع وعطل نهاية الأسبوع، مما يعني أنه لديك الخيار في ساعات العمل التي تناسبك على أفضل وجه. ويمكنك الاستمرار في العمل على أهدافك الأخرى في الحياة كالدراسة مثلاً أو تفضية الوقت مع أسرتك.

3. المهارات المطلوبة

إن قطاع مبيعات التجزئة هو أحد القطاعات القليلة التي توفر الأعمال عند نقطة دخول العمل في القطاع مما يعني وجود عوائق أقل مع التركيز على التواصل ومهارات حل المصاعب. ويمكن لأي شخص الاستفادة من ذلك وأخذ فرصته في هذا القطاع إذا توافر لديه الأسلوب والتعامل الصحيح!

4. أمور يجب أخذها بالاعتبار

المهارات والتطلعات الضرورية للنجاح في قطاع مبيعات التجزئة تشمل:
الكيافة الاجتماعية واللطافة: للتواصل الفعال والناشط مع الزبائن كما ان مهارات التواصل هامة أيضاً.
الخيرة في التعامل مع الزبائن: أن يشعر الزبائن بأنهم موضع اهتمام وسعداء هو أمر بالغ الأهمية!
بيئة سريعة التغيير: القدرة على التعامل مع عدة مهام في نفس الوقت إضافة إلى تقديم أفضل خدمة وتجربة للزبون قد يكون صعب أحياناً.
التريبات الوظيفية: يبدأ الكثيرون في وظائف المبتدئين ويتمكنوا مع التدريب والعمل الدؤوب من الوصول إلى المناصب الإدارية.

5. من أين البداية

اسأل نفسك:

- هل تستمتع بمساعدة الناس؟
 - هل أنت بارع في التحدث مع الآخرين وحل المصاعب؟
 - هل تُركّز جيداً على أدق التفاصيل؟
 - هل أنت مستمع جيد؟
- ان كل هذه أمور هامة يجب التفكير بها إذا كنت تفكر بعمل ما في هذا القطاع الصناعي..

أشياء مفيدة يجب معرفتها

عدم وجود خبرة

ان حصولك على أول عمل قد يشكل تحديًا لأن معظم أرباب العمل يطلبون الخبرة المحلية. كما ان قطاع مبيعات التجزئة هو من القطاعات القليلة التي تُثَمَّنُ عاليًا "مهاراتك الناعمة"! والتي تشمل العمل ضمن فريق والمهارات التنظيمية والاهتمام بالتفاصيل ومهارات التواصل.



مهارات رقمية في مبيعات التجزئة

يتطلب كل عمل اليوم للحد الأدنى من الاستيعاب الأساسي للمهارات الرقمية. وقد يكون ذلك في إطار كيفية تسجيل طلبات الزبائن أو البحث عن معلومات المنتج أو حتى تعبئة جدول أوقات عملك في تطبيق ما. لا تقلق لأن هذه مهارة يمكنك أن تتعلمها كما يمكنك أن تتعلم ضمن العمل لاستعمال تكنولوجيا محدّدة تخص مكان العمل.



ما هي خدمة الزبون؟

نحن جميعنا زبائن، لذا فإننا نعرف الخدمة التي نريدها عندما نذهب الى المحلات. تذكر أن خدمة الزبون تتمحور حول كيف تؤثر في شعور الآخر. وإذا كنت تود تقديم المساعدة للآخر فإن هذا هو أول عمل جيد لك يوفر لك مسارًا للتدريبات الوظيفية.



هل تتطلب أعمال التجزئة جهدًا بدنيًا؟

نعم، فأنت في معظم الأعمال ستكون واقفًا على قدميك لفترات طويلة من الوقت. وهناك في بعض الأعمال مهام تحتاج للمعالجة اليدوية مثل رفع الصناديق وتعبئة الرفوف. وقد تحتاج أحيانًا لاستعمال السلم، لكن كجزء من تدريبات الإعداد فإنك ستتعلم كيف تحافظ على سلامتك وسلامة الآخرين في العمل. إن الوقوف على قدميك طوال النهار قد يؤدي إلى التعب والإرهاق، وهذا هو السبب وراء قوانين بخصوص الحد الأقصى من ساعات العمل التي يمكن القيام بها في الوردية الواحدة. وهذا يعني أيضًا إن هذا القطاع يرحب بالناس من كل الأعمار إذا تمكنوا من إظهار لياقة بدنية أساسية.



غير واثق من الإنجليزية؟

بالنسبة للكثيرين من المهاجرين واللجئين، غالبًا ما يكون التخاطب بثقة في الإنجليزية سببًا في عدم التفكير بالأعمال في قطاع التجزئة. هناك الكثير من الأدوار مثل دور المتسوق الشخصي حيث لا تخاطب الزبون مباشرة لكنك ستُحضّر طلباته التي رفعها أونلاين. سينترب عليك انتقاء السلع التي سيرضى عنها وسيكون هذا العمل نقطة انطلاق لك لبناء الثقة في المنتجات والشركة واستيعاب متطلبات وتطلعات الزبون.



أنا أرثدي الحجاب، هل يمكنني العمل في التجزئة؟

طبعًا يمكنك ذلك فأرباب العمل يرحبون بالتنوع كما إنهم يدعمون أعضاء فريق العمل في التعبير عن معتقداتهم الدينية والثقافية. وفي بعض الأدوار، يجب أن تكون الملابس الفضاضة وثيقة لتفادي حصول الحوادث جراء الاحتكاك بالماكينات. هذا أمر سيدعمك فيه أرباب العمل من أجل إيجاد حل له.



ساعات العمل؟

ان قطاع التجزئة رائع جدًا للتوازن بين العمل والحياة حيث أن الكثير من مصالحي التجزئة تعمل ٧ أيام في الأسبوع والبعض يعمل ٢٤ ساعة في اليوم. يمكنك اختيار العمل ١٥ ساعة في الأسبوع أو بدوام كامل كي تتابع اهتماماتك وأمورك. تذكر أن التجزئة تتمحور حول الزبائن ويجب أن تعمل عندما يحتاج إليك الزبائن أمس الحاجة كي يتمكنونك أرباب العمل للعمل لديهم.



هل تدعم أماكن العمل تقاليدنا الدينية؟

نعم، فمعظم أماكن العمل توفر الوصول إلى قاعات الصلاة ويمكنهم التحلي بالمرونة بشأن أوقات الورديات سعيًا منهم لدعم ومراعاة أوقات الصلاة.



هل أحصل على الدعم في العمل؟

نعم، ويوجد لدى معظم الشركات طرقهم الخاصة بالعمل وعليه سيتم تدريبك أثناء قيامك بالعمل. أما في بعض أماكن العمل فقد يجب عليك العمل وفق ودييات أو لأن تعمل بمفردك أو بدون مدير مُشرف عليك. إن القدرة على العمل باستقلالية دون الاعتماد على الآخرين أمر ستتمكن منه مع ازدياد ثققت بنفسك وخبرتك في العمل.



إن أهم الأمور بخصوص أي عمل هو معرفة من يمكن توجيه السؤال إليه طلبًا للمساعدة وأين يمكنك أن تلجأ للحصول على الدعم الذي تحتاج إليه.



القيود على معالجة وملامسة الأغذية

قد تحتاج في بعض أعمال قطاع التجزئة لمعالجة وملامسة مواد كالحم الخنزير أو الكحول مثلًا. هذا الأمر خيار شخصي والكثير من أرباب العمل يقبلون ويوافقون على استعمال العمال للقفازات. إن تجنب ملامسة ومعالجة هذه المنتجات في السوبرماركت أو محلات الأظعمة قد يكون صعبًا، لذا يجب عليك التفكير بهذا الأمر جيدًا.

اطّلع على الوقائع والحقائق

هل تعلم أن قطاع مبيعات التجزئة هو جزء هام من أستراليا؟

إنه ثاني أكبر قطاع توظيف للعمال في البلاد حيث هناك قرابة ١,٤ مليون شخص يعملون في قطاع التجزئة وهو قطاع ينمو ويتطور. ومن المتوقع له توظيف ٥٥,٠٠٠ شخصًا إضافيًا في السنوات الخمس القادمة¹.

قد يكون العمل بالتجزئة عظيمًا لك لأنه يوفر لك الاستقرار في مجال أموالك والمرونة في جدول عملك ومرتبًا جيدًا.

إذا كان عمرك يفوق ١٨ سنة، يمكنك أن تتقاضى حوالي ٨٠٠ دولار في الأسبوع^٢. وإذا عملت في نهاية الأسبوع أو خارج ساعات الدوام التقليدية فستتقاضى أكثر من ذلك. إن الشيء الرائع بخصوص التجزئة هي أنها تغطي الكثير من القطاعات المختلفة. لذا إذا كانت لديك هواية أو اهتمام ما فيمكنك أن تجد عملاً في التجزئة يسمح لك توسيع نطاق اهتماماتك وتطلعاتك.

إن أفضل ما في الأمر هو أنك لست بحاجة إلى شهادة جامعية أو أي مؤهلات خاصة كي تبدأ العمل في مجال مبيعات التجزئة. مما يعني أنك ستجد عملاً يناسبك ويراعي اهتماماتك دون وجود الكثير من العوائق.

إن حوالي نصف العاملين (٥٠,٤%) يعملون بدوام كامل حتى ٣٦ ساعة في الأسبوع^٣. وهناك مسارات للترقيات في العمل إلى المناصب الإدارية. كما هناك مواقع وخطوات متوسطة ما بين العمال والوظائف الإدارية مثل رؤساء فرق العمل ومساعدو المُدراء. إن الكثير من أرباب العمل يوفرُون أيضًا تدريبك الذي قد يدعمك في التطور الشخصي والمهني.

الأدوار/ الأعمال المُتاحة

إن محلات السوبرماركت ومتاجر البقالة هي القطاع الأكبر في قطاع التجارة بالتجزئة حيث تُشغل ما يصل إلى ربع العمال (24,3%)⁴. أما بقية أعمال التجزئة حسب القطاعات فهي:

- الموضة والأحذية
- الخردوات وتجهيزات الحديقة
- الشعر والتجميل
- المعدات الكهربائية
- الصيدلية
- متاجر ذات أقسام
- قطع سيارات ومركبات آلية
- والمزيد.

أعمال شائعة لمستوى الدخول التي لا تتطلب الكفاءات العلمية

إن معظم أعمال التجزئة تتطلب منك العمل في نواحي مختلفة من المتجر لكن البك هنا بعض الأشغال والمهام الشائعة التي من المرجح أن تجدها في قطاعات التجزئة.



معينوا الرفوف والمتسوقون الشخصيون	موظفو الصندوق	مساعدو مندوبي المبيعات
<p>هناك طلب كبير على معينوا الرفوف والمتسوقون الشخصيون. وذلك لأن الكثير من الزبائن يعتمدون التسوق أونلاين. ويحتاج هذا الدور إلى الاهتمام بالتفاصيل كما إن من يشغل هذا الدور يكون احتكاكه بالزبائن أقل. وقد تُركّز على إعداد المنتجات للعرض أو أخذ وتوضيب الطلبات الواردة أونلاين. وهذا موقع رائع للبدء بالنسبة للناس الذين يفتشون عن التجزئة كأول عمل لهم ويريدون بناء ثقتهم.</p> <p>إن مهام المتسوق الشخصي قد تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none">• تفرغ التوصيلات والتحقّق من استلام كل السلع• وضع المنتجات بترتبة على رفوف العرض• الحفاظ على الرفوف مليئة بمنتجات نوعية الجودة وغير متضررة أو تالفة وضمن تاريخ صلاحيتها• أخذ وتوضيب طلبات الزبائن التي ترد أونلاين.	<p>هذا عمل رائع وهو مناسب لشخص يحب التحدّث إلى الآخرين. ويعمل موظفو الصندوق عمومًا في المتاجر والسوبرماركت ومحلات الطعام. ويجب أن تتمتع بدقّة الملاحظة للتفاصيل حين تأخذ الطلبات وتعطي المبالغ المتبقية أو عند معالجة عمليات التسديد غير النقدية.</p> <p>إن مهام موظف الصندوق قد تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none">• استقبال ومساعدة الزبائن• المسح الضوئي للسلع ووضعها في الأكياس• تناول ومعالجة المعاملات النقدية والتسديد بموجب البطاقات• المساعدة في استفسارات الزبائن• أخذ الطلبات وتشغيل أجهزة الكمبيوتر وأنظمة نقاط البيع.	<p>يلعب مساعدو مندوب المبيعات دورًا هامًا في نمو المصلحة التجارية فهم مسؤولون عن بناء العلاقات والحفاظ عليها مع الزبائن. هل تتعامل مع عمالك بليجالية وتحب بيئة تواصل سريعة؟ إذاً فدور مساعد مندوب المبيعات قد يكون مناسبًا لك.</p> <p>إن مهام مساعد مندوب المبيعات قد تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none">• فهم متطلبات الزبون وتقديم النصائح بخصوص المنتجات الملائمة• عرض سلع وخدمات مختلفة على الزبون (وابراز ميزاتها)• بيع الأغذية والمشروبات للزبائن• قبول المدفوعات بدل السلع والخدمات من خلال متنوع من أساليب التسديد والدفع• المساعدة في الإدارة المتواصلة للمخزون. قد يتم ذلك عبر لوائح المنتجات المخزنة والمشاركة في جردات المخزون• ترتيب السلع المعروضة للبيع على الرف وتغليف وتوضيب السلع التي بيعت.

¹ <https://www.retail.org.au/retailinsightsreport/retailasacareer>

² <https://labourmarketinsights.gov.au/industries/industry-details?industryCode=G>

³ موظفون بدوان كامل – أمبودزمن العمل العادل

⁴ <https://labourmarketinsights.gov.au/industries/industry-details?industryCode=G>

اطلع على الوقائع والحقائق

أمور يجب أخذها بالاعتبار للعمل في مبيعات التجزئة

إن قطاع مبيعات التجزئة هو أحد القطاعات الأكثر "استقرارًا" في أستراليا ويتوافر لديه الكثير من الأدوار/الأعمال في مجالات مختلفة. إن خبرة وتجربة التسوق بالغة الأهمية في قطاع التجزئة وقد قدمنا لك موجزًا لبعض الفوائد والتحديات والفرص المتوافرة أدناه. وسيساعدك ذلك على انخراطك للبدء بالتفكير في مستقبل عملي في مجال مبيعات التجزئة.

الفوائد	التحديات	الفرص
<ul style="list-style-type: none">• لدى القطاع معدل كبير من النمو الهام، لذا فنتوافر الكثير من الأعمال.• هذه الوظائف توفر ساعات عمل وورديات مرنة، وهذا سيساعد في موازنة الأمور مع جدولك الزمني.• وبالنسبة لمن لديه الحيوية والشغف ويستمتع بلقاء الناس الجدد، فإن هذا العمل مثالي.• يوجد في هذا القطاع الكثير من الوظائف المتاحة أونلاين وعبر منصات التواصل الاجتماعي.• لن تحتاج لكفاءات رسمية أو خبرة. يمكنك أن تحصل على دور وفق مستوى الدخول في مبيعات التجزئة.	<ul style="list-style-type: none">• عندما تبدأ أولاً في موقع دخول أساسي، قد تضطر للعمل في أوقات مختلفة (ورديات) مما يجعل الأمر صعباً في تخطيط أوقاتك.• يختار الكثيرون عقود العمل بدوام متقطع غير ثابت لأن أجر الساعة أكبر، لكن يعني ذلك عدم الاستقرار في الساعات أسبوعياً مما يجعل الوضع أكثر صعوبة في مجال التخطيط والموازنة.• إنه قطاع صناعي سريع التغيرة وغالباً ما توكل إليك مهام كثيرة بينما تحاول إرضاء الزبائن. إن كثرة المهام مهارة رئيسية يجب حيازتها.• إن مهارات التواصل بثقة ليست من نقاط القوة عند كل شخص مما قد يؤدي إلى حالات من التوتر حيال التعامل مع الزبائن غير الراضين.	<ul style="list-style-type: none">• يعمل الناس في هذا القطاع طوال الوقت، لذا يمكن أن يكون لديك عملاً على مدار السنة.• هذه الصناعة دائمة التغيير مما يعني أن قد يكون متاح لك المزيد من الفرص للترقي السريع أكثر من القطاعات الصناعية الأخرى.• يمكنك اختيار العمل في ناحية تريدها وتثني اهتمامك من الغذاء إلى التكنولوجيا!• الآن ومع بيئة أونلاين السائدة يمكنك العثور على أعمال تجزئة تُثير اهتمامك مثل التسوق الشخصي. وفي هذه الأعمال سيكون احتكاكك بالزبائن محدوداً، وقد يساعد ذلك إذا كنت غير واثق جداً في الأيام الأولى.



بعض الروابط المفيدة

التجزئة كمسار مهني من قبل الجمعية الأسترالية لمبيعات التجزئة -

<https://www.retail.org.au/retailinsightsreport/retailasacareer>

موقع الحكومة الأسترالية للأعمال والمهارات (التجزئة) -

<https://www.jobsandskills.gov.au/data/labour-market-insights/industries/retail-trade>

موقع الحكومة الأسترالية للأعمال المستقبلية (التجزئة) -

<https://www.yourcareer.gov.au/industries/g/retail-trade>

حسب حجم المصلحة التجارية، فإن الكثير من الأعمال قد تعرف بـ "أعضاء الفريق" وتتيح لك الفرصة للعمل في مواقع مختلفة. كما قد تعالج منتجات مختلفة حسب ما يُباع.

وقد يتنوع الأمر من صناعة القهوة إلى المفروشات الموضّبة تسطيحاً إلى تنظيم التوصيلات المنزلية أو إعداد الطعام.



هل تريد إعطاء مستقبلك دفعة إلى الأمام في مجال التجزئة؟

اتصل بنا من خلال workforcespecialist@communitycorporate.com.au واستفسر عن فرص العمل في التجزئة المتاحة الآن.

www.communitycorporate.com.au

