

# Workforce Australia

Workforce Specialists

## چرا شغلِ فروشندگی؟

آیا این صنعت برای شما مناسب است؟

صنعتِ فروشندگی و خرده‌فروشی به کسب و کارهایی گفته می‌شود که عمدتاً کالاها را به عموم مردم می‌فروشند (نه به دولت یا کسب و کارهای دیگر). نمونه‌هایی از مشاغل خرده فروشی عبارتند از سوپرمارکت‌ها، روزنامه‌فروشی‌ها، گل‌فروشی‌ها، داروخانه‌ها، پمپ بنزین‌ها و فروشگاه‌های زنجیره‌ای بزرگ.



### ۱. ثبات مالی

خرده فروشی یکی از معدود صنایعی است که هر ساله به طور مداوم رشد می‌کند. طی ۵ سال آینده ۵۵۰۰۰ نفر نیروی دیگر برای این صنعت مورد نیاز خواهند بود. به طور متوسط یک کارگر "تمام وقت" ۸۰۰ دلار در هفته دریافت می‌کند. شما می‌توانید بودجه خود را بر اساس اینکه چند ساعت در هفته می‌خواهید کار کنید، تنظیم کنید.



### ۲. ساعات کاری انعطاف پذیر

بخش خرده فروشی ساعات کاری انعطاف‌پذیری را در طول هفته و آخر هفته ارائه می‌دهد. این به این معنی است که شما این گزینه را دارید که مناسب‌ترین ساعات کاری برای خود را انتخاب کنید. به این ترتیب شما کماکان قادر خواهید بود که روی دیگر اهداف در زندگی مانند تحصیل یا گذراندن وقت با خانواده خود تمرکز کنید.



### ۳. مهارت‌های لازم

خرده‌فروشی یکی از معدود صنایعی است که شغل‌های ساده و ابتدایی را ارائه می‌دهد. این به معنای موانع کمتر و تمرکز بر مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های حل مسئله است. هر کسی در این صنعت فرصت شروع دارد اگر نگرش درست و مناسبی داشته باشد!



### ۴. مواردی که باید در نظر بگیرید

مهارت‌ها و انتظارات لازم برای موفقیت در صنعت و شغل خرده‌فروشی عبارتند از:  
اجتماعی بودن: سر و کار داشتن و تعامل فعال با مشتریان، و مهارت‌های ارتباطی مهم هستند.  
تجربه خدمت‌رسانی به مشتری: ایجاد احساس مهم بودن و خوشحالی در مشتریان امری کلیدی است!  
محیط پویا و در حال تغییر مستمر و سریع: توانایی انجام همزمان چند کار در هنگام ارائه بهترین خدمات به مشتری ممکن است گاهی اوقات سخت باشد.  
پیشرفت شغلی: بسیاری از افراد با شغل‌ها و نقش‌های ساده و ابتدایی شروع می‌کنند. این افراد با آموزش و سخت‌کوشی می‌توانند به سمت شغل‌ها و نقش‌های مدیریتی حرکت کنند.



### ۵. از کجا شروع کنیم

از خود پرسید:  
• آیا شما عاشق کمک به مردم هستید؟  
• آیا در صحبت کردن با مردم و حل مشکلات مهارت دارید؟  
• آیا به جزئیات توجه می‌کنید؟  
• آیا شنونده خوبی هستید؟  
اگر به دنبال شغلی در این صنعت هستید، همه اینها چیزهای مهمی هستند که باید به آنها فکر کنید.



## نداشتن تجربه



پیدا کردن اولین شغل می‌تواند چالش برانگیز باشد زیرا اکثر کارفرمایان در مورد تجربه و سابقه کار شما در استرالیا سؤال می‌پرسند. خردفروشی و فروشندگی یکی از معدود بخش‌هایی است که در آن "مهارت‌های نرم (روابط اجتماعی)" شما ارزش زیادی دارد! "مهارت‌های نرم (روابط اجتماعی)" می‌تواند شامل کار گروهی و تیمی، مهارت‌های سازمانی، توجه به جزئیات و مهارت‌های ارتباطی باشد.

## مهارت‌های دیجیتال در خرده فروشی



امروزه هر شغلی حداقل به یک درک اولیه از مهارت‌های دیجیتال نیاز دارد. این می‌تواند در مورد چگونگی دریافت سفارش‌ها، جستجو کردن اطلاعات کالاها و محصولات یا حتی پر کردن ساعات‌های شیفت کاری خودتان در یک برنامه (آپ) باشد. نگران نباشید، این مهارتی است که می‌توانید یاد بگیرید. شما می‌توانید مهارت استفاده از یک فن‌آوری خاص در محل کار را در حین انجام آن کار، یاد بگیرید.

## خدمات به مشتری چیست؟



همه ما مشتری هستیم، بنابراین وقتی به فروشگاه‌ها می‌رویم می‌دانیم چه خدماتی می‌خواهیم. به یاد داشته باشید که خدمات به مشتری به این موضوع می‌پردازد که شما چه احساسی را در دیگران ایجاد می‌کنید. اگر دوست دارید کمک‌کننده و مفید باشید، این می‌تواند یک شغل اول خوب باشد که مسیرهای مختلف پیشرفت شغلی را ارائه می‌دهد.

## به دانش زبان انگلیسی خود مطمئن نیستید؟



برای بسیاری از مهاجران و پناهندگان، اعتماد به نفس در انگلیسی صحبت کردن اغلب دلیلی است که برخی به کار در بخش خردفروشی فکر نمی‌کنند. شغل‌ها و نقش‌های مختلفی مانند "مسئول خرید شخصی کسی بودن" وجود دارد. در این شغل نیازی به صحبت کردن مستقیم با مشتری نیست بلکه تنها کافی است سفارش‌های خرید آنلاین مشتریان را تکمیل کنید. در چنین نقشی شما کماکان باید محصولاتی را انتخاب کنید که رضایت آنها را جلب نماید. ایجاد اعتماد در محصولات و شرکتی که در آن کار می‌کنید و درک چگونگی برآورده کردن انتظارات مشتری برای شما شروع خوبی است.

## آیا مشاغل خرده فروشی نیازمند فعالیت فیزیکی هستند؟



بله، در اکثر شغل‌ها و نقش‌ها شما برای مدت طولانی روی پای خود می‌ایستید. در برخی از مشاغل کارهای دستی مانند بلند کردن جعبه‌ها و چیدن قفسه‌ها وجود دارند. گاهی اوقات شما نیاز به استفاده از نردبان دارید، اما به عنوان بخشی از آموزش‌های آماده سازی، یاد خواهید گرفت که چگونه این کار را انجام دهید تا خود و دیگران را در محل کار ایمن نگه دارید. سرپا بودن در تمام طول روز می‌تواند منجر به خستگی شود، به همین دلیل قوانینی در مورد حداکثر ساعات کاری که می‌توانید در یک شیفت کار کنید وجود دارد. این همچنین به این معنی است که این صنعت از حضور افراد در هر سنی استقبال می‌کند، اگر بتوانید نشان دهید که آمادگی جسمانی در حد ابتدایی و معمول را دارید.

## من حجاب دارم، آیا می‌توانم در خرده فروشی کار کنم؟



البته که شما می‌توانید. کارفرمایان از تنوع استقبال می‌کنند. آنها از اعضای تیم و نیروهای کارشان در بیان اعتقادات مذهبی و فرهنگی خود حمایت می‌کنند. در برخی از شغل‌ها و نقش‌ها، لباس‌های گنشاد باید جمع (بسته) و ایمن بشوند تا از ایجاد حادثه در حین کار با ماشین‌آلات جلوگیری شود. این چیزی است که کارفرمایان در یافتن یک راه حل در مورد آن به شما کمک می‌کنند.

## آیا کسب و کارها از آداب و رسوم مذهبی ما حمایت می‌کنند؟



بله. اکثر محل‌های کار دسترسی به اتاق‌های نماز را ارائه می‌کنند و می‌توانند نسبت به شیفت‌ها و نوبت‌های کاری انعطاف‌پذیر باشند تا زمان‌های نماز و عبادت شما را فراهم کنند.

## آیا در حین کار حمایت و پشتیبانی دریافت می‌کنم؟



بله، اکثر شرکت‌ها روش کار خود را دارند و بنابراین شما در حین کار آموزش خواهید دید. در برخی از محل‌های کار، ممکن است مجبور شوید به تنهایی یا بدون یک مدیر در شیفت‌های کاری کار کنید. توانایی انجام کار مستقل چیزی است که با کسب اعتماد به نفس و تجربه بیشتر در کار به دست خواهید آورد.

مهمترین چیز در مورد هر شغلی این است که بدانید از چه کسی کمک بخواهید و در صورت نیاز به کجا می‌توانید برای پشتیبانی و کمک مراجعه کنید.

## محدودیت‌ها در سر و کار داشتن با مواد غذایی



در برخی از مشاغل خرده فروشی، ممکن است مجبور شوید با غذاهایی مانند محصولات گوشت خوک یا الکل سر و کار داشته باشید. این یک انتخاب شخصی است و بسیاری از کارفرمایان از استقادهی کارگران از دستکش استقبال می‌کنند. اجتناب از تماس با این محصولات در سوپرمارکت‌ها یا فروشگاه‌های کوچک می‌تواند سخت باشد. بنابراین، این چیزی است که باید در مورد آن فکر کرد.

## آیا می دانستید که خرده فروشی بخش مهمی از اقتصاد استرالیا است؟

این دومین صنعت اشتغال‌زا در کشور است. با حدود ۱.۴ میلیون نفر که در خرده فروشی کار می کنند، این صنعت در حال رشد است. انتظار می رود در ۵ سال آینده ۵۵۰۰۰ نفر دیگر را هم استخدام کند.<sup>۱</sup>

اشتغال در بخش خرده‌فروشی می تواند یک کار و شغل عالی برای شما باشد. این شغل ثبات مالی، انعطاف پذیری در برنامه زندگی و حقوق خوب را به شما ارائه می دهد.

اگر بالای ۱۸ سال سن دارید، می توانید حدود ۸۰۰ دلار در هفته درآمد داشته باشید.<sup>۲</sup> و اگر در تعطیلات آخر هفته یا در ساعاتی غیر از ساعت کاری معمول، کار کنید، می‌توانید درآمد بیشتری کسب کنید. نکته جالب در مورد خرده‌فروشی این است که بخش‌های مختلف زیادی را پوشش می دهد. بنابراین، اگر سرگرمی یا علاقه خاصی دارید، می‌توانید شغلی در خرده فروشی پیدا کنید که به شما امکان می دهد علایق و آرزوهای خود را گسترش دهید.

بهترین نکته این است که برای شروع در بخش خرده فروشی نیازی به مدرک دانشگاهی یا مدرک خاصی ندارید. این به این معناست که شما می‌توانید شغلی متناسب با خود و علایق خود را بدون موانع زیاد پیدا کنید.

کمی بیش از نیمی (۵۰٫۲٪) از نیروی کار و کارگرها به صورت "تمام وقت" و تا ۳۶ ساعت در هفته کار می کنند.<sup>۳</sup> مسیرها و راه‌های ترفیع شغلی به سمت پست‌های مدیریتی وجود دارد. همچنین شغل‌ها و نقش‌هایی مانند "مدیریت تیم" و "دستیار مدیر" نیز در این بین وجود دارند. بسیاری از کارفرمایان نیز آموزش‌هایی را ارائه می دهند که می‌تواند به پیشرفت شخصی و شغلی و حرفه‌ای شما کمک کند.

## نقش‌ها و شغل‌های موجود

سوپرمارکت‌ها و فروشگاه‌های مواد غذایی بزرگترین بخش در صنعت تجارت خرده‌فروشی هستند که کمی کمتر از یک چهارم کارگران (۲۴٫۳٪) را استخدام می کنند.<sup>۴</sup> سایر بخش‌های خرده فروشی عبارتند از:

- داروخانه
- مد و کفش
- ابزارآلات و لوازم باغچه و باغبانی
- لوازم خودرو و وسایل نقلیه موتوری
- مو و زیبایی
- کالاهای الکترونیکی

**نقش‌های معمولی و در سطح ابتدایی در خرده فروشی نیازی به داشتن یک مدرک تخصصی ندارند.**

بیشتر شغل‌ها و نقش‌های خرده‌فروشی شما را ملزم می‌کنند که در بخش‌های مختلف فروشگاه کار کنید، اما در زیر برخی از نقش‌ها و وظایف متداولی وجود دارند که احتمالاً در خرده‌فروشی پیدا خواهید کرد.



پُرکننده قفسه و مسئول خرید شخصی	مسئولین دَخل و صندوق‌دارها	فروشنده‌ها
<p>شغل‌ها و نقش‌هایی مانند "چیدن و پُر کردن قفسه‌ها" و "مسئول خرید شخصی کسی بودن" در حال حاضر تقاضای زیادی در صنعت خرده فروشی دارند. این به این دلیل است که بسیاری از مشتریان از خرید اینترنتی بهترین استفاده را می‌کنند. این نقش توجه به جزئیات را می‌طلبد. با این نقش ممکن است ارتباط کمتری با مشتری داشته باشید. شما ممکن است بر روی نمایش محصولات یا انتخاب و بسته‌بندی سفارشات آنلاین تمرکز کنید. این یک مکان عالی برای شروع برای افرادی است که به اولین کار خود در خرده‌فروشی نگاه می‌کنند و می‌خواهند اعتماد به نفس خود را افزایش دهند.</p> <p>وظایف یک "انجام‌دهنده سفارش‌های آنلاین" میتواند شامل موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• باز کردن بسته بندی کالاهای دریافتی و بررسی اینکه تمام اقلام، دریافت شده</li> <li>• قرار دادن کالاها و محصولات به طور منظم روی ویترین‌ها یا قفسه‌ها</li> <li>• پر کردن قفسه ها از محصولات با کیفیت خوب که آسیب ندیده‌اند و تاریخ مصرفشان معتبر است</li> <li>• انتخاب و بسته‌بندی سفارش‌های آنلاین مشتری.</li> </ul>	<p>این یک کار عالی برای کسی است که واقعاً دوست دارد با مردم صحبت کند. صندوقدارها معمولاً در فروشگاه‌ها، سوپرمارکت‌ها و مکان‌های فروش غذا کار می‌کنند. شما همچنین باید هنگام دریافت سفارش‌ها و دادن پول نقد یا دریافت پرداخت‌های بدون پول نقد (با کارت) به جزئیات توجه کافی داشته باشید.</p> <p>وظایف صندوقدار میتواند شامل موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• خوش آمدگویی و کمک به مشتریان</li> <li>• اسکن کردن و داخل کیسه گذاشتن اقلام فروخته شده</li> <li>• رسیدگی به تراکنش‌های نقدی و پردازش پرداخت‌ها با کارت</li> <li>• کمک و پاسخگویی به سوالات مشتریان</li> <li>• پذیرش سفارش و کار با پایانه‌های کامپیوتری و دستگاه‌ها و سیستم‌های کارتخوان.</li> </ul>	<p>فروشنده‌ها و دستیاران فروش نقش مهمی در رشد یک کسب و کار دارند. آنها مسئول ایجاد و حفظ روابط با مشتریان هستند. آیا با یک دید مثبت به کار خود نگاه می‌کنید و به محیط پویا و در حال تغییر مستمر و سریع علاقه دارید؟ پس نقش یک "فروشنده" ممکن است برای شما مناسب باشد.</p> <p>وظایف فروشنده میتواند شامل موارد زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• درک نیازهای مشتری و ارائه مشاوره در مورد محصولات مناسب</li> <li>• نمایش و ارائه کالاها و خدمات مختلف به مشتریان (نشان دادن کارایی‌های کالاها و محصولات)</li> <li>• فروش غذا و نوشیدنی به مشتریان</li> <li>• دریافت هزینه کالا و خدمات از طریق انواع روش‌های پرداخت</li> <li>• کمک به مدیریت مستمر انبار و موجودی کالا. این ممکن است از طریق بررسی موجودی کالا و شرکت در انبارگردانی باشد</li> <li>• چیدن و نمایش اجناس برای فروش، و بسته بندی و آماده‌سازی کالاهای فروخته شده.</li> </ul>

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

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

<sup>3</sup> Full-time employees - Fair Work Ombudsman

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

## مواردی که برای کار کردن در بخشِ فروشندگی باید در نظر گرفته شوند

صنعت فروشندگی و خرده‌فروشی یکی از بخش‌های پایدار و با ثباتِ استرالیا برای یافتن شغل است. شغل‌ها و نقش‌های زیادی در بخش‌های مختلف وجود دارند. تجربه خرید برای بخش خرده‌فروشی ضروری و با اهمیت است. ما خلاصه‌ای از برخی از مزایا، چالش‌ها و فرصت‌ها را در زیر به شما ارائه کرده ایم. این به شما کمک می‌کند تا در مورد شغل فروشندگی شروع به فکر کردن بکنید.

فرصت‌ها	چالش‌ها	مزایا
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مردم همیشه در این صنعت کار می‌کنند، بنابراین، شما می‌توانید در تمام طول سال شغل داشته باشید.</li> <li>• این صنعت همیشه در حال تغییر است. این به این معنی است که شما می‌توانید بیشتر و سریع‌تر از سایر صنایع فرصت‌هایی برای ارتقاء شغلی داشته باشید.</li> <li>• می‌توانید در زمینه‌ای که دوست دارید و به آن علاقه دارید، از غذا گرفته تا فناوری، کار کنید.</li> <li>• اکنون با گسترش فضا و محیط آنلاین می‌توانید مشاغل خرده‌فروشی جالبی مانند “انجام‌دهنده سفارش‌های آنلاین” پیدا کنید. در این مشاغل تماس مستقیم شما با مشتری محدود است. اگر در روزهای ابتدای کار و شروع خیلی اعتماد به نفس نداشته باشید، این برای شما کمک‌کننده خواهد بود.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وقتی برای اولین بار یک شغل ساده و ابتدایی را شروع می‌کنید، ممکن است مجبور شوید در زمان‌ها و نوبت‌های کاری مختلف کار کنید (کار در شیفت‌های مختلف کاری) که برنامه‌ریزی برای زمان و وقتتان را دشوار می‌کند.</li> <li>• بسیاری از مردم قراردادهای ساعتی و غیر دائمی را انتخاب می‌کنند زیرا نرخ دستمزد بالاتری دارند. با این حال، این به این معنی است که شما ممکن است در مورد ساعات کاری در هر هفته دچار عدم ثبات و اطمینان شوید که برنامه‌ریزی در زندگی و بودجه را سخت‌تر می‌کند.</li> <li>• این صنعت یک محیط پویا و در حال تغییر مستمر و سریع است. شما اغلب وظایف زیادی دارید که باید انجام دهید در حالی که همزمان باید همه مشتریان را راضی نگه دارید. انجام همزمان چند کار، یک مهارت کلیدی است.</li> <li>• داشتن مهارت‌های ارتباطی همراه با اعتماد به نفس بالا، نقطه قوت همه نیست. این می‌تواند منجر به ایجاد وضعیت‌ها و موقعیت‌های اضطراری در هنگام برخورد با مشتریان ناراضی شود.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• این بخش، از نرخ رشد قابل توجهی برخوردار است، بنابراین مشاغل زیادی وجود دارند.</li> <li>• این شغل‌ها ساعات کاری و شیفت‌های انعطاف‌پذیری را ارائه می‌دهند. این می‌تواند به هماهنگی با برنامه زندگی شما کمک کند.</li> <li>• برای کسانی که انرژی و اشتیاق دارند و از ملاقات با افراد جدید لذت می‌برند، این یک شغل ایده آل است.</li> <li>• در این بخش، شغل‌ها و موقعیت‌های زیادی به صورت آنلاین و در شبکه‌های اجتماعی مختلف وجود دارند و ارائه می‌شوند.</li> <li>• شما به مدارک تخصصی و یا تجربه رسمی نیاز ندارید. و شما می‌توانید یک شغل و نقش ساده و ابتدایی را به دست بیاورید.</li> </ul>



### چند لینک مفید

خرده فروشی به عنوان یک شغل، تهیه شده توسط انجمن خرده فروشی استرالیا  
<https://www.retail.org.au/retailinsightsreport/retailasacareer>

وب سایت دولت استرالیا در مورد مشاغل و مهارت‌ها (خرده فروشی)  
<https://www.jobsandskills.gov.au/data/labour-market-insights/industries/retail-trade>  
 وب سایت کار و اشتغال دولت استرالیا (خرده فروشی)  
<https://www.yourcareer.gov.au/industries/g/retail-trade>

بسته به اندازه کسب و کار، بسیاری از شغل‌ها و نقش‌های خرده فروشی ممکن است “اعضای تیم (گروه)” نیز نامیده شوند و به شما فرصتی برای کار در زمینه‌های مختلف می‌دهند. بسته به آنچه فروخته می‌شود، ممکن است با محصولات مختلفی سر و کار داشته باشید. این می‌تواند از درست کردن قهوه گرفته تا بسته‌بندی کردن مبلمان و تختخواب در کارتن، سازماندهی تحویل و پست کردن کالاها به خانه‌ها یا تهیه غذا باشد.



## آیا می‌خواهید کار خود را در بخش خرده‌فروشی شروع کنید؟

با ما از طریق ایمیل [workforcespecialist@communitycorporate.com.au](mailto:workforcespecialist@communitycorporate.com.au) تماس بگیرید و از فرصت‌های شغلی در بخش خرده‌فروشی که اکنون در دسترس داریم مطلع شوید.

[www.communitycorporate.com.au](http://www.communitycorporate.com.au)

