



Branżowy Bilans
Kapitału Ludzkiego II

Sektor Handlu

Informacje o badaniu



Cel badania:

Zwiększenie wiedzy na temat obecnego i przyszłego zapotrzebowania na kompetencje w sektorze handlu



Terminy realizacji:

I edycja badań:

09.02.2021 – 06.08.2021

w tym badania ilościowe:

01.07.2021 – 06.08.2021



Respondenci:

Badanie jakościowe:

Pracodawcy, eksperci branżowi, eksperci edukacyjni i HR

Badania ilościowe:

Pracodawcy i pracownicy sektora handlu
(PKD 46, PKD 47)

Liczba
pracujących:
2 081 912 osób*

*GUS 11.2020;
handel hurtowy i detaliczny

Liczba
przedsiębiorstw:
187 891**

**Dane ZUS na 31.12.2020, PKD
46 i 47 (hurt i detal), bez osób
samozatrudnionych



Metody badawcze

Wywiady indywidualne z przedstawicielami pracodawców

Wywiady indywidualne z analitykami branży oraz ekspertami ds. HR w sektorze

Panele eksperckie

Konsultacje z pracownikami sektora

Panel dyskusyjny z członkami Sektorowej Rady ds. Kompetencji

Badanie delphi z ekspertami branży

Badanie ilościowe na grupie pracodawców (N=809) i pracowników (N=824)



Główne procesy biznesowe i kluczowe stanowiska w sektorze



Kluczowe stanowiska:

Proces biznesowy:

Dyrektor zakupów

» Zakup

Category manager

» Zakup

Specjalista ds. analiz
biznesowych/Analityk danych

» Zakup

Dyrektor ds. sprzedaży
i marketingu

» Sprzedaż

Specjalista ds. obsługi klienta
(z uwzględnieniem specyfiki
e-commerce)

» Sprzedaż

Sprzedawca/Kasjer-sprzedawca

» Sprzedaż

Przedstawiciel handlowy

» Sprzedaż

Specjalista ds. digital marketingu

» Sprzedaż

Pracownik magazynowy

» Zakup/Sprzedaż

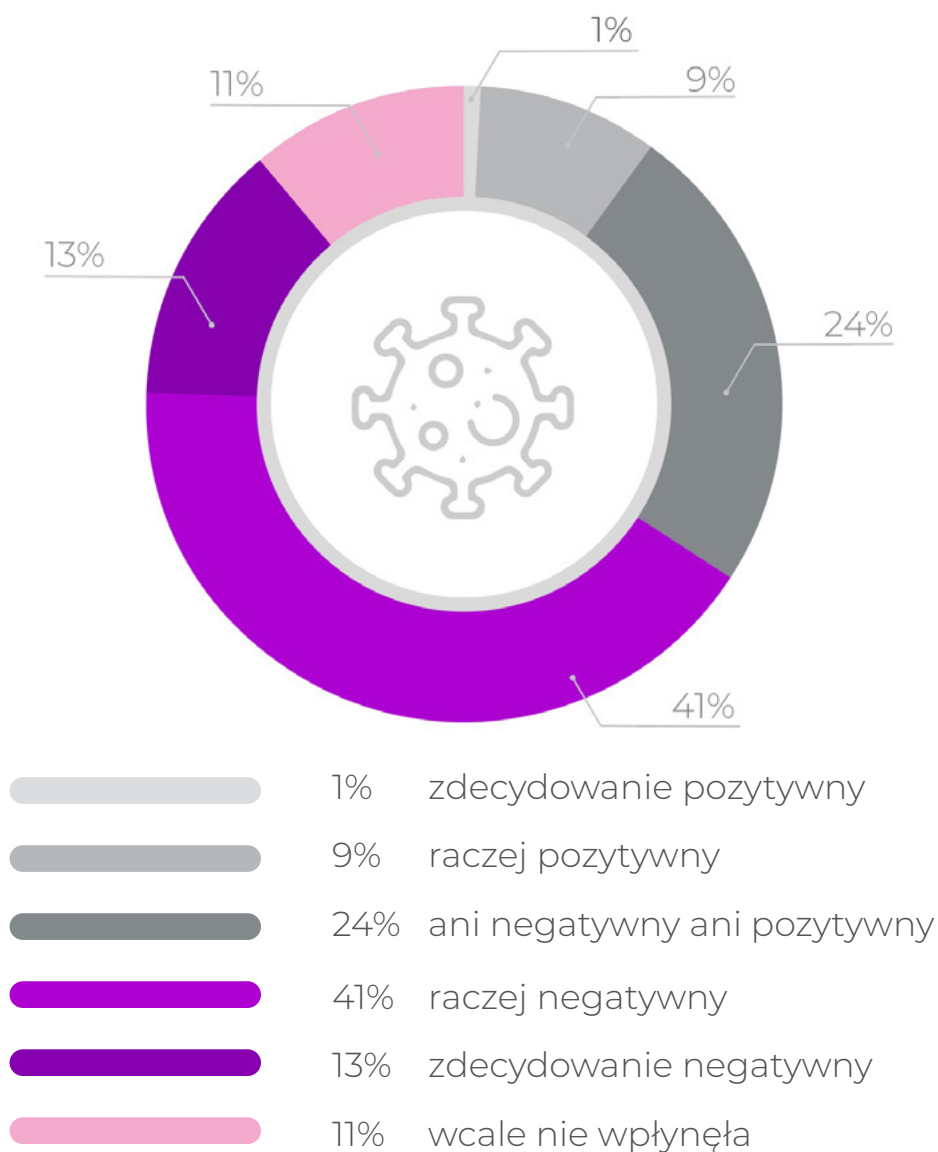


Sytuacja w sektorze: wpływ pandemii

89% firm doświadczyło skutków pandemii COVID-19

- » ponad połowa - negatywnych
- » 10% - pozytywnych

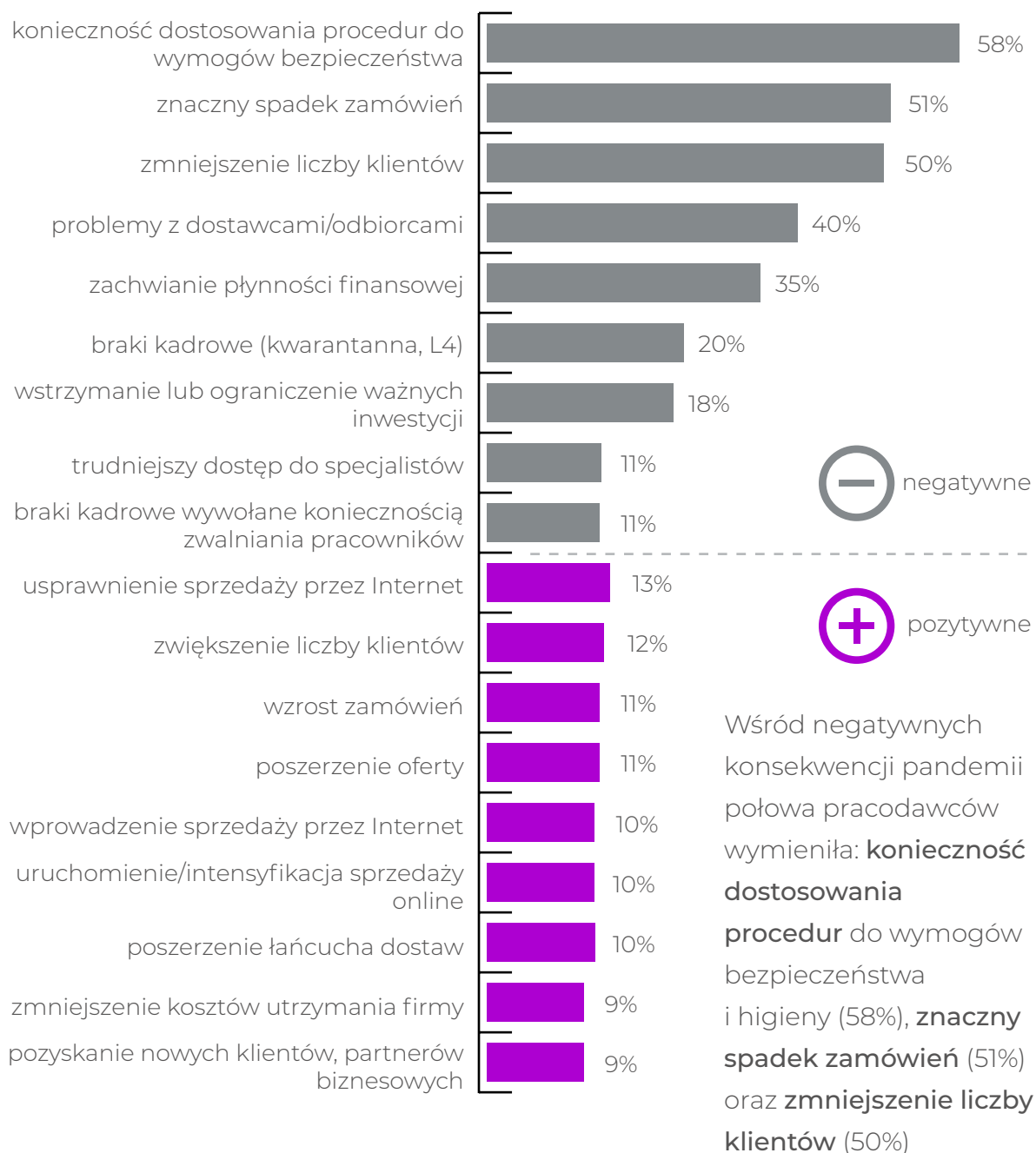
Wpływ pandemii na działalność firm



Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n=809)

Sytuacja w sektorze: konsekwencje pandemii



Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n=809)



Sytuacja w sektorze: rozwiązania stosowane przez firmy w obszarze zatrudnienia w czasie pandemii



7% jedynie w tyłu firmach nastąpił spadek zatrudnienia

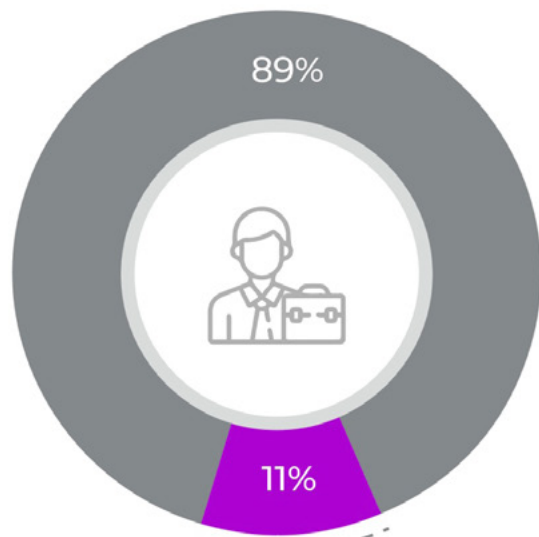
Najczęściej, w efekcie pandemii, zdecydowano się na mniej radykalne rozwiązania takie jak:

- » zmniejszenie czasu pracy pracowników (**30%**)
- » konieczność ich przeszkolenia (**21%**)
- » zmianę modelu pracy – praca zdalna (**14%**)
- » ograniczenie rekrutacji (**14%**)

Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n = 809)

Poszukiwanie pracowników



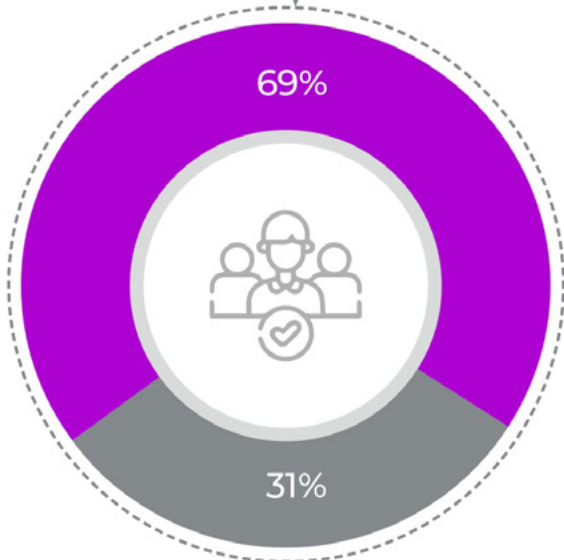
Poszukiwanie pracowników
w ostatnich 12 miesiącach
– pracodawcy

89% nie poszukiwano

11% poszukiwano

Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II
Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n=809)



Odsetek pracodawców, którzy
doświadczyli lub nie problemów
ze znalezieniem odpowiednich
pracowników w ostatnich
12 miesiącach

69% miało problemy

31% nie miało problemów

Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II
Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n=138).
Na pytanie odpowiedzieli pracodawcy
poszukujący pracowników w ciągu
w ostatnich 12 miesięcy

Analiza popytu i podaży na stanowiska

Stanowiska, na które najtrudniej było znaleźć pracowników w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Sprzedawca/
Kasjer
(33%*)



Pracownik
magazynowy
(16%)



Kurier/
Kierowca
(8%)



Kupiec
(8%)



Dyrektor sprzedaży
i marketingu
(8%)



Przedstawiciel
handlowy
(7%)

*33% pracodawców mających problem ze znalezieniem pracownika, wskazało sprzedawcę jako stanowisko, na które najtrudniej znaleźć pracownika

Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n=89). Na pytanie odpowiadali pracodawcy, którzy mieli problemy ze znalezieniem odpowiednich pracowników

Stanowiska, na które zgłasza się najwięcej chętnych



Sprzedawca/
Kasjer
(41%)



Pracownik
magazynowy
(14%)



Przedstawiciel
handlowy
(9%)

Źródło:

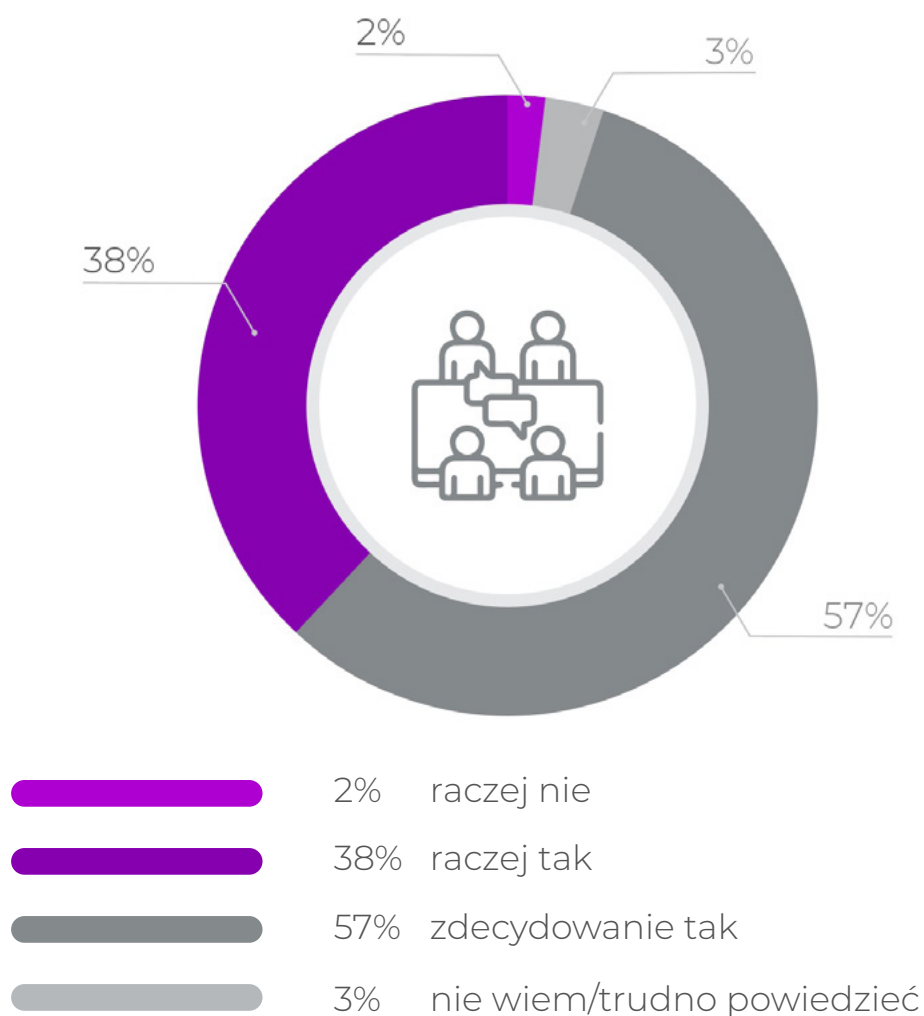
Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracodawcy – I edycja 2021 (n=138). Na pytanie odpowiadali pracodawcy poszukujący pracowników w ciągu w ostatnich 12 miesięcy

Utrzymanie pracowników

94% pracowników na kluczowych stanowiskach nie zamierza w perspektywie najbliższego roku zmieniać miejsca pracy

94% jest zadowolonych ze swojego miejsca pracy

Plany kontynuacji pracy w obecnym miejscu zatrudnienia – pracownicy



Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracownicy– I edycja 2021 (n = 824)

Kompetencje w sektorze

93% Pracodawców uważa, że kompetencje są w pełni zadowalające

- » Pracodawcy (niezależnie od wielkości firmy, podsektora, prowadzenia sprzedaży przez Internet czy osiągniętego zysku) w zdecydowanej większości stwierdzają, że **kompetencje większości pracowników są w pełni zadowalające i nie ma potrzeby ich doskonalenia (93%)**
- » Jedynie 3% pracodawców deklaruje, że w pewnych obszarach kompetencje pracowników wymagają rozwoju
- » Według ekspertów, w sektorze handlu brakuje przede wszystkim: **kompetencji technicznych i cyfrowych** związanych z postępującą automatyzacją procesów sprzedażowych oraz rozwojem nowoczesnych kanałów sprzedażowych oraz **kompetencji społecznych** (kreatywności, gotowości do nauki oraz umiejętności krytycznego myślenia)
- » Zdecydowana większość pracodawców uważa, że **znaczenie poszczególnych kompetencji na kluczowych stanowiskach w przyszłości pozostanie bez zmian (są ważne i takimi pozostaną)**

Bilans kompetencji

Cel bilansu:

- » ocena niedopasowania kompetencyjnego
- » identyfikacja luki kompetencyjnej
- » ocena ważności kompetencji w przyszłości.

Luka kompetencyjna

- » **Luka kompetencyjna** – kompetencje relatywnie ważniejsze dla pracodawców i jednocześnie trudne do pozyskania w opinii ponad 50% pracodawców oceniających dany profil kompetencyjny

- » Stanowiska charakteryzujące się największą luką kompetencyjną. **Luka kompetencyjna jest tym większa im bardziej specjalistyczne i wyższe stanowisko**



Specjalista ds.
analiz biznesowych/
analityk danych



Dyrektor
zakupów



Dyrektor ds.
sprzedaży
i marketingu

- » Stanowiska charakteryzujące się brakiem luki kompetencyjnej tzn. nie ma wśród wskazanych dla nich kompetencji takich, które byłyby relatywnie ważniejsze dla pracodawców i jednocześnie trudne do pozyskania. To również stanowiska, na które zgłasza się z sektorze najwięcej chętnych do pracy – **nie ma więc większych problemów ze zdobywaniem tych kompetencji z rynku**








Sprzedawca/
kasjer



Pracownik
magazynowy



Najważniejsze kompetencje na kluczowych stanowiskach (w ocenie pracodawców)

	Wiedza	Umiejętność	Postawy społeczne
 Dyrektor zakupów	Budowanie strategii zakupowej i cenowej	Znajomość preferencji konsumenckich	Asertywność
 Specjalista ds. analiz biznesowych/ analityk danych	Znajomość sposobów pracy z bazami danych	Analizowanie marżowości pozycji asortymentowych	Proaktywność w dzieleniu się spostrzeżeniami na bazie zrealizowanych analiz
 Category manager	Znajomość swojego segmentu rynku	Prawo jazdy kat. B	Negocjacje, forsowanie swoich pomysłów, wywieranie wpływu
 Pracownik magazynowy	Znajomość procedur dot. przyjmowania towaru i inwentaryzacji	Analizowanie i aktualizowanie stanów magazynowych	Odpowiedzialność
 Specjalista ds. obsługi klienta	Znajomość procesów w firmie ze szczególnym uwzględnieniem procesu logistycznego	Korzystanie z wewnętrznych systemów i łączenie informacji między nimi	Szybkość uczenia się, łatwość przyswajania wiedzy technicznej

Najważniejsze kompetencje na kluczowych stanowiskach (w ocenie pracodawców)

	Wiedza	Umiejętność	Postawy społeczne
 Sprzedawca/ kasjer	Znajomość zasad obsługi kasy fiskalnej	Budowanie profesjonalnego wizerunku firmy	Orientacja na cel sprzedażowy, otwartość
 Specjalista ds. digital marketingu	Znajomość branży	Praktyczna umiejętność obsługi programów graficznych	Kreatywność, skłonność do eksperymentów i wdrażania nowości
 Dyrektor ds. sprzedaży i marketingu	Znajomość technik sprzedażowych i technik negocjacyjnych	Analiza danych, wnioskowanie na podstawie danych	Zdolności analityczne, syntetyczne, myślenie koncepcyjne
 Przedstawiciel handlowy	Znajomość sposobu przygotowania oferty	Planowanie przebiegu rozmowy handlowej na bazie analizy celów	Nastawienia na cel



Wyzwania w codziennej działalności firmy (w opinii pracodawców)

48%

pracodawców

Zwiększanie
zaangażowania
pracowników

46%

pracodawców

Zapewnienie
terminowości
i szybkości dostaw

46%

pracodawców

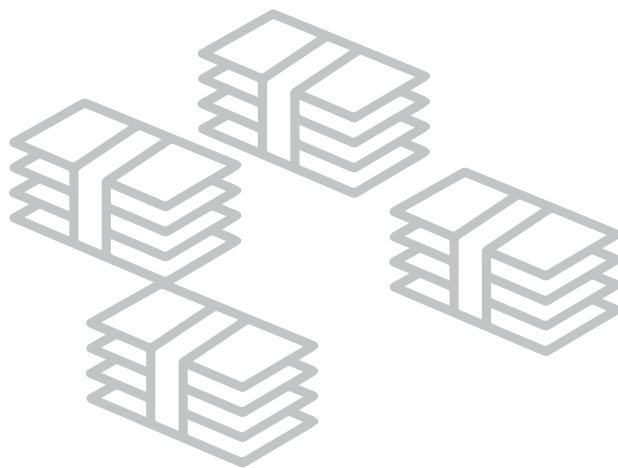
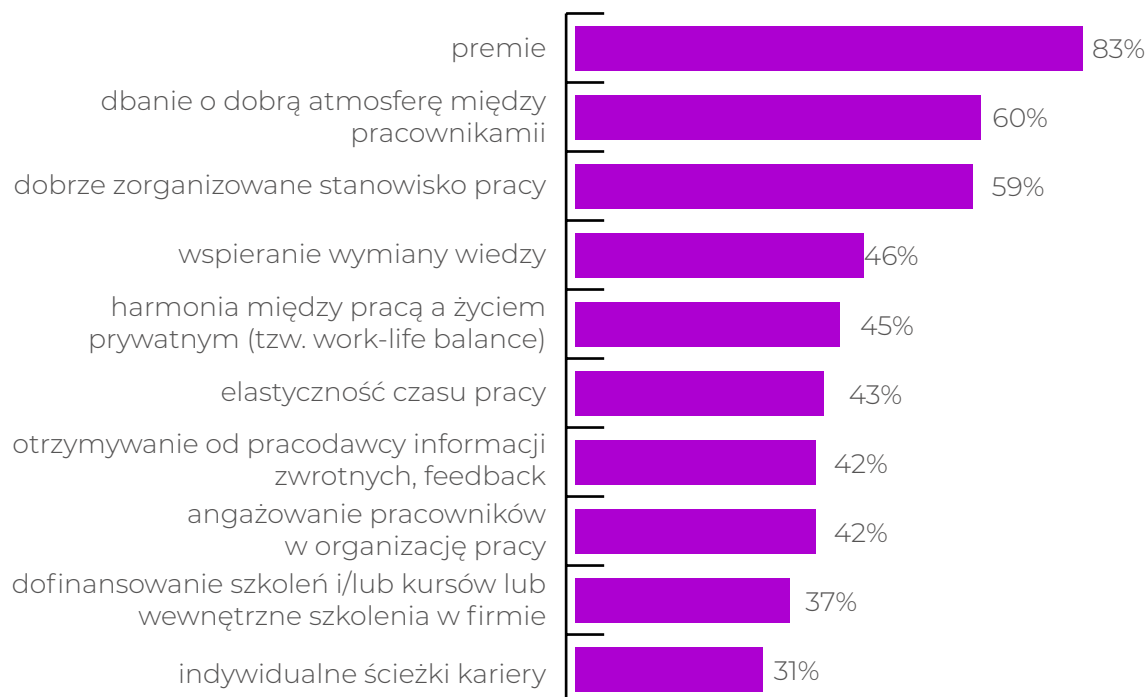
Konieczność
odpowiadania na coraz
bardziej indywidualne
potrzeby klientów

42%

pracodawców

Dotarcie do klientów
z informacjami o nowych
produktach przy
wykorzystaniu wielu
kanałów marketingowych

Najbardziej atrakcyjne sposoby motywowania według pracowników

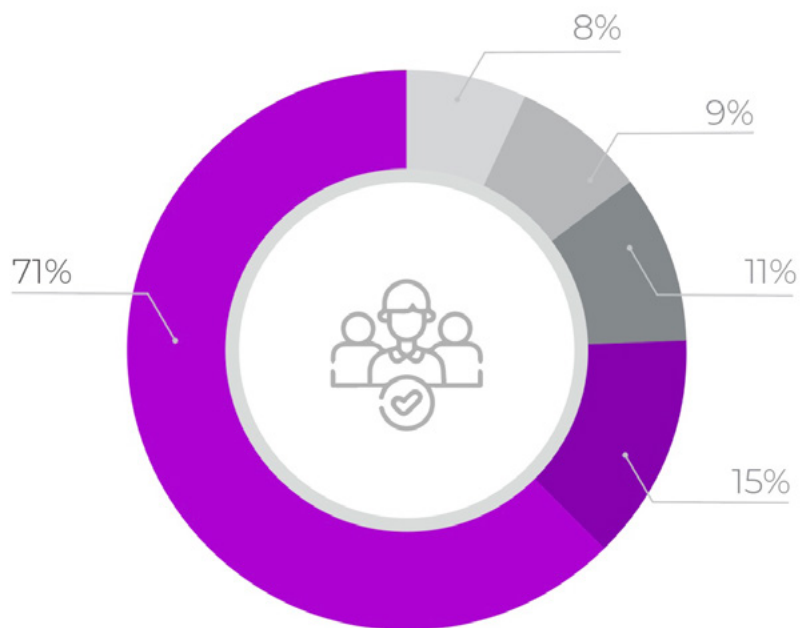


Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracownicy- I edycja 2021 (n = 824)



Działania podejmowane przez pracodawców w sytuacji braku kompetencji u pracowników



71%	szkolenie obecnych pracowników
15%	reorganizacja firmy
11%	zatrudnienie nowych pracowników
9%	zatrudnienie pracowników do szkolenia
8%	brak działań

71% Pracodawców w momencie rozpoznania braku konkretnych umiejętności wśród kadry, podejmuje działania doszkalające swoich podwładnych

Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracownicy– I edycja 2021 (n = 809)

Najbardziej skuteczne działania szkoleniowe w opinii ekspertów branżowych



Najczęściej podejmowana tematyka szkoleń



Źródło:

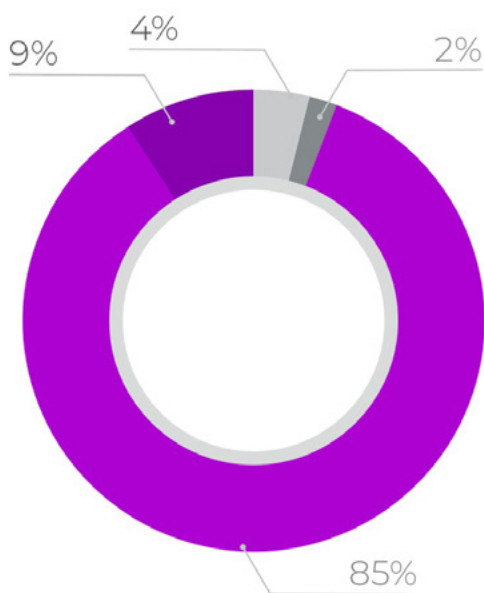
Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel - badania jakościowe



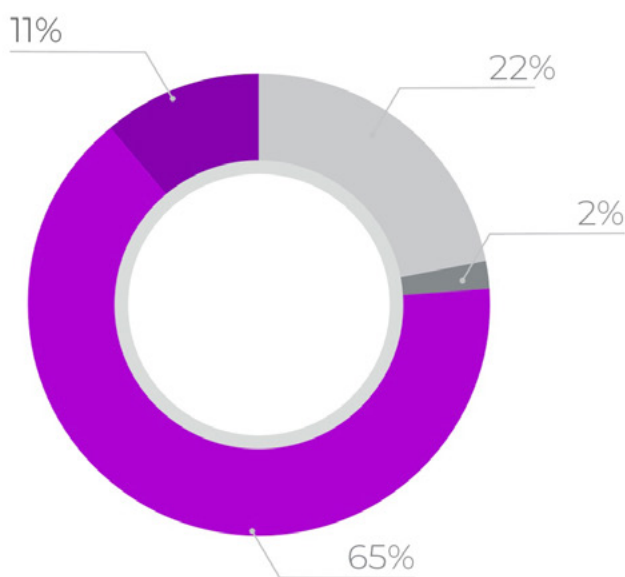
Przyszłość sektora handlu: prognoza zmian zatrudnienia według pracodawców





Zdecydowana większość pracodawców prognozuje, że zarówno w ciągu najbliższego roku, jak i w kolejnych 5 latach zatrudnienie w sektorze handlu nie zmieni się (odpowiednio 85% i 65%)

Zatrudnienie w sektorze w perspektywie roku



Zatrudnienie w sektorze w perspektywie 5 lat

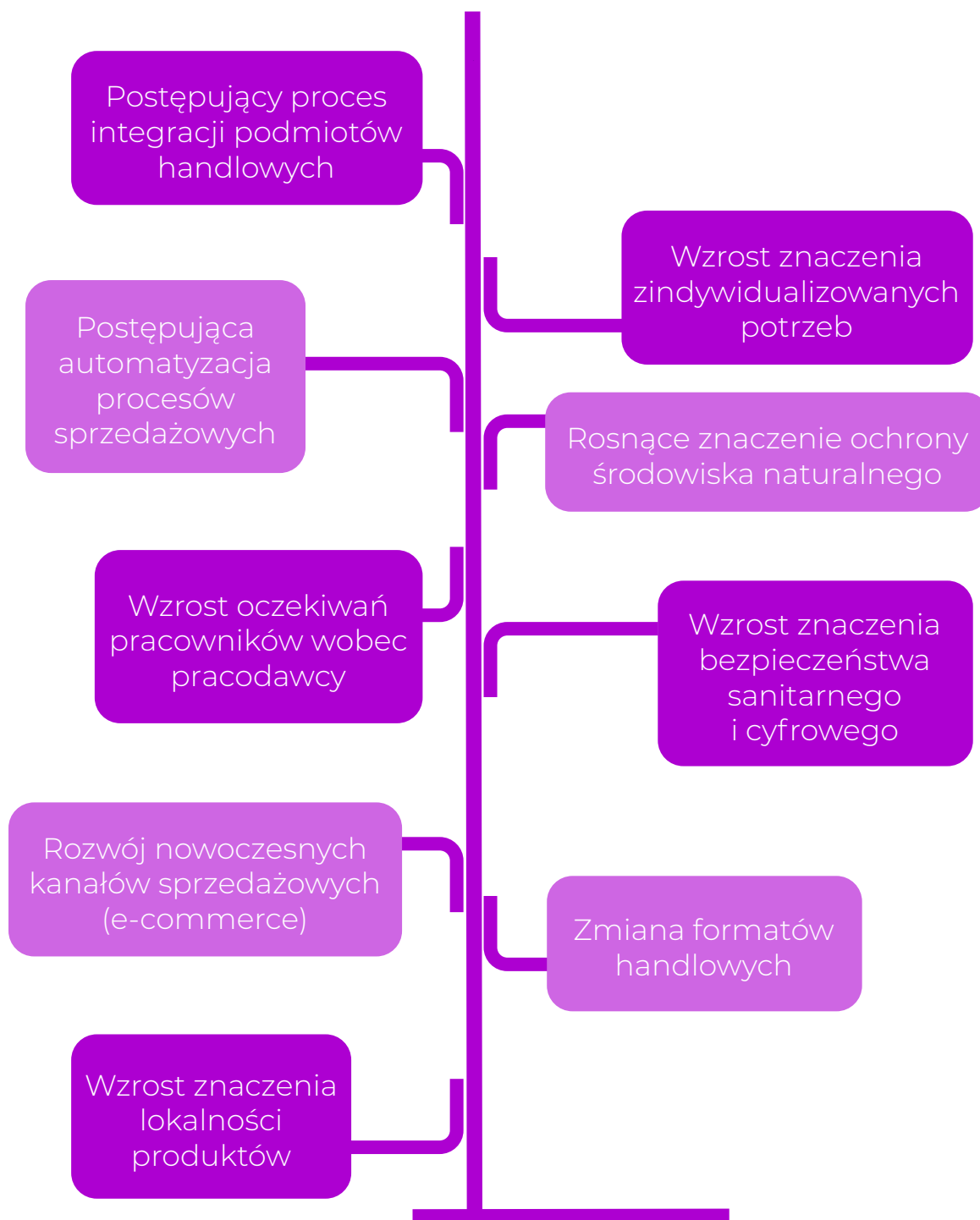


-  zwiększy się
-  pozostanie na tym samym poziomie
-  zmniejszy się
-  nie wiem/trudno powiedzieć

Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel pracownicy– I edycja 2021 (n = 809)

Scenariusze rozwojowe jako sygnały zmian



Źródło:

Opracowanie własne na podstawie BBKL II Handel- badania jakościowe



Co dalej? Scenariusze rozwojowe

Handel zdigitalizowany

Kluczowe charakterystyki:

- » Cyfryzacja, e-commerce
- » Wielokanałowość (*omnichannel*)

Konsekwencje na rynku pracy:

- » Zmniejszenie zapotrzebowania na pracowników wykonujących najprostsze, powtarzalne czynności (np. kasjer) lub przesuwanie tego typu procesów sprzedażowych do back office
- » Wzrost znaczenia kompetencji z obszaru *business intelligence*, związanych z obsługą maszyn i urządzeń wykorzystywanych w magazynach
- » Zapotrzebowanie na pracowników znających i umiejących korzystać z nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych
- » Zatrudnienie pracowników z umiejętnością wykorzystywania e-handlu i potrafiących skutecznie prowadzić *omnichannel*
- » Wzrost zapotrzebowania na kompetencje w obszarze formułowania oferty e-commerce, promocji i komunikacji z klientem online
- » Powstawanie nowych stanowisk np. *Digitalent, Customer Help Desk*

Scenariusz wysoce prawdopodobny
dla: **38** z **44** ekspertów
w perspektywie 5 lat



Scenariusze rozwojowe

Klientocentryzm +

Kluczowe charakterystyki:

- » Postępujące zmiany preferencji i zachowań zakupowych klientów (klientocentryzm, *customizacja* – produkty „na żądanie”)
- » Prosumentyzm (zaangażowanie we współtworzenie produktów przez klienta)
- » Wzrost znaczenia sklepów convenience – miejsca zakupów bliższe i wygodniejsze dla klientów

Konsekwencje na rynku pracy:

- » Wzrost znaczenia kompetencji społecznych
Interdyscyplinarność kompetencji (np. połączenie wiedzy z zakresu obsługi klienta, nowych technologii, merchandisingu, budowania relacji z klientami)
- » Rosnące znaczenie kompetencji z obszaru: analiza danych, *customer experience*, *customer journey*
- » Rosnące zapotrzebowanie na wiedzę o sektorze i umiejętności w zakresie komunikacji z klientem
- » Wzrost zainteresowania specjalistami od wprowadzania na rynek produktów markowych i/lub premium, którzy potrafią zawalczyć o klienta

Scenariusz wysoce prawdopodobny
dla: **36** z **44** ekspertów
w perspektywie 5 lat



Scenariusze rozwojowe

Outsourcing usług

Kluczowe charakterystyki:

- » Wysokie koszty wdrożenia oraz obsługi e-commerce skłaniające do delegowania tych zadań w obszarze procesu sprzedaży poza firmę
- » Wsparcie firm outsourcingowych w momencie wejścia na rynek e-commerce np. poprzez tworzenie platform sprzedażowych i udostępnienie zasobów do ich obsługi i promocji

Konsekwencje na rynku pracy:

- » Niższe koszty pracy związane ze zmniejszeniem zatrudnienia w podmiotach handlowych
- » Dostęp do większej grupy specjalistów
- » Dostęp do unikalnych kompetencji (np. znajomość mniej popularnych języków obcych) umożliwiającą działania na nowych rynkach

Scenariusz wysoce prawdopodobny
dla: **32** z **44** ekspertów
w perspektywie 5 lat



Scenariusze rozwojowe

Eko Handel

Kluczowe charakterystyki:

- » Ekologia, zero waste
- » Wzrost znaczenia ekonomii współdzielenia (*sharing economy*)
- » *Re-commerce* – handel internetowy, polegający na dystrybucji produktów z drugiej ręki lub recyklingu
- » Łączenie osób za pomocą platform internetowych, umożliwiając im świadczenie usług lub wspólne korzystanie z aktywów, zasobów, czasu, umiejętności lub kapitału, bez przekazywania praw własności
- » Zmiana modelu zakupów i sprzedaży, propagowanie minimalizmu zakupowego i współodpowiedzialności za środowisko naturalne

Konsekwencje na rynku pracy:

- » Wzrost znaczenia kompetencji związanych ze świadomością i wrażliwością w zakresie wykorzystania rozwiązań proekologicznych i prospołecznych, dbałości o zasoby naturalne, etyczną produkcję czy sprawiedliwy handel dla rozwoju marki
- » Wzrost zapotrzebowania na umiejętności sprzedażowe obsługi tzw. klienta świadomego (np. posiadanie wiedzy z zakresu ekologii, składu produktów, sposobów recyklingu opakowań)
- » Wzrost znaczenia wiedzy i umiejętności z obszaru CSR, ochrony środowiska, budowania wizerunku, przedsiębiorczości i inicjatywy
- » Poprawa wizerunku firmy

Scenariusz wysoce prawdopodobny
dla: **31** z **44** ekspertów
w perspektywie 5 lat



Pełne omówienie
wyników badań
znajduje się w opracowaniu:

**Branżowy Bilans Kapitału
Ludzkiego II
Sektor handlu**

Raport z I edycji badań:



Unikatowy w skali Polski i Europy monitoring
zapotrzebowania na kompetencje na rynku
pracy - PARP - Centrum Rozwoju MŚP