

# Kasjer bankowy

421103

Inna nazwa zawodu: nie występują

## Zadania i czynności

Kasjer jest odpowiedzialny za przyjęcie od klientów zapłaty za zakupiony towar lub usługę, przyjęcie wpłaty lub wypłacenie gotówki. Obsługuje kasy i komputery, które wspomagają jego pracę. Na tym stanowisku niezbędna jest umiejętność obsługi kasy lub znajomość specjalistycznych programów komputerowych. Kasjer niekiedy udziela informacji przez telefon oraz obsługuje inne urządzenia biurowe. Musi mieć orientację w sprzedawanych przez daną instytucję produktach, ponieważ niekiedy doradza klientowi. Obsługa klientów wymaga bardzo dużych umiejętności komunikacyjnych, wysokiej kultury osobistej i cierpliwości. Niezbędna jest także duża odporność na stres i zdolność do pracy w szybkim tempie. Praca kasjera jest bardzo odpowiedzialna, ponieważ operuje on pieniędzmi klientów i w związku z tym w wielu przypadkach ponosi odpowiedzialność finansową.

Najczęściej spotykanym miejscem pracy kasjera jest supermarket lub sklep samoobsługowy. W tym przypadku jego praca jest usprawniona poprzez specjalne kasy oraz urządzenia do odczytywania kodów kreskowych umieszczonych na produktach. Kasjer bankowy musi posiadać szeroką wiedzę z zakresu bankowości oraz umiejętność dokonywania różnych operacji finansowych. Każdy kasjer, a szczególnie bankowy musi umieć szybko i bezbłędnie liczyć banknoty i rozpoznawać fałszywe. Niekiedy ma do swej dyspozycji maszyny liczące oraz urządzenia do sprawdzania autentyczności banknotów. Kasjer lotniczy oprócz obowiązków ogólnych charakterystycznych dla tego zawodu udziela informacji i doradza klientom w zależności od ich indywidualnych potrzeb. Często rozmowy te odbywają się telefonicznie.

## Środowisko pracy

### materialne środowisko pracy

Kasjer pracuje w zamkniętych pomieszczeniach, a większość czasu pracy spędza w pozycji siedzącej. W związku z tym istnieje zwiększone ryzyko zapadania na choroby kręgosłupa. Na tym stanowisku ma się kontakt z bardzo dużą ilością klientów, dlatego też może być niebezpieczeństwo zarażania się chorobami zakaźnymi. Obecnie w wielu miejscach pracy kasjerów są oni oddzieleni od klientów ochronną szybą, co zmniejsza ryzyko zapadania na choroby zakaźne, jak również zwiększa bezpieczeństwo tej pracy. Obsługa komputera usprawnia pracę, ale może być obciążeniem dla wzroku.

### warunki społeczne

Głównym zadaniem kasjera jest obsługa klientów, więc jest bardzo duży kontakt z innymi ludźmi. Trzeba pracować szybko, bezbłędnie, a ryzyko konfliktów jest duże. Należy wykazać się podzielnością uwagi, precyzją i umiejętnością podejmowania trafnych decyzji. Praca kasjera ma charakter indywidualny- sam odpowiada za wykonane zadania.

### warunki organizacyjne

Praca kasjera trwa od 8 do 12 godzin dziennie i ma charakter zmianowy. Zwykle odbywa się w dzień, chociaż są stanowiska (kolej, lotniska, stacje paliw) gdzie pracuje się także w nocy. Najczęściej pracuje się również w soboty (banki), niekiedy także w niedziele (supermarkety). Stan kasy sprawdzany jest przez zwierzchnika na koniec zmiany i zawsze musi się zgadzać z bilansem przeprowadzonych operacji. Kasjer musi się również liczyć z kontrolami w ciągu roboczego dnia.

### **Wymagania psychologiczne**

Praca w zawodzie kasjera polega na ciągłym kontakcie z klientami i dlatego wymaga dużych zdolności społecznych. Podobnie jak w innych zawodach tego typu konieczne jest posiadanie takich cech jak: uprzejmość, cierpliwość, opanowanie. Osoba pracująca na tym stanowisku musi umieć wypowiadać się jasno i rzeczowo. Równie ważna jest zdolność przekonywania i zachęcania do zakupu oferowanych towarów czy usług. Najczęściej wystarczy krótko odpowiedzieć na pytania (presja czasowa). Bardzo ważny jest pozytywny stosunek do klientów wyrażany uśmiechem. Ważna jest też umiejętność pracy w szybkim tempie i podzielność uwagi. Mogą zdarzyć się sytuacje, kiedy kilku klientów jednocześnie domaga się obsługi i wówczas należy działać sprawnie a do oczekujących osób zwracać się uprzejmie. Kasjer powinien cechować się cierpliwością, ponieważ jego praca jest monotonna, a wykonywane czynności powtarzają się wielokrotnie. Jest to zajęcie rutynowe, ale wymaga dużej dokładności i skupienia uwagi.

### **Wymagania fizyczne i zdrowotne**

Praca kasjera wykonywana jest w pozycji siedzącej i nie wymaga dużego wysiłku fizycznego. Tak zorganizowane stanowisko pracy jest jednak dużym obciążeniem dla kręgosłupa, ponieważ przez wiele godzin nie zmienia się tej pozycji.

Na stanowiskach wymagających obsługi komputera niezbędny jest dobry wzrok i brak przeciwwskazań do pracy z komputerem. Zdolności manualne są mile widziane na tym stanowisku w związku z koniecznością szybkiej obsługi urządzeń usprawniających pracę kasjera i bezbłędnego liczenia pieniędzy.

Istnieje ograniczona możliwość podjęcia pracy na tym stanowisku przez osoby niepełnosprawne. Osoba cierpiąca na zaburzenia słuchu, mowy i zaburzenia psychiczne nie może podjąć pracy na tym stanowisku. Po dostosowaniu stanowiska pracy mogą natomiast pracować osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich.

### **Warunki podjęcia pracy w zawodzie**

Aby wykonywać pracę kasjera wymagane jest wykształcenie średnie lub zawodowe. Jeśli praca polega jedynie na obsłudze kasy (np. supermarket) wystarczy wykształcenie zawodowe, najlepiej handlowe. W przypadku, kiedy do obowiązków pracownika należy również informowanie i doradzanie (np. w banku, na lotnisku) trzeba posiadać wykształcenie średnie i regularnie szkolić się na kursach organizowanych przez pracodawcę.

Pracodawcy poszukując kandydatów na stanowisko kasjera wymagają umiejętności obsługi kasy fiskalnej poświadczonych świadectwem ukończenia kursu. W przypadku stanowisk, gdzie jest kontakt z żywnością trzeba mieć odpowiednie badania lekarskie.

Zadbany wygląd jest dodatkowym atutem zwiększającym szanse znalezienia pracy w tym zawodzie.

Nie ma ograniczeń wiekowych do wykonywania zawodu kasjera, choć najchętniej zatrudniane są osoby młode (do 30 roku życia).

### **Możliwości awansu w hierarchii zawodowej**

Możliwości awansu w opisywanym zawodzie są raczej ograniczone. Jeśli struktura organizacyjna firmy jest rozbudowana (np. w niektórych bankach) można awansować na kontrolera, czyli osobę zajmującą się nadzorowaniem pracy kasjera. W większości wypadków aby awansować należy podnieść swoje kwalifikacje poprzez dalsze kształcenie.

### **Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych**

Od kandydata na stanowisko kasjera wymaga się predyspozycji społecznych, wykształcenia średniego lub zawodowego, a dodatkowym atutem jest doświadczenie na podobnym stanowisku. Zwiększone możliwości pracy mają osoby młode.

Bardzo często zakres obowiązków jest rozszerzony i oprócz zadań typowych dla tego stanowiska trzeba wykonywać inne prace. Np. zawód kasjera często łączony jest z zawodem sprzedawcy i poszukiwane są osoby na stanowisko: kasjer- sprzedawca.

### **Możliwości zatrudnienia**

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.

### **Zawody pokrewne**

- sprzedawca w handlu detalicznym
- sprzedawca w handlu hurtowym
- ekspedient w punkcie usługowym
- ekonomista

### **Polecana literatura**

„Psychologia obsługi klienta”

Janina Sobczak- Matysiak

„Sprzedaż doskonała”

Nick Throley

„Uruchamianie sprzedaży”

Klaudiusz Ofertowicz

„Gazeta Wyborcza”

dolnośląski dodatek „Praca”

wrzesień 2002