

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

4

Krótką charakterystyką kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: Sporządza całociowy plan działań sprzedażowych w oparciu o otrzymane cele. Monitoruje całociowe wyniki sprzedaży i jest gotowa, by korygować swoje działania w oparciu o aktualne wyniki i cele. Przygotowuje spotkanie z Klientem oraz inicjuje kontakt z nim uwzględniając wytyczne swojej organizacji oraz potrzeby Klienta, składa mu propozycję zakupu ustalając warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych swojej organizacji. Przyjmuje zamówienie oraz dba o obsługę posprzedażową tak, by monitorować realizację zamówienia i wspierać klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych produktów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji, aby móc utrzymać z nim długofalową relację. Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji wynosi 800 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

44

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Uzyskaniem kwalifikacji Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta; - samodzielnie uczyły się budowania relacji z klientem, chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu tych kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby przekwalifikować się; - posiadają

doświadczenie w sprzedaży bezpośredniej (kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym).

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji*

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest posiadanie kwalifikacji pełnej z 3 poziomem PRK.

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Wg danych portalu „pracuj.pl” przygotowanych na zlecenie CCIFP na potrzeby niniejszego uzasadnienia wynika, że od IV do VI 2016 zostało opublikowanych 21 467 ogłoszeń w kategorii „Sprzedaż”. Dane potwierdza raport GUS „Monitoring rynku pracy. Popyt na pracę w pierwszym kwartale 2017 roku” – w I kwartale 2017 r. liczba wolnych miejsc pracy w sekcji „Handel; naprawa pojazdów samochodowych” wyniosła 18,1 tys. (w większości były to miejsca pracy nowo utworzone). Tymczasem według raportu Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej „Zarejestrowani bezrobotni oraz wolne miejsca pracy i miejsca aktywizacji zawodowej według zawodów i specjalności II półrocza 2015 roku” liczba bezrobotnych w grupie zawodów „Pracownicy usług i sprzedawcy” wyniosła 297 681, w tym sprzedawców – 133 954. W stosunku do 2014 r., zarówno w grupie zawodowej, jak i w zawodzie sprzedawca, odnotowano spadek liczby osób bezrobotnych o ok. 6%. Jednocześnie w II półroczu 2015 r. zanotowano 22 209 wolnych miejsc pracy – w stosunku do roku 2014 nastąpił wzrost wolnych miejsc pracy o ok. 19%. Warto również zauważyć, że w „Bilansie Kapitału Ludzkiego” (Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2011) stosunkowo duże zapotrzebowanie wśród pracodawców stanowią przedstawiciele związani z szeroko rozumianymi usługami, których sprzedaż wymaga opisywanych kwalifikacji. Zapotrzebowanie na kwalifikacje związane z aktywnym prowadzeniem sprzedaży towarów i usług będzie zatem wynikać przede wszystkim z potrzeb współczesnego, wymagającego klienta biznesowego, który przed nabyciem produktu lub usługi oczekuje fachowego doradztwa ze strony handlowca i profesjonalnej obsługi posprzedażowej. Kwalifikacja Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych odpowiada na potrzeby osób, które chcą potwierdzić kompetencje w zakresie wymaganym przez pracodawców. Kompetencje realizujące profil handlowca przygotowanego do aktywnej pracy z klientem. Możliwość formalnego poświadczenia umiejętności pozwoli również odejść od postrzegania obsługi klienta i handlowca jako zajęcia tymczasowego, podejmowanego przez osoby nieposiadające kompetencji. Natomiast zarówno nabycie tych kwalifikacji, jak i ich utrzymanie wymagają ciągłego doskonalenia w zawodzie. Można przyjąć założenie, że w następnych latach sektor handlowy będzie odgrywał coraz większą rolę na rynku pracy. Co więcej, w najbliższych latach może on odegrać szczególnie istotną rolę w procesie aktywizacji zawodowej i podnoszenia kompetencji (warto podkreślić, że praca w sektorze wiąże się z koniecznością ciągłego samodoskonalenia, m.in. poprzez uczestnictwo w programach szkoleniowych).

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

Kwalifikacja Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych jest powiązana z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do

świadczenia usług w zakresie sprzedaży, w tym kwalifikacjami funkcjonującymi w klasyfikacji zawodów szkolnych: - świadectwo potwierdzające kwalifikację A.18. Prowadzenie sprzedaży - świadectwo potwierdzające kwalifikację A.22. Prowadzenie działalności handlowej Kwalifikacja Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych stanowi jedną z trzech kwalifikacji, które opracowaliśmy równoległe, aby czytelnie opisać szeroki wachlarz kompetencji handlowych. Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych (kwalifikacja opisana na poziomie 4) dotyczy kompetencji handlowych osób, które obsługują sprzedaż aktywnie, planując swoje działania, prowadząc sprzedaż oraz działania posprzedażowe. Jednocześnie działają w określonych przez organizację warunkach i oferują ustaloną, ograniczoną gamę produktów lub usług firmy. Nieco „wyższym” odpowiednikiem tej kwalifikacji jest Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych (kwalifikacja opisana na poziomie 5), która dotyczy kompetencji handlowych osób, które obsługują sprzedaż aktywnie, zaczynając od analizy swojego rynku, poprzez planowanie sprzedaży i działań posprzedażowych aż po koordynowanie całego procesu, działają w określonych warunkach ale mają do dyspozycji zasoby firmy i mogą kształtować ofertę dla Klienta w oparciu o doświadczenia i możliwości firmy. W innym obszarze handlu detalicznego opisaliśmy również kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym, która dotyczy kompetencji handlowych osób, które obsługują sprzedaż stacjonarnie, dobierając produkty i usługi z zamkniętego pakietu oferty firmy. Kwalifikacja Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym jest opracowana na poziomie 3.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych może znaleźć zatrudnienie w firmach handlowych realizujących sprzedaż na rzecz klientów biznesowych oraz działach handlowych firm produkcyjnych i usługowych, realizujących kontrakty handlowe z klientami biznesowymi. Może również pracować w organizacjach i stowarzyszeniach wspierających działania sprzedażowe w obszarze biznesu, a także innych podmiotach, które prowadzą działalność związana z obsługą klienta biznesowego, takich jak fundacje i stowarzyszenia. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu sprzedaży w ramach własnej działalności gospodarczej.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

1. Etap weryfikacji: 1.1. Metody: Na etapie weryfikacji efektów uczenia się dopuszczalne są wyłącznie następujące metody: - test wiedzy; - rozmowa; - symulacja. Na etapie weryfikacji należy wykorzystać wszystkie ww. metody. Test wiedzy nie może przekraczać 1/3 czasu całego egzaminu. 1.2. Zasoby kadrowe : Osoba projektująca walidację musi: - znać efekty uczenia się określone dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania, a także zasady projektowania i przeprowadzania walidacji oraz metody w niej stosowane, - posiadać udokumentowane doświadczenie zawodowe w samodzielnym projektowaniu lub prowadzeniu minimum 10 projektów w ciągu ostatnich 5 lat, minimum 20 dni realizacyjnych każdy, z zakresu rozwoju kompetencji pracowniczych w branży handlowej lub w działach handlowych firm produkcyjnych lub usługowych (np. szkolenia, coachingi); - posiadać udokumentowane 5-letnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu aktywnej sprzedaży. W skład komisji weryfikacyjnej wchodzi 2 osoby, z czego jedna osoba jest w roli Przewodniczącego Komisji. Aby weryfikować efekty uczenia się określone w kwalifikacji, każdy członek komisji musi: - znać zasady przeprowadzania walidacji i metody w niej stosowane. Przynajmniej jeden członek komisji musi spełniać minimum jedno z poniższych kryteriów: - posiadać udokumentowane minimum 5-letnie doświadczenie w aktywnej sprzedaży produktów lub usług; - posiadać udokumentowane minimum 5-letnie doświadczenie w ocenie kompetencji sprzedażowych. Z zastrzeżeniem, że obydwa powyższe kryteria muszą

łącznie zostać spełnione przez członków komisji. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne: Instytucja prowadząca walidację zapewnia pomieszczenie umożliwiające osobom, które przystąpiły do walidacji, samodzielna pracę. W trakcie weryfikacji osoby przystępujące do walidacji nie mogą korzystać z urządzeń mobilnych. Sposób organizacji walidacji (w tym czas trwania oraz zastosowane narzędzia) musi umożliwiać sprawdzenie posiadania wszystkich efektów uczenia się wymaganych dla opisywanej kwalifikacji. Instytucja certyfikująca musi zapewnić możliwość odwołania się od decyzji kończącej walidację. Instytucja walidująca zobowiązana jest zapewnić dostęp do komputera z oprogramowaniem zawierającym arkusz kalkulacyjny. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania : Instytucja certyfikująca powinna zapewnić wsparcie w zakresie identyfikowania efektów uczenia się. Dopuszcza się możliwość zaliczenia jednego z zestawów efektów uczenia się, pod warunkiem, że zaświadczenie potwierdzające weryfikację jednego z zestawu efektów uczenia się zostało wydane przez instytucję certyfikującą funkcjonującą w ZSK, jeśli dokument ten został wydany w ciągu ostatnich 12 miesięcy liczonych od dnia sesji egzaminacyjnej.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych częściowo samodzielnie realizuje procesy sprzedażowe w relacji z klientami biznesowymi. Osoba ta samodzielnie planuje działania sprzedażowe w oparciu o wytyczne swojej organizacji. Jest też gotowa do stałego monitorowania swoich wyników oraz jest w stanie korygować swoje działania w oparciu o wskazane, aktualne wyniki i cele. Prowadzi proces sprzedaży poprzez ustalenie z Klientem warunków zamówienia w oparciu o jego potrzeby oraz o cele swojej firmy. Prowadzi również obsługę posprzedażową, aby monitorować realizację zamówienia oraz utrzymać długofalowe relacje z Klientem. Zadania, które wykonuje wymagają często reakcji na zmienne warunki, ale prowadzone są w ramach zorganizowanej struktury działu/firmy.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanie ich efektów

Poziom*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

12

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Sporządza całościowy plan działań sprzedażowych w oparciu o otrzymane cele

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług: - omawia wskazany segment rynku w oparciu o przekazane informacje, wskazując cechy charakterystyczne tego rynku z punktu widzenia prowadzenia sprzedaży; - planuje swoje działania sprzedażowe w oparciu o otrzymane cele i założenia budżetowe i inne wytyczne.

Efekt uczenia się

B. Monitoruje całościowe wyniki sprzedaży

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - uzasadnia potrzebę monitorowania wyników sprzedaży; - omawia metody weryfikacji rezultatów działań sprzedażowych; - omawia sposoby sporządzania raportu z działań sprzedażowych i z uzyskanych wyników, wykorzystując szablon stosowany w organizacji; - proponuje działania korygujące, adekwatne do zdiagnozowanej sytuacji.

Efekt uczenia się

C. Przygotowuje spotkania

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - identyfikuje osoby decyzyjne w firmie klienta; - przedstawia sposoby dotarcia do osób decyzyjnych i nawiązywania z nimi relacji; - zbiera i analizuje informacje o kliencie pod kątem jego potencjału zakupowego; - uzasadnia konieczność sporządzenia planu organizacji spotkań w tym: kosztów logistycznych i optymalizacji czasu pracy.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Prowadzenie procesu sprzedaży

Poziom*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

20

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Inicjuje kontakt z klientem przy uwzględnieniu wytycznych organizacji

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży i usług skierowanych do klientów biznesowych: - wymienia zasady inicjowania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; - omawia wpływ wizerunku handlowca na budowanie relacji z klientem; - nawiązuje relacje z klientem, wykorzystując techniki komunikacji; - tworzy komunikat skierowany do klienta z zachowaniem zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji.

Efekt uczenia się

B. Składa propozycję zakupu

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - dobiera sposób prezentacji propozycji zakupu z uwzględnieniem priorytetów organizacji; - formułuje zakres zamówienia w oparciu o zdiagnozowaną sytuację klienta.

Efekt uczenia się

C. Ustala warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych w organizacji

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - wymienia zasady prezentacji ceny oferty; - wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; - dobiera przykładowe pytania służące zdiagnozowaniu opinii klienta na temat oferty wg przygotowanych wzorów; - podaje przykłady wątpliwości klienta i odpowiada na nie zgodnie z wytycznymi organizacji; - podaje przykłady sytuacji, w których uzasadnione jest poszerzenie lub zmiana oferty.

Efekt uczenia się

D. Przyjmuje zamówienia i zamyka transakcje

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - wskazuje elementy niezbędne do przygotowania podsumowania ustaleń i uzyskania akceptacji zamówienia; - omawia przykładowy sposób przekazania zamówienia do organizacji (w tym komu i w jakiej formie).

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

Obsługa posprzedażowa

Poziom*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

12

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Prowadzi obsługę posprzedażową

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom; - wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem (w tym: CRM, mailingi); - identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta; - wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania produktów lub korzystania z usług.

Efekt uczenia się

B. Monitoruje realizację zamówienia

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - omawia swoją rolę w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji; - wymienia etapy realizacji zamówienia; - opisuje działania windykacyjne.

Efekt uczenia się

C. Wspiera klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych produktów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych: - wymienia sposoby użytkowania, promowania lub sprzedaży dostarczonych produktów lub usług; - dobiera sposoby wspierania klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych produktów lub usług.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

Francusko-Polska Izba Gospodarcza

Minister właściwy*

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności*

Certyfikat wydawany jest na 5 lat. Warunkiem odnowienia ważności kwalifikacji na okres kolejnych 5 lat jest udokumentowanie wykonywania zadań w zakresie efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych, w okresie 24 miesięcy. Dokument potwierdzający pozytywne zaliczenie tylko danego zestawu to „Zaświadczenie”. Zaświadczenie ważne jest przez okres 12 miesięcy.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

Nie dotyczy.

Kod dziedziny kształcenia*

341 - Handel hurtowy i detaliczny

Kod PKD*

47 - HANDEL DETALICZNY, Z WYŁĄCZENIEM HANDLU DETALICZNEGO POJAZDAMI SAMOCHODOWYMI

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	ZRK_FKU_Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych
2	ZRK_FKU_Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych
3	ZRK_FKU_Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych
4	ZSK art. 14.1 - Aktywne prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych

Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Francusko-Polska Izba Gospodarcza
Siedziba i adres: Widok 8, 00-023 Warszawa
NIP: 5261737417

REGON: 010669184

Numer KRS: 0000147491

Reprezentacja: Monika Constant, Dyrektor Generalna, działająca na podstawie upoważnienia wystawionego w dniu 20 czerwca 2017 r. przez Jean-François Fallacher, Prezesa Francusko-Polskiej Izby Gospodarczej

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: joanna.jaroch@ccifp.pl