

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

3

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

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym jest przygotowana do realizacji procesów sprzedażowych w stosunku do klienta oraz do obsługi towaru. Wykorzystując techniki komunikacyjne, nawiązuje i podtrzymuje relacje z klientami. Identyfikuje potrzeby klientów, prezentuje ofertę i finalizuje sprzedaż. Prowadzi dokumentację sprzedażową, w tym raportuje sprzedaż, inwentaryzuje, zamawia i przyjmuje towary. Swoje działania zawodowe wykonuje z dbałością o przestrzeganie przepisów prawa oraz procedur przedsiębiorstwa. Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym wynosi 550 zł.

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

31

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Uzyskaniem kwalifikacji Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta; - samodzielnie uczyły się obsługi klienta i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby się przekwalifikować.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Lista

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

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (posiadanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem PRK).

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Wg danych portalu „pracuj.pl” przygotowanych na zlecenie CCIFP na potrzeby niniejszego uzasadnienia wynika, że liczba ofert pracy dla sprzedawców w okresie od IV do VI 2016 wyniosła 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 nowoutworzone). 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. Środowiska pracodawców oraz specjalistów HR potwierdzają, że kompetencje osób podejmujących pracę w charakterze sprzedawcy ograniczają się do kompetencji sprzedawcy-ekspedienta, który nie buduje relacji z klientami, nie diagnozuje ich potrzeb, nie dostosowuje do nich oferty sprzedażowej. Często osoby podejmujące pracę nie są również w wystarczającym stopniu przygotowane do organizacji i administrowania procesem sprzedaży. Tymczasem opisane powyżej kompetencje są kluczowe, aby posiadać kwalifikacje w zakresie kompleksowej obsługi klienta. Zapotrzebowanie na kwalifikacje związane z prowadzeniem sprzedaży towarów i usług będzie zatem wynikać przede wszystkim z potrzeb współczesnego, wymagającego konsumenta, który przed nabyciem produktu lub usługi oczekuje fachowego doradztwa ze strony sprzedawcy i profesjonalnej obsługi posprzedażowej. Kwalifikacja Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie sprzedaży odpowiada na potrzeby osób, które chcą potwierdzić kompetencje w zakresie wymaganym przez pracodawców. Kompetencje realizujące profil sprzedawcy przygotowanego do aktywnej pracy z klientem. Możliwość formalnego poświadczenia umiejętności pozwoli również odejść od postrzegania obsługi klienta i sprzedaży 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). Osoby posiadające kwalifikację będą dobrze postrzegane na rynku pracy, który wykazuje tendencję rozwojową – według „Barometru zawodów” (www.barometrzwawodow.pl, dostęp z dnia 18.01.2017) sprzedawca-kasjer w 2017 r. będzie zawodem deficytowym w województwach: pomorskim, wielkopolskim, lubuskim i śląskim. W pozostałych regionach prognozuje się, że zapotrzebowanie na zawód sprzedawca-kasjer będzie w równowadze.

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

Kwalifikacja Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym jest powiązana z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do świadczenia usług w zakresie sprzedaży, w tym kwalifikacjami funkcjonującymi w klasyfikacji zawodów szkolnych: - sprzedawca; - świadectwo potwierdzające kwalifikację A.18. Prowadzenie sprzedaży. Efekty uczenia się opisane dla kwalifikacji Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym mogą stanowić uzupełnienie opisanego dla kwalifikacji Sprzedawca i A.18. Prowadzenie sprzedaży zestawu „Sprzedaż towarów”. W zakresie sprzedaży towarów i usług efekty uczenia się wskazane dla kwalifikacji Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie sprzedaży są bowiem zogniskowane wokół umiejętności praktycznych związanych z prowadzeniem procesu sprzedaży w oparciu o relację sprzedawca - klient. Kładzie się tu nacisk na umiejętność stosowania technik komunikacji, prowadzenia dialogu z klientem, dążenia do porozumienia, nawiązania długofalowych relacji handlowych. Kwalifikacja Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym stanowi jedną z trzech kwalifikacji, które opracowaliśmy równolegle, aby czytelnie opisać szeroki wachlarz kompetencji handlowych. Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym 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. Dwie pozostałe kwalifikacje dotyczą sprzedaży aktywnej i zostały rozróżnione na podstawie różnicy autonomii, kreatywności i odpowiedzialności osoby posiadającej daną kwalifikację: 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. Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży produktów i usług skierowanych do klientów biznesowych (kwalifikacja opisana na poziomie 5) 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.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym może znaleźć zatrudnienie w przedsiębiorstwach prowadzących sprzedaż towarów, takich jak sklepy, punkty handlowe zakładów produkcyjnych i usługowych, punkty obsługi klienta. Może również pracować w organizacjach i stowarzyszeniach wspierających działania sprzedażowe, a także innych podmiotach, które prowadzą działalność związaną ze sprzedażą i obsługą klienta, 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, coaching); - posiadać udokumentowane 5-letnie doświadczenie zawodowe w branży handlowej lub w działach handlowych firm produkcyjnych lub usługowych. W skład komisji weryfikacyjnej muszą wchodzić 2 osoby, z czego jedna osoba jest w roli Przewodniczącego Komisji. Aby weryfikować efekty uczenia się określone w kwalifikacji, członek komisji, który bezpośrednio prowadzi walidację musi: - znać zasady przeprowadzania walidacji i metody w niej stosowane. - posiadać udokumentowane minimum 3-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów lub usług; - posiadać udokumentowane minimum 3-letnie doświadczenie w ocenie kompetencji sprzedażowych. Drugi członek komisji może weryfikować punktowo poszczególne etapy walidacji. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne: Instytucja certyfikująca zapewnia pomieszczenie umożliwiające osobom, które przystąpiły do walidacji samodzielną 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. 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 zestawów 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 Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym jest gotowa do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w bezpośrednim kontakcie z klientem w miejscu sprzedaży. Wykorzystując techniki komunikacji, identyfikuje potrzeby klientów; prezentuje ofertę i finalizuje transakcję sprzedażową. Podtrzymuje relacje z klientami w ramach obsługi posprzedażowej. Monitoruje ilość i jakość produktów dostępnych w punkcie sprzedaży. Ekspozuje towary i materiały promocyjne. Rozwiązuje typowe problemy relacji z Klientem i sprzedaży w częściowo zmiennych warunkach. Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową według wytycznych, wykorzystując odpowiednie urządzenia techniczne. Powierzone jej zadania wykonuje zgodnie z przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami przedsiębiorstwa w zakresie gospodarowania towarami i finansami. Jest przygotowana do pracy wymagającej bezpośrednich kontaktów z ludźmi, w sytuacjach wymagających szybkiego podejmowania decyzji w ramach obowiązujących procedur i instrukcji.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Obsługa klienta w punkcie sprzedaży

Poziom*

3

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

23

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. Nawiązuje kontakt z klientem

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta; - wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; - omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem; - przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej; - tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji.

Efekt uczenia się

B. Identyfikuje potrzeby klienta

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania; - formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta; - formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta; - weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę.

Efekt uczenia się

C. Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - dobiera produkt lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta; - wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; - uzasadnia cenę produktu lub usługi, odwołując się do właściwości produktu lub usługi oraz realiów rynku; - formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty; - omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta; - wymienia powody poszerzenia sprzedaży; - formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta.

Efekt uczenia się

D. Finalizuje transakcję sprzedażową

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży; - informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą.

Efekt uczenia się

E. Prowadzi obsługę posprzedażową

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji; - wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu); - realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży

Poziom*

3

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

8

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. Monitoruje ilość i jakość oferowanych produktów/usług

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia; - wymienia kryteria oceny jakości produktów (stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania, itp.); - wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą przedsiębiorstwa.

Efekt uczenia się

B. Eksponuje towary

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży; - wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny; - uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji; - omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych.

Efekt uczenia się

C. Tworzy i archiwizuje dokumentację sprzedażową

Kryteria weryfikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym: - opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów w oparciu o wytyczne przedsiębiorstwa oraz zgodnie z przepisami prawa; - wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających); - omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży); - wymienia regulacje prawne dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp, przechowywania danych personalnych.

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 Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym, w okresie 24 miesięcy. Dokument potwierdzający pozytywne zaliczenie tylko danego zestawu to „Zaświadczenie”. Zaświadczenie wydawane jest na 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_ Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym
2	ZRK_FKU_ Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym
3	ZSK art. 14.1 - Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym



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, Dyrektorka 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