

# Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

## Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji\*

Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji\*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji\*

6

Krótką charakterystyką kwalifikacji, obejmującą informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji\*

Osoba posiadająca kwalifikację "Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych" wspiera rozwój kompetencji sprzedażowych handlowców i sprzedawców niezbędnych do realizowania typowych procesów sprzedaży. Posługuje się wiedzą z zakresu sprzedaży i rozwoju kompetencji sprzedażowych. Przeprowadza identyfikację potrzeb związanych z rozwojem kompetencji sprzedażowych w organizacji oraz dokonuje diagnozy kompetencji sprzedażowych handlowców i sprzedawców. Dobiera odpowiednie do potrzeb formy rozwoju kompetencji sprzedażowych oraz metody treningowe. Samodzielnie projektuje i prowadzi formy rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job, np. szkolenia, warsztaty, treningi i coachingi grupowe oraz trening typu on the job. Dokonuje oceny efektywności poszczególnych form rozwoju kompetencji sprzedażowych. Osoba posiadająca kwalifikację Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych może znaleźć zatrudnienie w firmach produkcyjnych prowadzących regularne procesy sprzedażowe i zakupowe; korporacjach, firmach handlowych, organizacjach powołujących liderów projektów, kierowników, menedżerów, kierujących zespołami odpowiedzialnymi za złożone procesy i projekty uwzględniające aspekty sprzedaży; firmach i instytucjach szkoleniowych oferujących szkolenia i treningi z zakresu rozwoju umiejętności sprzedażowych. Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji został oszacowany na 150 godzin, w tym przykładowo 100 godzin na szkolenie/kurs lub inne formy uczenia się oraz 50 godzin czasu pracy własnej. Koszt dokumentu potwierdzającego kwalifikację wynosi 3000 zł.

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

**Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji\***

Kwalifikacja "Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych" adresowana jest w szczególności do: ● kierowników, menedżerów, liderów odpowiedzialnych za procesy sprzedażowe i odpowiedzialnych za szkolenie współpracowników, ● trenerów i szkoleniowców wewnętrznych i zewnętrznych w firmach i instytucjach szkoleniowych, ● koordynatorów sprzedaży, kadry kierowniczej i specjalistów biorących udział w procesie sprzedaży, ● pracowników w jednostkach odpowiedzialnych za szkolenie personelu.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)

Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła policealna) [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

**Wymagane kwalifikacje poprzedzające****Opis**

Kwalifikacja pełna z poziomem 4 PRK

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

Kwalifikacja pełna z poziomem 4 PRK oraz udokumentowane minimum 5 lat doświadczenia w prowadzeniu sprzedaży. Celem oceny spełnienia powyższego warunku kandydat przedkłada kopię świadectwa dojrzałości oraz dowody świadczące o posiadanym doświadczeniu w prowadzeniu sprzedaży.

**Zapotrzebowanie na kwalifikację\***

Ogłoszenia o pracę skierowane do specjalistów ds. handlu i sprzedaży stanowią średnio 35% wszystkich ogłoszeń, które napływają z każdej branży.[1] Jak wynika z danych, najwięcej ofert pracy dla handlowców i sprzedawców oprócz branży handel i sprzedaż, pochodzi z takich branż jak: bankowość, finanse, ubezpieczenia, ale także z budownictwa i nieruchomości, przemysłu ciężkiego, przemysłu lekkiego, produkcji dóbr szybkozbywalnych FMCG. Specjalistów ds. handlu i sprzedaży poszukują także pracodawcy działający w branżach o wysokim stopniu specjalizacji, jak IT.[1] Jednocześnie, cały czas zmieniają się oczekiwania klientów wobec sprzedawców. Raport „Zrozumienie wyzwań sprzedaży”, Richardson 2017[2] potwierdza, że nowe oczekiwania klientów – niezależnie od branży – to chęć otrzymywania wartości oraz zaufanie do sprzedających. Nie wystarczy, aby przedstawiciele handlowi przedstawiali tę samą listę cech produktu każdemu potencjalnemu klientowi. Muszą nauczyć się, jak pomóc klientom zidentyfikować ich indywidualne potrzeby, a następnie dobrać odpowiednie rozwiązania do tych potrzeb. Dlatego też wzrasta zapotrzebowanie na menedżerów i kierowników posiadających umiejętności związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych wśród członków zespołów sprzedaży. Według raportu naukowców Uniwersytetu Łódzkiego oraz Instytutu Pracy i Studiów Społecznych[3], wśród najbardziej poszukiwanych, zostali wskazani inżynierowie sprzedaży. Badania potwierdzają także, że zapotrzebowanie na specjalistów ds. handlu i sprzedaży oraz obsługi klienta będzie utrzymywać się na wysokim poziomie przez najbliższe 15 lat.[4] Również rynek pracy docenia

trenerów sprzedaży. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie na tym stanowisku wynosi 7.200,00 PLN brutto. Co drugi trener otrzymuje wynagrodzenie wyższe. [5] Jednocześnie od menedżerów i kierowników zespołów sprzedaży wymaga się coraz więcej. Już nie tylko w przygotowaniu handlowców mają się oni koncentrować na kompetencjach czysto sprzedażowych, lecz także więcej uwagi poświęcać na trening mający na celu radzenie sobie z nowymi wyzwaniami sprzedaży. Wśród najnowszych wyzwań sprzedaży pojawiają się między innymi: zróżnicowane kanały sprzedaży, udział nowych mediów, budowanie zaufania klienta i długotrwałych relacji z nim, współpraca w zespole sprzedażowym czy z pracownikami ds. marketingu, zarządzanie celami i planami sprzedażowymi oraz motywacją.[6] W przygotowaniu sprzedawców zwraca się także uwagę na to, by udział w programach rozwoju kompetencji sprzedażowych nie odciągał ich od obowiązków i pracy.[7] Stąd, w przygotowaniu efektywnych sprzedawców i handlowców coraz częściej zwraca się uwagę na konieczność rozwoju wszystkich niezbędnych kompetencji sprzedażowych, przy zastosowaniu różnych form i metod szkoleniowych. Odpowiedzią na te potrzeby są formy grupowego rozwoju kompetencji, prowadzone poza stanowiskiem pracy zwane off the job, takie jak szkolenia, warsztaty, treningi, coaching grupowy. Obok nich - szkolenia na stanowisku pracy, zwane on the job training (OJT), bazujące na doświadczeniu, w których nauka odbywa się poprzez praktykowanie tego, czego się nauczyło.[8] Specyfika on the job training to przede wszystkim bardzo szybki rozwój umiejętności indywidualnych, dzięki natychmiastowemu weryfikowaniu wiedzy i bezpośredniemu jej stosowaniu. On the job training ma wykształcać w pracowniku postawy samodzielnego podejmowania zadań i wyzwań oraz samodoskonalenia. Natomiast formy off the job będą miały szczególny wpływ na te kompetencje, które są niezbędne w pracy zespołowej, kompetencje interpersonalne warunkujące relacje zewnętrzne.[9] Szkolenia on the job, jak również off the job wymagają wysokiego zaangażowania konsultanta - trenera, ponieważ tylko poprzez ścisłą współpracę na linii pracownik - trener można osiągnąć niemalże natychmiastowy efekt w postaci wzrostu kompetencji sprzedażowych.[10] Realizacja programów rozwoju kompetencji sprzedażowych wymaga, by prowadziła je osoba, która potrafi dokonać diagnozy potrzeb zarówno organizacji, jak i indywidualnych potrzeb pracownika, ocenić poziom kompetencji sprzedażowych i projektować ich rozwój tak, by w krótkim czasie uzyskać najlepsze efekty. Jest to zatem osoba, która jest przygotowana odpowiednio do obserwacji i korekty działań pracownika[11], posiadająca bardzo dobre przygotowanie, najlepiej poprzedzone doświadczeniem na stanowisku związanym ze sprzedażą. Prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych zarówno w formie on the job, jak i off the job wymaga interdyscyplinarnej wiedzy z zakresu psychologii społecznej, technik wywierania wpływu i antropologii kulturowej. Jest to umiejętność potrzebna i wykorzystywana we wszystkich branżach gospodarki oraz w licznych instytucjach. Włączenie kwalifikacji Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji zapewni dostęp do specjalistów posiadających wymagane przez pracodawców kompetencje, a tym samym do rozwoju rynku pracy oraz gospodarki. Kwalifikacja będzie również gwarancją wysokiej jakości usług w zakresie realizacji kompleksowych programów rozwoju kompetencji sprzedażowych zarówno przez trenerów wewnętrznych, czy z zewnątrz firmy.

[1]

<http://media.pracuj.pl/17186-handlowcy-na-ryнку-pracy> (Dostęp 10.02.2019). [2]

<https://www.projektgamma.pl/strefa-wiedzy/wiki/raport-jak-hr-moze-wspierac-sprzedaz-1> (Dostęp 10.02.2019). [3]

<https://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/arttykul/zawody-przyszlosci-zobacz-w-ktorych,221,0,1662429.html> (Dostęp 02.07.2018). [4]

<https://www.bankier.pl/wiadomosc/Rynek-pracy-za-5-i-15-lat-Kto-znajdzie-zatrudnienie-7315245.html> (Dostęp 02.07.2018);

<https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=18&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjx->

sDYyYtAhVCKuwKHb44BRQ4ChAWCFQwBw&url=http%3A%2F%2Fckpidn.home.pl%2FEFS\_3\_4\_3%2Fkonferencja%2FARP.PPSX&usg=AOvVaw2GljoesKGsKfYZePeRIYeU (Dostęp 02.07.2018);  
[http://www.dwup.pl/asset/images/files/Aktualności/raport%20końcowy\\_DWUP.pdf](http://www.dwup.pl/asset/images/files/Aktualności/raport%20końcowy_DWUP.pdf) (Dostęp 02.07.2018). [5] <https://zarobki.pracuj.pl/stanowiska/edukacja-szkolenia/trener-sprzedazy> (Dostęp 10.02.2019). [6] Tamże; <http://businessmarketer.pl/marketing-b2b-wyzwania/> (Dostęp 10.02.2019). [7] <http://nf.pl/manager/on-the-job-training-na-czym-polega,,8257,154> (Dostęp 10.02.2019). [8] <https://szkolenia.avenhansen.pl/artykuly/metody-szkolen.html> (Dostęp 10.02.2019). [9] <http://www.yourarticlelibrary.com/human-resource-development/methods-of-training-on-the-job-training-method-and-off-the-job-methods/32369> (Dostęp 10.02.2019). [10] <http://nf.pl/manager/on-the-job-training-na-czym-polega,,8257,154> (Dostęp 10.02.2019). [11] <http://nf.pl/manager/rolowanie-pozyczek-a-obecne-przepisy,,57723,2> (Dostęp 10.02.2019).

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

Kwalifikacja "Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych" nie zawiera żadnych wspólnych zestawów efektów uczenia się z innymi kwalifikacjami z systemu oświaty i szkolnictwa wyższego. Kwalifikacja może posiadać podobne pojedyncze umiejętności z kwalifikacją częściową Prowadzenie szkoleń metodami aktywizującymi w zakresie efektów uczenia związanych z badaniem potrzeb szkoleniowych oraz ewaluacji szkolenia. Należy jednak zauważyć, że kwalifikacja Prowadzenie szkoleń metodami aktywizującymi odnosi się wyłącznie do jednej formy rozwoju kompetencji tj. szkoleń i jest kwalifikacją z niższym poziomem PRK. Kwalifikacja Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych odnosi się do form off the job typu szkolenie, warsztat, trening, coaching grupowy oraz treningu on the job na stanowisku pracy, związanych z rozwojem kompetencji sprzedażowych. Istnieją także powiązania kwalifikacji z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do świadczenia usług w zakresie sprzedaży i obsługi klienta, w tym kwalifikacją częściową A.18. Prowadzenie sprzedaży w zawodzie Sprzedawca oraz kwalifikacjami rynkowymi Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca, Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - przedstawiciel handlowy i Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec. Niektóre z efektów uczenia się z zestawu Posługiwanie się wiedzą z na temat sprzedaży opisane dla kwalifikacji Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych mogą wykazywać podobieństwo efektów w zakresie etapów sprzedaży, zasad obsługi klienta, form i techniki sprzedaży, typologii klienta, zasad prowadzenia rozmowy sprzedażowej udzielania informacji o produktach i warunkach sprzedaży oraz prezentacji oferty handlowej. Należy jednak podkreślić, że dla zgłaszanej kwalifikacji są to efekty z obszaru wiedzy, stanowiące tło umiejętności w zakresie prowadzenia programów rozwoju kompetencji sprzedażowych. Kwalifikacja Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych zawiera przede wszystkim efekty uczenia się dotyczące umiejętności praktycznych związanych z rozwojem kompetencji sprzedażowych u innych osób oraz kluczowe i nieobecne w innych kwalifikacjach zestawy odnoszące się do sposobu organizacji i prowadzenia treningu on the job i off the job: diagnozowanie i ocena potrzeb w obszarze rozwoju kompetencji sprzedażowych oraz formułowanie celu związanego z rozwojem kompetencji sprzedażowych, projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job, projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu on the job, przygotowywanie i prowadzenie ewaluacji programów rozwoju kompetencji sprzedażowych.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego  
[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

#### Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji\*

Osoba posiadająca kwalifikację "Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych" może znaleźć zatrudnienie (po spełnieniu dodatkowych wymagań pracodawcy) w: ● firmach produkcyjnych prowadzących regularne procesy sprzedażowe i zakupowe, ● korporacjach i organizacjach, w których istotne znaczenie odgrywa proces sprzedażowy, ● firmach handlowych, ● organizacjach powołujących liderów projektów, kierowników, menedżerów, kierujących zespołami odpowiedzialnymi za złożone procesy i projekty sprzedażowe, ● firmach i instytucjach szkoleniowych, ● samozatrudnieniu, prowadząc własną działalność gospodarczą w obszarze szkoleń i rozwoju kompetencji.

#### Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację\*

1. Etap weryfikacji 1.1. Metody Weryfikacja składa się z dwóch etapów: części teoretycznej i części praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej stosuje się wyłącznie następujące metody weryfikacji: case study, próbka pracy własnej, obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja), wywiad ustrukturyzowany (rozmowa z komisją), analiza dowodów i deklaracji. Metody zastosowane w części praktycznej uwzględniają poniższe warunki: 1. Zestawy efektów uczenia się 03 Diagnostowanie i ocena potrzeb w obszarze rozwoju kompetencji sprzedażowych oraz formułowanie celu związanego z rozwojem kompetencji sprzedażowych oraz efekty uczenia się Przeprowadza ewaluację treningu off the job i Przeprowadza ewaluację treningu on the job z zestawu 06 Przygotowywanie i prowadzenie ewaluacji programów rozwoju kompetencji sprzedażowych weryfikowane są metodą case study. Dopuszcza się, by efekty uczenia o charakterze wiedzowym z tych zestawów były potwierdzane testem teoretycznym. Dopuszcza się, by umiejętność Przeprowadza ewaluację treningu off the job została potwierdzona na podstawie analizy dowodów i deklaracji tj. nadanej uczestnikowi procesu walidacji kwalifikacji Prowadzenie szkoleń metodami aktywizującymi i potwierdzonego zestawu efektów uczenia Ewaluacja szkolenia. 2. Próbką pracy własnej odnosi się do oceny opracowanego przez uczestnika własnego konspektu treningu sprzedaży, scenariusza treningowego zadania sprzedażowego oraz narzędzi ewaluacji treningu off the job i on the job. Zestawy 04 Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job oraz 05 Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu on the job są weryfikowane metodą próbki pracy połączonej z obserwacją w warunkach symulowanych (symulacji). 3. Obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja) dotyczy prowadzonego przez uczestnika treningowego zadania sprzedażowego i treningu on the job. Obserwacja prowadzona jest przy zachowaniu następujących zasad: 3.1. Treningowe zadanie sprzedażowe: ● trwa nie mniej niż 20 min.; ● prowadzone jest przy udziale nie mniej niż 6 i nie więcej niż 8 uczestników; uczestnikami symulacji są inne osoby przystępujące do procesu walidacji lub statyści; ● prowadzone jest przez osobę ubiegającą się o kwalifikację na podstawie zatwierdzonego przez komisję walidacyjną konspektu i scenariusza treningowego zadania sprzedażowego; ● może być potwierdzone analizą próbek pracy własnej, które stanowią będą nagrania audio/video prowadzonego przez osobę przystępującą do walidacji treningowego zadania sprzedażowego; ● podsumowuje wywiad ustrukturyzowany (rozmowa z komisją walidacyjną). 3.2. Trening on the job: ● prowadzony jest przy udziale dwóch statystów, z których jedna osoba pełni rolę kupującego, druga sprzedawcy; rolę kupującego może pełnić

jeden z członków komisji; rolę sprzedawcy może pełnić inna osoba uczestnicząca w procesie walidacji kwalifikacji; ● może być potwierdzony analizą próbek pracy własnej, które stanowiąc będą nagrania audio/video prowadzonego przez osobę przystępującą do walidacji treningu on the job; ● podsumowuje wywiad ustrukturyzowany (rozmowa z komisją walidacyjną). Dopuszcza się, by efekty uczenia o charakterze wiedzy z tych zestawów były potwierdzane testem teoretycznym.

### 1.2. Zasoby kadrowe W procesie walidacji biorą udział:

- (w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie) operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu. Natomiast, gdy test przeprowadzany jest poza systemem elektronicznym należy zapewnić nadzór nad prawidłowym przebiegiem tej części walidacji;
- komisja walidacyjna, składająca się z co najmniej 2 asesorów, która przeprowadza część praktyczną, natomiast w przypadku, gdy test przeprowadzany poza systemem elektronicznym komisja odpowiada za sprawdzenie testu. Osoba będąca asesorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego. Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać:
- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji,
- umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną. Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej prowadzi komisja walidacyjna. Przewodniczący komisji walidacyjnej musi:
- posiadać kwalifikację pełną lub rynkową z obszaru sprzedaży lub obsługi klienta z poziomem co najmniej 7 PRK;
- posiadać udokumentowane co najmniej 5 lat doświadczenia w sprzedaży;
- posiadać udokumentowane co najmniej 480 godzin doświadczenia w treningu sprzedaży i 3 lata doświadczenia w ocenie kompetencji związanych ze sprzedażą towarów lub usług tj. pełnieniem obowiązków trenera sprzedaży, trenera obsługi klienta ze sprzedażą, menedżera sprzedaży, dyrektora sprzedaży. Drugi członek komisji walidacyjnej musi:
- posiadać kwalifikację pełną lub rynkową z obszaru sprzedaży lub obsługi klienta z poziomem co najmniej 6 PRK;
- posiadać udokumentowane co najmniej 5 lat doświadczenia w sprzedaży;
- posiadać udokumentowane co najmniej 360 godzin doświadczenia w treningu sprzedaży lub 3 lata doświadczenia w ocenie kompetencji związanych ze sprzedażą towarów lub usług tj. pełnieniem obowiązków trenera sprzedaży, trenera obsługi klienta ze sprzedażą, menedżera sprzedaży, inżyniera sprzedaży, dyrektora sprzedaży. Do zadań członków komisji należy m.in.:
- stosowanie kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteriów oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji;
- stosowanie zasad prowadzenia weryfikacji, a także różnych metod weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Jeżeli instytucja certyfikująca prowadzi kształcenie w obszarze wnioskowanej kwalifikacji to musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m.in poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji

### Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne

Instytucja certyfikująca musi zapewnić warunki niezbędne do przeprowadzenia części teoretycznej i praktycznej weryfikacji efektów uczenia się, w tym:

- do realizacji części teoretycznej egzaminu: > w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie: stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o nadanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata), wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do internetu; > w przypadku, gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym - arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie;
- na potrzeby części

praktycznej egzaminu: > salę szkoleniową wyposażoną w krzesła, stoły, flipchart, markery, rzutnik W przypadku gdy, uczestnik procesu walidacji potrzebuje do realizacji części praktycznej innych pomocy i materiałów zapewnia je we własnym zakresie Instytucja certyfikująca musi zapewnić co najmniej 4 dni kalendarzowe, od momentu przekazania uczestnikowi procesu walidacji informacji o zakwalifikowaniu go do tego procesu, na przygotowanie przez uczestnika konspektu treningu sprzedaży i scenariusza treningowego zadania sprzedażowego. Oceny konspektu treningu i scenariusza sprzedaży dokonują członkowie komisji walidacyjnej. Instytucja certyfikująca zapewnia ponadto: ● przykładowe case study w kilku wariantach uwzględniające: opis sytuacji klienta zamawiającego program rozwoju kompetencji sprzedaży, opis sytuacji sprzedażowej oraz materiał audio-video prezentujący zachowanie sprzedawcy w sytuacji sprzedażowej; ● formularz konspektu treningu sprzedaży; ● przykładowy raport z ewaluacji treningu sprzedaży typu off the job; ● przykładowy zestaw danych z oceny treningu on the job, w tym: raport treningu on the job, wypełniony arkusz obserwacji pracy uczestnika treningu on the job i wypełniony arkusz autoanalizy zachowań dla uczestnika treningu on the job. Instytucja certyfikująca musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji, mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych wyników, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja certyfikująca zapewnia wsparcie doradcy walidacyjnego na etapie identyfikowania i na etapie dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. Doradca walidacyjny: - stosuje metody i narzędzia pomocne przy identyfikowaniu i dokumentowaniu kompetencji; - zna zasady weryfikacji dowodów na osiągnięcie efektów uczenia się; - przestrzega wysokich standardów etyki zawodowej; - zna wymagane efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ustalone dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania jako doradcy walidacyjnego; - zna metody i narzędzia stosowane w celu zweryfikowania wymaganych efektów uczenia dla kwalifikacji będących w zakresie jego działania jako doradcy walidacyjnego.

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

Nie dotyczy

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się\*

Osoba posiadająca kwalifikację "Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych" samodzielnie planuje, przeprowadza i ewaluuje treningi sprzedaży. Posługuje się wiedzą na temat sprzedaży oraz specyfiki rozwoju kompetencji sprzedażowych, specyfiki treningów off the job oraz on the job. W oparciu o posiadaną wiedzę identyfikuje i analizuje potrzeby klienta związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych w organizacji, ustala cel treningu sprzedaży oraz analizuje potrzeby uczestników w zakresie ich przygotowania do procesów sprzedaży. Projektuje rozwój kompetencji sprzedażowych uczestników treningów. Dobiera formę treningu do zdiagnozowanych potrzeb firmy/organizacji/instytucji i uczestników oraz poziomu kompetencji sprzedażowych. Opracowuje program treningu sprzedaży off the job oraz on the job, formułuje szczegółowe cele i efekty uczenia się, dobiera metody oraz dostosowuje do nich materiały oraz zadania sprzedażowe. Przeprowadza formy rozwoju kompetencji sprzedaży typu off the job (szkolenia, warsztaty, treningi, coachingi grupowe), w tym symulacje sprzedaży. Prowadzi trening kompetencji sprzedażowych na stanowisku pracy (on the job), korygując zachowania sprzedawcy w jego środowisku pracy. Projektuje i przeprowadza ewaluację treningu sprzedaży off the job oraz on the job, w tym przygotowuje narzędzia do badania satysfakcji uczestników, oceny przebiegu treningu oraz kompetencji trenera i warunków organizacyjnych. Omawia wyniki i formułuje wnioski z przeprowadzonej ewaluacji treningu off the

job i on the job.

### Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji\*

1

Nazwa zestawu\*

Posługiwanie się wiedzą na temat sprzedaży

Poziom PRK\*

5

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

Charakteryzuje proces sprzedaży

Kryteria weryfikacji\*

opisuje metody pozyskiwania klientów: rekomendacje, social media, obecność na targach, konferencjach, cold calling, cold mailing, budowanie relacji biznesowych, reklama; ● charakteryzuje etapy procesu sprzedaży spośród: etapu przygotowania, nawiązania kontaktu z klientem, badania potrzeb, prezentacji produktu, pokonywania obiekcji, finalizowania sprzedaży, obsługi posprzedażowej; ● opisuje różnice w procesie sprzedaży w zależności od kanału sprzedaży.

Efekt uczenia się

Identyfikuje rolę sprzedawcy w procesie sprzedaży

Kryteria weryfikacji\*

● opisuje pożądane cechy i umiejętności sprzedawców; ● opisuje błędy popełniane przez sprzedawców w procesie sprzedaży; ● charakteryzuje elementy przygotowania pracy własnej sprzedawcy (operacjonalizacja celu, ustalenie efektów cząstkowych, kalkulacje pracy własnej i ustalenie własnego planu sprzedaży).

Efekt uczenia się

Identyfikuje typy i rodzaje klienta

Kryteria weryfikacji\*

● charakteryzuje typy klienta wg typologii DISC; ● opisuje rodzaje klienta: instytucjonalny, biznesowy, indywidualny; ● przedstawia potrzeby klienta w procesie sprzedaży (potrzeby



formalne, proceduralne i psychologiczno-emocjonalne).

Efekt uczenia się

Omawia metody i techniki oddziaływania na klienta

Kryteria weryfikacji\*

● charakteryzuje typy trudnego klienta (typy: krzyczący, wzbudzający litość, wzbudzający wyższość, atakujący, szantażujący); ● opisuje sposoby radzenia sobie z trudnym klientem; ● omawia reguły wywierania wpływu społecznego (wg. R. Cialdiniego); ● wskazuje różnice między technikami wywierania wpływu a manipulacją; ● opisuje sposoby radzenia sobie z manipulacją ze strony klientów; ● omawia zasady asertywnych postaw wobec klientów; ● dobiera metody zarządzania emocjami własnymi do przykładowej sytuacji z trudnym klientem.

Efekt uczenia się

Omawia rodzaje i kanały sprzedaży

Kryteria weryfikacji\*

● charakteryzuje rodzaje sprzedaży: pośrednia, bezpośrednia, tradycyjna, nowoczesna, osobista, e-commerce, sprzedaż detaliczna, sprzedaż hurtowa, sprzedaż internetowa, sprzedaż kontraktowa; ● przedstawia i omawia kanały sprzedaży: przedstawiciele handlowi, pośrednicy handlowi, punkty sprzedaży bezpośredniej, kanał telefoniczny (CC), kanał internetowy, aplikacje mobilne, pokazy, targi, eventy, akwizycja.

Efekt uczenia się

Przedstawia techniki sprzedaży

Kryteria weryfikacji\*

● charakteryzuje klasyczne techniki sprzedaży (perswazja, argumentacja handlowa, licytacja, wykorzystanie czasu, manipulacja) i przykładowe techniki nowoczesne; ● dobiera techniki sprzedaży do etapu sprzedaży; ● dobiera techniki sprzedaży do kanału sprzedaży; ● opisuje techniki badania potrzeb w rozmowie z klientem; ● omawia techniki prezentacji produktu w rozmowie z klientem; ● opisuje techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami klientów; ● omawia techniki zamykania i finalizowania sprzedaży.

Efekt uczenia się

Przedstawia znaczenie komunikacji w sprzedaży

Kryteria weryfikacji\*

● wyjaśnia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w procesie sprzedaży; ● wskazuje metody treningowe zwiększające umiejętności uczestników w zakresie komunikacji w procesie sprzedaży i charakteryzuje je; ● charakteryzuje rodzaje barier występujących podczas procesu komunikacji w sytuacji sprzedażowej; ● opisuje uwarunkowania procesu komunikacji w zależności od kanału komunikacji; ● omawia sposoby zadawania pytań klientowi w celu poznania jego potrzeb; ● omawia znaczenie stosowania języka korzyści w sprzedaży.

Efekt uczenia się

Przedstawia znaczenie produktu dla procesu sprzedaży

Kryteria weryfikacji\*

● omawia rolę produktu w procesie definiowania strategii sprzedaży; ● wskazuje zakres informacji, które sprzedawca powinien przedstawiać klientowi o produkcie (cechy produktu/usługi, cena, gwarancja, korzyści dla klienta, warunki zakupu, specyficzne informacje zależnie od tego, co jest przedmiotem sprzedaży); ● opisuje znaczenie oferowanego produktu dla doboru odpowiednich kanałów jego dystrybucji oraz form prezentacji.

Numer zestawu w kwalifikacji\*

2

Nazwa zestawu\*

Posługiwanie się wiedzą na temat rozwoju kompetencji sprzedażowych

Poziom PRK\*

6

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

Charakteryzuje formy rozwoju kompetencji sprzedażowych

Kryteria weryfikacji\*

● w podanych przykładach identyfikuje formy rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job oraz on the job; ● wskazuje atuty i ograniczenia form rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job i on the job; ● wskazuje zasady doboru form pracy związanych z rozwojem kompetencji sprzedażowych do planowanych do osiągnięcia celów rozwojowych; ● opisuje sposoby rozwoju warsztatu trenera w zakresie treningów off the job i on the job.

Efekt uczenia się

Posługuje się wiedzą na temat treningu off the job

Kryteria weryfikacji\*

● wskazuje istotę treningu kompetencji sprzedażowych typu off the job; ● opisuje zasady prowadzenia treningu off the job; ● charakteryzuje min. 3 formy rozwoju kompetencji

sprzedażowych typu off the job (np. szkolenie, warsztat, trening, coaching grupowy); ● omawia zadania i pożądane umiejętności trenera programu rozwoju kompetencji sprzedażowych w treningu off the job; ● charakteryzuje rolę uczestnika w treningu off the job; ● definiuje zasady udzielania informacji zwrotnej w treningu off the job.

#### Efekt uczenia się

Posługuje się wiedzą na temat treningu on the job

#### Kryteria weryfikacji\*

● wskazuje istotę treningu kompetencji sprzedażowych typu on the job; ● opisuje zasady prowadzenia treningu on the job; ● omawia zadania i pożądane umiejętności trenera programu rozwoju kompetencji sprzedażowych w treningu on the job; ● charakteryzuje rolę uczestnika w treningu on the job; ● definiuje zasady udzielania informacji zwrotnej w treningu on the job; ● charakteryzuje narzędzia niezbędne do przeprowadzenia treningu on the job.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

3

#### Nazwa zestawu\*

Diagnozowanie i ocena potrzeb w obszarze rozwoju kompetencji sprzedażowych oraz formułowanie celu związanego z rozwojem kompetencji sprzedażowych

#### Poziom PRK\*

6

#### 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

Diagnostuje potrzeby organizacji związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych

#### Kryteria weryfikacji\*

● charakteryzuje źródła informacji możliwe do wykorzystania w ustalaniu potrzeb organizacji w obszarze rozwoju kompetencji sprzedażowych spośród: opis stanowisk pracy, struktura organizacyjna, system motywacyjny, wyniki ankiet, wyniki pre-testów, wyniki wywiadów z kadrą menedżerską, wyniki konsultacji, wyniki badań w grupie focusowej, wyniki oceny kompetencji sprzedażowych pracowników; ● formułuje pytania do organizacji na temat jej potrzeb związanych z rozwojem kompetencji w obszarze sprzedaży; ● w przykładowej wypowiedzi identyfikuje kluczowe sformułowania dotyczące potrzeb organizacji, związanych z

rozwojem kompetencji w obszarze sprzedaży; ● na podstawie przykładowych danych o organizacji formułuje wnioski z diagnozy potrzeb związanych z rozwojem kompetencji sprzedażowych.

#### Efekt uczenia się

Diagnostuje potrzeby uczestnika treningu związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych

#### Kryteria weryfikacji\*

● wskazuje zakres danych o uczestnikach, istotnych dla ustalenia celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych (liczba odbytych szkoleń w obszarze sprzedaży, doświadczenie w sprzedaży, wyniki sprzedażowe, największe sukcesy i porażki sprzedażowe, postawy i kompetencje personalne w zakresie sprzedaży); ● wskazuje metody pozyskiwania informacji o potencjalnych uczestnikach programu rozwoju kompetencji sprzedażowych, niezbędnych do ustalenia celu programu rozwojowego; ● na podstawie danych o uczestnikach programu rozwoju kompetencji sprzedażowych określa zakres diagnozy ich osobistych kompetencji sprzedażowych; ● dobiera metodę oceny kompetencji sprzedażowych do celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych; ● identyfikuje słabe i mocne strony zachowań sprzedażowych sprzedawcy w oparciu o obserwację nagranej sytuacji sprzedażowej; ● na podstawie przykładowych wyników testów behawioralnych np. Testu Inteligencji Sprzedażowej wyciąga wnioski na temat poziomu kompetencji sprzedażowych sprzedawcy; ● formułuje indywidualne obszary kompetencji uczestnika wymagające doskonalenia w ramach programu rozwoju kompetencji sprzedażowych.

#### Efekt uczenia się

Formułuje i uzasadnia cel organizacji oraz indywidualne cele uczestników treningu związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych

#### Kryteria weryfikacji\*

● na podstawie zidentyfikowanych potrzeb organizacji formułuje propozycję celu organizacji związanego z programem rozwoju kompetencji sprzedażowych; ● uzasadnia propozycję celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych na podstawie zidentyfikowanych potrzeb organizacji; ● formułuje i uzasadnia propozycję indywidualnego celu rozwoju kompetencji sprzedażowych uczestnika na podstawie przeprowadzonej indywidualnej diagnozy; ● formułuje planowane do osiągnięcia w programie rozwoju kompetencji sprzedażowych efekty uczenia się związane z indywidualnym celem uczestnika; ● formułuje przykładowe kryteria weryfikacji osiągnięcia celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych; ● do celu programu dobiera formy rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job (np. szkolenie, warsztat, trening) lub on the job oraz uzasadnia ich użycie w odniesieniu do założonych celów rozwoju kompetencji sprzedażowych.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

4

#### Nazwa zestawu\*

Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job

#### Poziom PRK\*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

58

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

Planuje metody treningowe dla wybranej formy szkoleniowej typu off the job

Kryteria weryfikacji\*

- dobiera przykładowe metody treningowe do modułu tematycznego i planowanej do osiągnięcia umiejętności uczestnika oraz opisuje sposób ich wykorzystania w treningu;
- dobiera metodę treningową do zadania – pozyskiwanie danych o kliencie i poszukiwanie nowych klientów;
- dobiera metodę treningową do zadania – autoprezentacja i komunikacja w procesie sprzedaży;
- dobiera metodę treningową do etapów procesu sprzedaży;
- dobiera metody i sposoby wyprowadzania uczestników treningu z fazy konfliktu;
- dobiera metody treningowe do zadania – autoanaliza umiejętności i zachowań uczestników związanych z kompetencjami sprzedażowymi;
- dobiera metody treningu kompetencji sprzedażowych do faz rozwoju grupy treningowej;
- szacuje czas niezbędny do realizacji przykładowej metody treningowej dla określonej liczby uczestników;
- dobiera środki i narzędzia dydaktyczne do wskazanej metody treningu kompetencji sprzedażowych.

Efekt uczenia się

Posługuje się wiedzą na temat metod treningowych stosowanych w ramach programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job

Kryteria weryfikacji\*

- charakteryzuje metody treningowe związane z prowadzeniem treningu kompetencji sprzedażowych typu off the job (gra sprzedażowa, inscenizacja, symulacja, case study, odgrywanie ról, dyskusja w grupie);
- opisuje zasady doboru metod treningowych do celów treningowych;
- wskazuje metody treningowe zwiększające energię grupy w trakcie treningu kompetencji sprzedażowych;
- wskazuje metody treningowe zwiększające motywację do uczestnictwa w treningu kompetencji sprzedażowych;
- wskazuje metody treningowe sprzyjające autoanalizie umiejętności i zachowań uczestników związanych ze sprzedażą na etapie wprowadzenia do treningu kompetencji sprzedażowych.

Efekt uczenia się

Projektuje treningowe zadanie sprzedażowe

Kryteria weryfikacji\*

- tworzy scenariusz-opis zadania sprzedażowego;
- do scenariusza zadania sprzedażowego tworzy instrukcje dla uczestników;
- określa techniki rozwoju kompetencji sprzedażowych

zastosowane w ramach zadania sprzedażowego ● opisuje zakładane rezultaty zadania sprzedażowego; ● sporządza arkusz obserwacji procesu sprzedaży i zachowań uczestników w planowanym zadaniu sprzedażowym; ● sporządza arkusz autoanalizy dla uczestnika planowanego zadania sprzedażowego.

#### Efekt uczenia się

Prowadzi treningowe zadanie sprzedażowe w ramach treningu off the job

#### Kryteria weryfikacji\*

● opisuje przykładowe zadanie sprzedażowe i wyjaśnia uczestnikom instrukcje do niego na podstawie przygotowanego przez siebie zadania sprzedażowego; ● zadaje uczestnikom pytania dotyczące zadania sprzedażowego, aby sprawdzić, czy zostało ono przez nich dobrze zrozumiane; ● udziela odpowiedzi na ewentualne pytania uczestników dotyczące zadania sprzedażowego; ● informuje uczestników o czasie pozostającym do ukończenia zadania; ● weryfikuje kompletność przygotowanych przez uczestników założeń w zakresie zaplanowanych strategii i technik sprzedażowych; ● dokonuje obserwacji zachowań sprzedażowych uczestników w trakcie wykonywania zadania sprzedażowego i opisuje je w arkuszu obserwacji; ● udziela informacji uczestnikom zadania na temat technik sprzedaży zaobserwowanych w zachowaniu uczestników podczas wykonywania zadania sprzedażowego i wskazuje im inne, które mogłyby być zastosowane; ● opisuje relacje i procesy grupowe zachodzące między uczestnikami w trakcie wykonywania zadania sprzedażowego; ● w przypadku wystąpienia konfliktu lub impasu przy realizacji przez uczestników zadania sprzedażowego, formułuje komunikat zawierający wskazówki dotyczące wychodzenia z tej sytuacji; ● stosuje zwroty zachęcające do autoanalizy umiejętności i zachowań uczestników związanych z procesem sprzedaży.

#### Efekt uczenia się

Przygotowuje konspekt dla wybranej formy szkoleniowej typu off the job

#### Kryteria weryfikacji\*

● wymienia elementy konspektu dla wybranej formy rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job; ● w konspekcie opisuje etapy, zadania sprzedażowe oraz metody i techniki treningowe; ● w konspekcie określa czas realizacji poszczególnych zadań i metod treningowych; ● w konspekcie określa narzędzia i środki dydaktyczne niezbędne do realizacji zaplanowanych zadań oraz metod i technik treningowych; ● w konspekcie opisuje przykładowe wypowiedzi trenera.

#### Efekt uczenia się

Przygotowuje program grupowej formy szkoleniowej typu off the job związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych

#### Kryteria weryfikacji\*

● formułuje cel główny i zakres merytoryczny wskazanej formy szkoleniowej typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych; ● formułuje bloki/moduły tematyczne wskazanej formy szkoleniowej typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych; ● formułuje cele szczegółowe wskazanej formy szkoleniowej

typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych; ● podaje zagadnienia wchodzące w skład poszczególnych bloków/modułów tematycznych wskazanej formy szkoleniowej typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych; ● wskazuje efekty uczenia się planowane do osiągnięcia w ramach zaplanowanych bloków/modułów tematycznych.

#### Efekt uczenia się

Rozpoczyna trening kompetencji sprzedażowych i identyfikuje nastawienie uczestnika do treningu off the job

#### Kryteria weryfikacji\*

● określa zakres informacji niezbędnych przy powitaniu uczestników treningu kompetencji sprzedażowych; ● opisuje minimum 2 sposoby angażowania uczestników treningu kompetencji sprzedażowych do dzielenia się doświadczeniem w zakresie sprzedaży; ● wskazuje, jakie informacje o indywidualnych celach uczestników związanych z treningiem kompetencji sprzedażowych może uzyskać dzięki zastosowanej metodzie pozyskiwania informacji; ● formułuje pytania do uczestnika związane z jego osobistymi potrzebami związanymi z treningiem kompetencji sprzedażowych; ● w przykładowej wypowiedzi uczestnika wskazuje informacje o jego osobistych potrzebach i motywacji do udziału w treningu kompetencji sprzedażowych; ● formułuje propozycję kontraktu z uczestnikiem na temat udziału w treningu kompetencji sprzedażowych; ● wskazuje w przykładowej liście celów osobistych uczestników te, które nie mogą być osiągnięte w treningu kompetencji sprzedażowych; ● przeformułowuje nierealne cele uczestników na cele możliwe do osiągnięcia w trakcie treningu kompetencji sprzedażowych.

#### Numer zestawu w kwalifikacji\*

5

#### Nazwa zestawu\*

Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu on the job

#### Poziom PRK\*

6

#### Orientacyjny nakład pracy [godz.]\*

36

#### Rodzaj zestawu

obowiązkowy

#### Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia\*

##### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### Efekt uczenia się

Prowadzi trening on the job

### Kryteria weryfikacji\*

- opisuje zachowanie uczestnika podczas poszczególnych faz sprzedaży w arkuszu obserwacji;
- opisuje zastosowane przez sprzedawcę techniki sprzedaży w arkuszu obserwacji;
- opisuje sposób autoprezentacji i komunikacji stosowany przez sprzedawcę w arkuszu obserwacji;
- identyfikuje zachowania sprzedawcy wzmacniające i ograniczające sprzedaż i odnotowuje je w arkuszu obserwacji pracy;
- udziela informacji zwrotnych na temat zachowań sprzedawcy w procesie sprzedaży;
- udziela instrukcji sprzedawcy w sytuacji sprzedażowej;
- podaje przykłady zachowań wzmacniających proces sprzedaży w odniesieniu do poszczególnych etapów procesu sprzedaży;
- na podstawie arkusza autoanalizy zachowań uczestnika wskazuje obszary rozwoju kompetencji sprzedażowych;
- wskazuje sposoby korygowania zachowań sprzedawcy podczas procesu sprzedaży;
- ustala ze sprzedawcą jego plan pracy własnej w zakresie kompetencji sprzedażowych uzgadniając z nim obszary pracy, ramy czasowe i metody pracy;
- wskazuje elementy raportu z treningu typu on the job;
- formułuje przykład rekomendacji z treningu typu on the job.

### Efekt uczenia się

Przygotowuje program indywidualnego rozwoju kompetencji sprzedażowych uczestnika

### Kryteria weryfikacji\*

- formułuje cel i zakres indywidualnego programu rozwoju kompetencji sprzedażowych uczestnika w ramach treningu on the job na podstawie przeprowadzonej diagnozy jego kompetencji sprzedażowych;
- przygotowuje przykładowy arkusz obserwacji pracy uczestnika w ramach treningu on the job;
- przygotowuje przykładowy arkusz autoanalizy zachowań dla uczestnika w ramach treningu on the job;
- przygotowuje przykładowy arkusz raportu wskazującego mocne i słabe strony uczestnika w ramach treningu on the job;
- wskazuje efekty uczenia planowane do osiągnięcia w ramach treningu on the job;
- definiuje ramy czasowe treningu on the job niezbędne do osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się.

### Numer zestawu w kwalifikacji\*

6

### Nazwa zestawu\*

Przygotowywanie i prowadzenie ewaluacji programów rozwoju kompetencji sprzedażowych

### Poziom PRK\*

6

### 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

Planuje proces ewaluacji programów rozwoju kompetencji sprzedażowych i przygotowuje narzędzia ewaluacyjne

#### Kryteria weryfikacji\*

● omawia metody i narzędzia oceny efektywności treningu kompetencji sprzedażowych typu off the job i on the job; ● formułuje wskaźniki oceny planowanych celów treningu kompetencji sprzedażowych; ● opracowuje ankietę oceny treningu kompetencji sprzedażowych typu off the job , w tym formułuje minimum 3 pytania oceny satysfakcji uczestnika i minimum 3 pytania oceny kompetencji treningowych trenera; ● przygotowuje kryteria oceny treningu kompetencji sprzedażowych typu on the job.

#### Efekt uczenia się

Przeprowadza ewaluację treningu off the job

#### Kryteria weryfikacji\*

● omawia popełnione przez trenera błędy w trakcie treningu off the job; ● opisuje sposoby eliminacji błędów w warsztacie związanym z treningiem off the job; ● dokonuje oceny treningu off the job w oparciu o przykładowy raport z wynikami ewaluacji pod względem jego kompletności; ● formułuje wnioski z przykładowego zestawu danych zebranych w procesie ewaluacji treningu off the job; ● opisuje czynniki, które mogły mieć wpływ na realizację celów treningu off the job; ● omawia działania, które mogą wzmacniać efekty treningu off the job po zakończeniu.

#### Efekt uczenia się

Przeprowadza ewaluację treningu on the job

#### Kryteria weryfikacji\*

● dokonuje oceny treningu on the job w oparciu o przykładowy raport treningu on the job, dane zawarte w arkuszu obserwacji pracy uczestnika treningu on the job i arkuszu autoanalizy zachowań dla uczestnika treningu on the job w zakresie realizacji założonych celów związanych z treningiem kompetencji sprzedażowych; ● formułuje wnioski z przykładowego zestawu danych zebranych w raporcie treningu on the job, arkuszu obserwacji pracy uczestnika treningu on the job i arkuszu autoanalizy zachowań dla uczestnika treningu on the job pod kątem przyjętych kryteriów oceny treningu on the job; ● opisuje czynniki, które mogły mieć wpływ na realizację celów treningu on the job; ● omawia działania, które mogą wzmacniać efekty treningu on the job po jego zakończeniu.

### Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

#### Wnioskodawca\*

Fundacja VCC

#### Minister właściwy\*

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

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

Certyfikat ważny 5 lat. W celu przedłużenia okresu jego ważności o kolejne 5 lat, wymagane jest udokumentowane potwierdzenie prowadzenia treningów sprzedaży, przez co najmniej trzy lata od dnia wydania certyfikatu w wymiarze nie mniejszym niż 150 godzin. W przypadku niespełnienia tego warunku konieczne jest ponowne przystąpienie do walidacji.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji\*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji\*

Nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia\*

149 - Pozostałe dziedziny związane z kształceniem

Kod PKD\*

Kod	Nazwa
85.59	Pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	KRS rejestr przedsiębiorców
2	KRS rejestr stowarzyszeń
3	Potwierdzenie wniesienia opłaty
4	Statut
5	ZRK_FKU_Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych



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

Fundacja VCC  
Siedziba i adres: Matki Teresy z Kalkuty 18 lok.16, 20-538 Lublin  
NIP: 7123281299  
REGON: 061608116  
Numer KRS: 0000479551  
Reprezentacja: Radosław Panas - Prezes Zarządu, Edyta Migalka - Dyrektor ds. komunikacji  
  
Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: edyta.migalka@vccsystem.eu

