

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

4

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

Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM” przygotowana jest do wykorzystywania oprogramowania CRM w prowadzonych przez siebie procesach, które wymagają budowania i utrzymywania relacji z klientem, jak np. związanych ze sprzedażą produktów/usług. Osoba posiadająca kwalifikację może podjąć zatrudnienie w przedsiębiorstwach lub instytucjach, które wykorzystują system CRM, na stanowiskach związanych z pozyskiwaniem oraz obsługą klienta w firmach zajmujących się np. sprzedażą, eksportem, marketingiem, e-commerce, opieką zdrowotną, administracją. Osoba posiadająca kwalifikację pozyskuje dane klientów, wprowadza je do bazy danych systemu CRM z zastosowaniem zasad i przepisów ochrony danych osobowych oraz weryfikuje dane firm i osób. Projektuje w systemie CRM proces sprzedaży, w tym ustala etapy sprzedaży, przypisuje im cele i zadania, a następnie wprowadza szanse sprzedaży do systemu. Prowadzi proces obsługi klienta w systemie CRM, w tym rejestruje kontakt z klientem, przygotowuje oferty handlowe, przypisuje, zakłada i monitoruje zadania, prowadzi i monitoruje proces sprzedaży, sporządza raporty i rozliczenia sprzedaży, wprowadza do systemu produkty i usługi, planuje zadania w czasie i analizuje ich wykonanie. Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji został oszacowany na 60 godzin, w tym przykładowo 46 godzin na szkolenie/kurs lub inne formy uczenia się i 14 godzin czasu pracy własnej. Koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji wynosi 1950 zł.

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

60

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Kwalifikacja kierowana jest między innymi do pracowników działów obsługi klienta, handlowców, pracowników działów eksportu, osób nadzorujących procesy obsługi klienta, osób prowadzących działalność gospodarczą wymagającą zarządzania relacjami z klientem, pracowników działów marketingu, pracowników działów zamówień publicznych.

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

Brak wymagań

Lista

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

Brak wymagań

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Kwalifikacja odpowiada na zapotrzebowanie rynku pracy na wykwalifikowanych specjalistów wykorzystujących system CRM do realizacji zadań związanych z zarządzaniem relacjami z klientem. System CRM pozwala na zarządzanie relacjami z klientami w oparciu o działania i analizy marketingowe. Dzięki odpowiednio zbudowanym modułom połączonym z bazą danych, system CRM wspomaga proces sprzedaży od momentu pozyskania klienta, aż do sfinalizowania sprzedaży i dalszych działań związanych z utrzymaniem relacji z klientem. System CRM umożliwia gromadzenie rozbudowanych danych o klientach, projektowanie procesu sprzedaży dostosowanego do typu produktu i specyfiki odbiorcy oraz monitorowanie przebiegu procesu. Zapewnia to wzrost lojalności klientów oraz zwiększenie sprzedaży poprzez określone, sprecyzowane działania, a tym samym redukuje koszty związane z obsługą nierentownych klientów. W 2017 r., GUS zidentyfikował wyraźny wzrost stosowania rozwiązań CRM w firmach m.in. w takich branżach jak: energetyka, budownictwo, ubezpieczenia, administracja. Wyraźny trend wzrostowy widać szczególnie w dużych przedsiębiorstwach, nieco mniejszy - w średnich. Niemniej jednak coroczny raport Salesforce „Small & Medium Business Trends Report” opublikowany w październiku 2017 r., który bada zapotrzebowanie małych i średnich przedsiębiorstw na nowe technologie, wskazuje, że MSP do rozwoju potrzebują technologii IT. Z raportu wynika, że 95% firm MSP zarządza informacjami o klientach, jednak większość robi to w sposób tradycyjny korzystając z poczty e-mail (62%) i arkuszy kalkulacyjnych (53%). Natomiast zaledwie jedna trzecia (33%) korzysta z systemów CRM. Firmy rozwijające się wskazują system CRM jako najwyższy priorytet w budżetach technologicznych 2,2 razy częściej od firm będących w stagnacji (36% vs. 16%). Na liście najważniejszych priorytetów technologicznych w sektorze MSP znajdują się rozwiązania wspierające produktywność, oprogramowanie finansowe, systemy bezpieczeństwa i CRM. Firmy średniej wielkości 1,5 częściej od małych jako priorytet wskazują rozwiązania CRM (42% vs. 27%). Podobnie organizacje szybko rozwijające się - CRM jest dla nich najwyższym priorytetem w porównaniu z resztą sektora (42% vs. 27%). Tak duże

zapotrzebowanie gospodarki stawiają także wyzwania przed rynkiem pracy. Na rynku brakuje specjalistów przygotowanych do stosowania systemu CRM do realizacji zadań związanych z obsługą klienta. Wprowadzanie w przedsiębiorstwach rozwiązań opartych o system CRM oznacza dla pracodawców konieczność zatrudniania osób posiadających, oprócz kompetencji i kwalifikacji umożliwiających wykonywanie zadań merytorycznych, również umiejętności sprawnego posługiwania się systemami CRM. Na te potrzeby odpowiada kwalifikacja „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM”, która potwierdza umiejętności związane z wykorzystaniem systemu CRM, a jednocześnie jest kwalifikacją, którą można nabyć w stosunkowo krótkim czasie. Osoby zajmujące się na co dzień obsługą klienta będą mogły w prosty sposób uzupełnić i potwierdzić swoje umiejętności zawodowe, a tym samym zdobyć możliwość zatrudnienia w przedsiębiorstwach wykorzystujących nowoczesne technologie. Dla przedsiębiorstw wdrażających system CRM oznacza to możliwość zatrudniania wysoko wykwalifikowanych i doświadczonych w obsłudze klienta osób, które równocześnie posiadać będą umiejętności posługiwania się tymi systemami. Kwalifikacja „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM” obejmuje również efekty uczenia się umożliwiające współpracę w zespole realizującym proces sprzedaży. Dla pracodawcy oznacza to potwierdzenie gotowości osób posiadających kwalifikację do współpracy z osobami zajmującymi się np. pozyskiwaniem leadów sprzedażowych, tworzeniem strategii sprzedaży, nadzorujących proces sprzedaży. Ułatwia to budowanie i wdrażanie zespołów realizujących procesy sprzedaży oparte o wykorzystanie systemu CRM.

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

Brak w ZRK kwalifikacji o zbliżonym charakterze

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*

Kwalifikacja "Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM" stanowi potwierdzenie umiejętności osób zajmujących się szeroko rozumianą obsługą klienta. Osoba posiadająca kwalifikację może podjąć pracę w przedsiębiorstwach lub instytucjach, które wykorzystują system CRM, na stanowiskach związanych z pozyskiwaniem oraz obsługą klienta w firmach zajmujących się np. sprzedażą, eksportem, marketingiem, e-commerce, opieką zdrowotną, administracją.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

1. Etap weryfikacji 1.1. Metody W weryfikacji efektów uczenia się stosuje się następujące metody: -test teoretyczny -obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja) -wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją) - analiza dowodów i deklaracji stosowana wyłącznie na etapie przedłużania ważności certyfikatu. Weryfikacja składa się z dwóch części: teoretycznej oraz praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej wykorzystuje się metody obserwacji w warunkach symulowanych oraz wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją). 1.2. Zasoby

kadrowe W procesie weryfikacji biorą udział: - w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie operator systemu egzaminacyjnego, który 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 i osobą nadzorującą przebieg testu teoretycznego prowadzonego poza systemem elektronicznym. 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, składająca się minimum z 2 osób. Każdy członek komisji walidacyjnej musi: - posiadać minimum wykształcenie średnie; - posiadać staż pracy minimum 5 lat na stanowiskach związanych z kierowaniem/nadzorowaniem pracy operatorów systemów CRM. 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 rozdzielanie procesów kształcenia 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 Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca musi zapewnić: - w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o uzyskanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata), wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do internetu oraz stolik i krzesła; - w przypadku, gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym - arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie. Do przeprowadzania praktycznej części walidacji należy zapewnić, pracownię wyposażoną w oddzielne stanowisko komputerowe dla każdego uczestnika wyposażone co najmniej w komputer z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i systemem CRM posiadającym funkcje umożliwiające przeprowadzenie walidacji wszystkich efektów uczenia się określonych dla kwalifikacji oraz drukarkę. Instytucja certyfikująca udostępnia informacje o systemie CRM wykorzystywanym w procesie walidacji. 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 egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Nie określa się wymagań.

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

Nie dotyczy

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację "Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM" wyszukuje, w oparciu o wyznaczone cele, dane klientów oraz realizuje proces obsługi klienta z wykorzystaniem systemu CRM. Wykonuje zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach. Dostosowuje swoje działania do wyznaczonych celów, rodzaju produktu/usługi oraz specyfiki odbiorcy. Wyszukuje, weryfikuje i przetwarza informacje o klientach niezbędne do zwiększenia efektywności sprzedaży, pochodzące z różnych źródeł. Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie planuje działania, monitoruje i analizuje przebieg procesu w systemie CRM oraz dostosowuje plan działania w celu osiągnięcia założonych rezultatów. Zabezpiecza i przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami prawa. Osoba posiadająca kwalifikację przy wykonywaniu codziennych zadań zawodowych współpracuje z osobami realizującymi proces sprzedaży np. z osobami pozyskującymi leady sprzedażowe, przygotowującymi strategię sprzedaży, nadzorującymi proces sprzedaży.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Budowanie bazy klientów

Poziom PRK*

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

Pozyskuje dane klientów

Kryteria weryfikacji*

- wymienia zasady pozyskiwania i przetwarzania danych pochodzących z różnych źródeł, ● wskazuje źródła danych adekwatne do typu poszukiwanych danych o klientach, ● dobiera metody pozyskiwania danych adekwatne do typu poszukiwanych danych o klientach, ● wymienia kanały dotarcia do klienta, ● dobiera kanały dotarcia do klienta w zależności od typu klienta lub rodzaju oferowanego produktu/usługi.

Efekt uczenia się

Wprowadza i edytuje dane klientów w systemie CRM

Kryteria weryfikacji*

- wskazuje zakres danych o klientach niezbędnych do realizacji przedstawionych celów

sprzedaży, ● tworzy konta klientów w systemie CRM, ● wprowadza dane klientów do systemu CRM, ● dokonuje segmentacji klientów zgodnie określonymi celami sprzedaży oraz rodzajem oferowanego produktu/usługi, ● aktualizuje i uzupełnia dane klientów.

Efekt uczenia się

Zabezpiecza dane zgodnie z obowiązującymi przepisami

Kryteria weryfikacji*

● wymienia typy danych, ● wyjaśnia zasady przetwarzania danych osobowych wynikające z obowiązujących przepisów prawa, ● omawia zasady i metody zabezpieczania danych przetwarzanych w systemie CRM.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Prowadzenie procesu obsługi klienta z wykorzystaniem systemu CRM

Poziom PRK*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

40

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Monitoruje przebieg procesu

Kryteria weryfikacji*

● tworzy listy zadań do wykonania w określonym przedziale czasu, ● określa priorytety dla poszczególnych zadań, ● odczytuje z systemu CRM stopień realizacji poszczególnych zadań, ● odczytuje z systemu CRM wartości szans sprzedaży na poszczególnych etapach.

Efekt uczenia się

Projektuje lejki sprzedaży w systemie CRM

Kryteria weryfikacji*

● ustala cele sprzedaży zgodnie z zasadą SMART, ● określa etapy sprzedaży adekwatne do typu klienta, rodzaju oferowanego produktu/usługi oraz formy sprzedaży, ● wprowadza etapy sprzedaży do systemu CRM, ● przypisuje zadania do poszczególnych etapów sprzedaży w systemie CRM, ● ustala harmonogram realizacji zadań w zależności od specyfiki klienta,

rodzaju oferowanego produktu/usługi oraz formy sprzedaży.

Efekt uczenia się

Sporządza raporty

Kryteria weryfikacji*

● dobiera dane do zapytania, ● filtruje dane według zadanych kryteriów, ● wymienia sposoby prezentacji danych w systemie CRM, ● tworzy zestawienia i porównania danych, ● dobiera formę prezentacji danych do celu prezentacji i zakresu danych, ● generuje raporty w systemie CRM według wskazanych kryteriów.

Efekt uczenia się

Tworzy ofertę w systemie CRM

Kryteria weryfikacji*

● przygotowuje szablon oferty, ● wprowadza do szablonu dane zmienne w postaci tagów, ● generuje ofertę skierowaną do określonego odbiorcy w oparciu o rekordy bazy danych, ● wysyła wygenerowany dokument do adresata i rejestruje operację w historii zdarzeń z klientem.

Efekt uczenia się

Zarządza szansą sprzedaży w systemie CRM

Kryteria weryfikacji*

● dodaje i edytuje szanse sprzedaży, ● wprowadza czynności konieczne do zamknięcia etapu sprzedaży, ● przypisuje szansie sprzedaży określoną wartość i etap, ● przenosi szansę sprzedaży do kolejnych etapów, ● przypisuje szansę sprzedaży do konkretnego kontrahenta, ● oznacza szanse jako wygrane lub stracone.

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 odnowienia certyfikatu kandydat zobowiązany jest przedstawić dowody poświadczające wykonywanie w okresie ważności certyfikatu zadań związanych z wykorzystaniem systemu CRM do obsługi klienta przez okres min. 1 roku. 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*

341 - Handel hurtowy i detaliczny

Kod PKD*

Kod	Nazwa
62.09	Pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	KRS rejestr przedsiębiorców
2	KRS rejestr stowarzyszeń
3	Potwierdzenie wniesienia opłaty
4	Statut
5	ZRK_FKU_Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM



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