

Kwalifikacja cząstkowa na poziomie czwartym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2018-12-19

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Krótką charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy”: Sporządza całościowy plan działań sprzedażowych w oparciu o otrzymane cele. Monitoruje całościowe 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 towarów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji, aby móc utrzymać z nim długofalową relację.

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Uzyskaniem kwalifikacji „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” 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 - sprzedawca”).

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

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest uzyskanie kwalifikacji pełnej z 3 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna na 3 poziomie PRK.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” 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 związaną z obsługą klienta biznesowego, takich jak fundacje i stowarzyszenia. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu sprzedaży w ramach własnej działalności gospodarczej.

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat jest ważny 5 lat. Warunkiem przedłużenia ważności na okres kolejnych 5 lat jest udokumentowanie wykonywania przez 24 miesiące (w okresie ważności certyfikatu) zadań wymagających uzyskania efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - przedstawiciel handlowy” (ze wskazaniem, że są dopuszczalne przerwy w zatrudnieniu, a okresy wykonywania działań muszą się sumować tak, aby łącznie aktywność zawodowa trwała co najmniej 24 miesiące). Dokumentem potwierdzającym pozytywne zaliczenie jednego z zestawów efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji jest „zaświadczenie”. Zaświadczenie jest ważne przez okres 12 miesięcy.

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 skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” 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 doskonalenie 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 skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” 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. Wyższym odpowiednikiem kwalifikacji „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” jest „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” (kwalifikacja opisana na poziomie 5). W innym obszarze handlu detalicznego opisano również kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca” (kwalifikacja opisana na poziomie 3).

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

1. Etap weryfikacji Metody Etap weryfikacji efektów uczenia się wymaga zastosowania następujących metod: – test wiedzy; – rozmowa; – symulacja. Na etapie weryfikacji należy wykorzystać wszystkie te metody. Test wiedzy nie może przekraczać 1/3 łącznego czasu weryfikacji efektów uczenia się. Długość trwania weryfikacji efektów uczenia się: 4 godziny. Zasoby kadrowe Osoba projektująca walidację musi: - mieć udokumentowane doświadczenie zawodowe w samodzielnym planowaniu i prowadzeniu co najmniej 10 projektów w ciągu ostatnich 5 lat (co najmniej 20 dni realizacyjnych każdy), dotyczących rozwoju kompetencji pracowniczych osób prowadzących działania handlowe w organizacjach produkcyjnych lub usługowych; - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu aktywnej sprzedaży. W skład komisji weryfikacyjnej musi wchodzić 2 asesorów, z których jeden pełnić ma funkcję przewodniczącego komisji i mieć decydujący głos. Aby weryfikować efekty uczenia się określone w kwalifikacji, każdy członek komisji musi znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody. Członek komisji weryfikacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów: - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w aktywnej sprzedaży towarów lub usług; - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w ocenie kompetencji sprzedażowych. Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji weryfikacyjnej. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja prowadząca walidację zapewnia osobom, które przystąpiły do walidacji, pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę. W trakcie przeprowadzania 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 arkuszem kalkulacyjnym. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja certyfikująca powinna zapewnić wsparcie osobom zainteresowanym uzyskaniem kwalifikacji 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 ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji oraz jeśli dokument ten został wydany w ciągu ostatnich 12 miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia weryfikacji efektów uczenia się.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 2018-12-06 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2018-12-19 r., poz. 1243)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2019-10-09

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

44

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2028-12-19

Kod dziedziny kształcenia

341 - Handel hurtowy i detaliczny

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

47 - HANDEL DETALICZNY, Z WYŁĄCZENIEM HANDLU DETALICZNEGO POJAZDAMI SAMOCHODOWYMI

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

4C341900003

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

12637

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Uznano zasadność włączenia kwalifikacji do ZSK, ponieważ wprowadzenie certyfikacji pozwoli uchronić rynek przed nieetycznymi procederami związanymi z nieuczciwymi praktykami w zakresie sprzedaży, co korzystnie wpłynie na sytuację klientów. Stwierdzono, że otrzymaniem certyfikatu będą zainteresowane przede wszystkim osoby wchodzące na rynek związane ze sprzedażą oraz osoby, które będą miały na celu przekwalifikowanie się. W kontekście wzrastającego zapotrzebowania na osoby z kwalifikacjami sprzedażowymi, popyt na certyfikat powinien być duży. Uznano, że przedstawiono wszystkie typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji. Według podmiotu opiniującego poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia zostały sformułowane prawidłowo. Uznano, że orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji jest wystarczający. Zaproponowano zmianę nazwy kwalifikacji.

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację częściowo samodzielnie realizuje procesy sprzedażowe w relacji z klientami biznesowymi. Osoba ta samodzielnie planuje działania sprzedażowe w odniesieniu do wytycznych 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 struktury organizacji.

Zestawy efektów uczenia się

1) Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanie ich efektów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

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

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia wskazany segment rynku w oparciu o przekazane informacje, wskazując cechy charakterystyczne tego rynku z punktu widzenia prowadzenia sprzedaży
- b. planuje swoje działania sprzedażowe w odniesieniu do otrzymanych celów i założeń budżetowych oraz innych wytycznych

2. Monitoruje całościowe wyniki sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

- a. uzasadnia potrzebę monitorowania wyników sprzedaży
- b. omawia metody weryfikacji rezultatów działań sprzedażowych
- c. omawia sposoby sporządzania raportu z działań sprzedażowych i z uzyskanych wyników, wykorzystując szablon stosowany w organizacji
- d. proponuje działania korygujące, adekwatne do zdiagnozowanej sytuacji

3. Przygotowuje spotkania z klientem

Kryteria weryfikacji:

- a. identyfikuje osoby decyzyjne w organizacji klienta
- b. przedstawia sposoby dotarcia do osób decyzyjnych i nawiązywania z nimi relacji
- c. zbiera i analizuje informacje o kliencie pod kątem jego potencjału zakupowego
- d. uzasadnia konieczność sporządzenia planu organizacji spotkań, z uwzględnieniem kosztów logistycznych i optymalizacji czasu pracy

2) Prowadzenie procesu sprzedaży

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Inicjuje kontakt z klientem przy uwzględnieniu wytycznych organizacji

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zasady inicjowania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami
- b. omawia wpływ wizerunku handlowca na budowanie relacji z klientem
- c. nawiązuje relacje z klientem, wykorzystując techniki komunikacji
- d. tworzy komunikat skierowany do klienta z zachowaniem zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji

2. Składa propozycję zakupu

Kryteria weryfikacji:

- a. dobiera sposób prezentacji propozycji zakupu z uwzględnieniem priorytetów organizacji
- b. formułuje zakres zamówienia w oparciu o zdiagnozowaną sytuację klienta

3. Ustala warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych ustalonych w organizacji

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zasady prezentacji ceny oferty
- b. wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty
- c. dobiera przykładowe pytania służące zdiagnozowaniu opinii klienta na temat oferty według przygotowanych wzorów
- d. podaje przykłady wątpliwości klienta i odpowiada na nie zgodnie z wytycznymi organizacji
- e. podaje przykłady sytuacji, w których uzasadnione jest poszerzenie lub zmiana oferty

4. Przyjmuje zamówienia i zamyka transakcje

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia przykładowy sposób przekazania zamówienia do organizacji
- b. wskazuje elementy niezbędne do przygotowania podsumowania ustaleń i uzyskania akceptacji zamówienia

3) Obsługa posprzedażowa

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Prowadzi obsługę posprzedażową

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem
- b. formułuje prośbę o polecenie swojej oferty innym klientom
- c. wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem (w tym: customer relationship management, mailingi)
- d. identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta
- e. omawia sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług

2. Monitoruje realizację zamówienia

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia swoją rolę w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji
- b. wymienia etapy realizacji zamówienia
- c. opisuje działania windykacyjne

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

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia sposoby użytkowania, promowania lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług
- b. dobiera sposoby wspierania klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

Instytucje certyfikujące (IC)

Instytucje
walidujące

Instytucje certyfikujące (IC)

Instytucje
walidujące

- 1 Francusko-Polska Izba Gospodarcza
- 2 Mega Centrum Rozwoju Sławomir Galiński

Wnioskodawca:

Francusko-Polska Izba Gospodarcza

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Rozwoju i Technologii