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

Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2021-03-16

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Krótka charakterystyka 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.

Informacje o kwalifikacji

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.

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.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

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.

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.

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.

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-rynku-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/artykul/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-sDYyYTcAhVCKuwKHb44BRQ4ChAWCFQwBw&url=http%3A%2F%2Fckpidn.home.pl%2FEFS_3_4_3%2Fkonferencja%2FARP.PPSX&usg=AOvVaw2GIjoesKGsKfYZePeRIYeU (Dostęp 02.07.2018); 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 cząstkową 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 cząstkową 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 Posługiwania 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.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

Metody wykorzystywane podczas weryfikacji efektów uczenia się 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: - 3 Zestaw efektów uczenia się "Diagnozowanie 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 6 "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". - Próbka 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 4 "Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job" oraz 5 "Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu on the job" są weryfikowane metodą próbki pracy połączonej z obserwacją w warunkach symulowanych (symulacji). - Obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja) dotyczy prowadzonego przez uczestnika treningowego zadania sprzedażowego i treningu on the job. Obserwacja prowadzona jest przy zachowaniu następujących zasad: 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 stanowić będą nagrania audio/video prowadzonego przez osobę przystępującą do walidacji treningowego zadania sprzedażowego; - podsumowuje wywiad ustrukturyzowany (rozmowa z komisją walidacyjną). 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 stanowić 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 wiedzowym z tych zestawów były potwierdzane testem teoretycznym. Zasoby kadrowe W procesie walidacji biorą udział: - operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie egzaminacyjnym, - 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 nadzór nad prawidłowym przebiegiem tej części walidacji oraz 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 w szczególności: - 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". Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca musi zapewnić warunki niezbędne do przeprowadzenia części teoretycznej i praktycznej weryfikacji efektów uczenia się: - 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. 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.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 2021-02-23 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2021-03-16 r., poz. 276)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2022-03-16

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

150

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2031-03-16

Kod dziedziny kształcenia

149 - Pozostałe dziedziny związane z kształceniem

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

85.59 - Pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane

Kod ISCED

0417 - Umiejętności związane z miejscem pracy

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

6C142100013

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13872

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Liczba podmiotów, które wzięły udział w konsultacjach środowiskowych wniosku 4. Liczba głosów aprobujących wniosek - 3 (75%) Liczba głosów negujących wniosek - 1 Liczba pozytywnych opinii specjalistów o społeczno-gospodarczej potrzebie włączenia kwalifikacji do ZSK - 2 (100%) Włączenie kwalifikacji "Projektowanie i prowadzenie treningu rozwoju kompetencji sprzedażowych" wpisuje się w aktualne przesłanki społeczne i gospodarcze. Cytując za Harvard Business Review: "Paradoksem współczesnych rynków jest fakt iż wiele firm ciągle próbuje sprzedawać na rynkach XXI wieku za pomocą technik wypracowanych w XIX wieku. Pomimo dynamicznych przeobrażeń, funkcja sprzedaży zmieniła się w znacznie mniejszym stopniu niż inne funkcje biznesowe. Najnowsze modele sprzedaży opierają się na fundamentalnej zasadzie: sprzedaż nie może być tylko formą perswazji, komunikować wartość (produktów, ofert) - musi także uczestniczyć w procesie jej tworzenia, aby zaoferować klientom rozwiązanie problemu i satysfakcje. Warunki spowolnienia gospodarczego i kryzysu stwarzają dodatkowe wyzwania dla działów sprzedaży. Aby realnie zwiększać efektywność sprzedawców trzeba ich wyposażyć w wiedzę, która spowoduje, że będą potrafili pomóc klientom zidentyfikować ich aktualne potrzeby i dopasować ofertę, odpowiadającą oczekiwaniom klienta". [1] Powyższe wpisuje się w obecny trend sprzedaży opartej na budowaniu wartości. Bazą sprzedaży opartej na wartości dodanej jest identyfikacja z optyką klienta. Dostosowanie się do dynamicznie zmieniających się potrzeb klientów, polega nie tylko na umiejętności zrozumienia potrzeb/problemów klienta ale również umiejętności trafnego dopasowania oferty. Współczesny sprzedawca jest partnerem, dla klienta który potrafi doradzić kreatywne i optymalne rozwiązania z punktu widzenia dostarczenia wartości dla klienta Dodatkowym argumentem wskazującym na konieczność doszkalania sprzedawców jest fakt, iż w Polsce zawód sprzedawcy jest młodym zawodem. W Polsce obserwujemy rozwój tej profesji od 1989 r. Podczas gdy w Europie Zachodniej i w Stanach Zjednoczonych zawód ten rozwijał się wiele lat wcześniej. Fakt ten ma również odzwierciedlenie w głębokiej potrzebie doszkalania polskich sprzedawców.

Efekty uczenia się

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 organizacji 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, 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

1) Posługiwanie się wiedzą na temat sprzedaży

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje proces sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

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

2. Charakteryzuje rolę sprzedawcy w procesie sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

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

3. Identyfikuje typy i rodzaje klienta

Kryteria weryfikacji:

a. charakteryzuje typy klienta wg typologii DISC (Dominant, Influencing, Steady, Cautious)
b. opisuje rodzaje klienta: instytucjonalny, biznesowy, indywidualny
c. przedstawia potrzeby klienta w procesie sprzedaży (potrzeby formalne, proceduralne i psychologiczno-emocjonalne)
d. charakteryzuje typy trudnego klienta (typy: krzyczący, wzbudzający litość, wzbudzający wyższość, atakujący, szantażujący)

4. Omawia metody i techniki oddziaływania na klienta

Kryteria weryfikacji:

a. opisuje sposoby radzenia sobie z trudnym klientem
b. omawia reguły wywierania wpływu społecznego
c. wskazuje różnice między technikami wywierania wpływu a manipulacją
d. opisuje sposoby radzenia sobie z manipulacją ze strony klientów
e. omawia zasady asertywnych postaw wobec klientów
f. dobiera metody zarządzania emocjami własnymi do przykładowej sytuacji z trudnym klientem

5. Omawia rodzaje i kanały sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

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

6. Przedstawia techniki sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

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

7. Przedstawia znaczenie komunikacji w sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

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

8. Przedstawia znaczenie produktu dla procesu sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

a. omawia rolę produktu w procesie definiowania strategii sprzedaży
b. 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)
c. opisuje znaczenie oferowanego produktu dla doboru odpowiednich kanałów jego dystrybucji oraz form prezentacji

2) Posługiwanie się wiedzą na temat rozwoju kompetencji sprzedażowych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje formy rozwoju kompetencji sprzedażowych

Kryteria weryfikacji:

a. w podanych przykładach identyfikuje formy rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job oraz on the job
b. wskazuje atuty i ograniczenia form rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job i on the job

c. wskazuje zasady doboru form pracy związanych z rozwojem kompetencji sprzedażowych do planowanych do osiągnięcia celów rozwojowych
d. opisuje sposoby rozwoju warsztatu trenera w zakresie treningów off the job i on the job

2. Posługuje się wiedzą na temat treningu off the job

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje istotę treningu kompetencji sprzedażowych typu off the job
b. opisuje zasady prowadzenia treningu off the job
c. charakteryzuje min. 3 formy rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job (na przykład szkolenie, warsztat, trening, coaching grupowy)
d. omawia zadania i pożądane umiejętności trenera programu rozwoju kompetencji sprzedażowych w treningu off the job
e. charakteryzuje rolę uczestnika w treningu off the job
f. definiuje zasady udzielania informacji zwrotnej w treningu off the job

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

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Diagnozuje potrzeby organizacji związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych

Kryteria weryfikacji:

a. charakteryzuje źródła informacji możliwe do wykorzystania w ustalaniu potrzeb organizacji w obszarze rozwoju kompetencji sprzedażowych spośród: opisów stanowisk pracy, struktury organizacyjnej, systemu motywacyjnego, wyników ankiet, wyników pretestów, wyników wywiadów z kadrą menedżerską, wyników konsultacji, wyników badań w grupie focusowej, wyników oceny kompetencji sprzedażowych pracowników
b. formułuje pytania do organizacji na temat jej potrzeb związanych z rozwojem kompetencji w obszarze sprzedaży

2. Diagnozuje potrzeby uczestnika treningu związane z rozwojem kompetencji sprzedażowych

Kryteria weryfikacji:

a. 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)
b. wskazuje metody pozyskiwania informacji o potencjalnych uczestnikach programu rozwoju kompetencji sprzedażowych, niezbędnych do ustalenia celu programu rozwojowego
c. na podstawie danych o uczestnikach programu rozwoju kompetencji sprzedażowych określa zakres diagnozy ich osobistych kompetencji sprzedażowych
d. dobiera metodę oceny kompetencji sprzedażowych do celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych

e. identyfikuje słabe i mocne strony zachowań sprzedażowych sprzedawcy w oparciu o obserwację nagranej sytuacji sprzedażowej
f. na podstawie przykładowych wyników testów behawioralnych na przykład testu inteligencji sprzedażowej wyciąga wnioski na temat poziomu kompetencji sprzedażowych sprzedawcy
g. identyfikuje indywidualne obszary kompetencji uczestnika wymagające doskonalenia w ramach programu rozwoju kompetencji sprzedażowych

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

Kryteria weryfikacji:

a. na podstawie zidentyfikowanych potrzeb organizacji formułuje propozycję celu organizacji związanego z programem rozwoju kompetencji sprzedażowych
b. uzasadnia propozycję celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych na podstawie zidentyfikowanych potrzeb organizacji
c. formułuje i uzasadnia propozycję indywidualnego celu rozwoju kompetencji sprzedażowych uczestnika na podstawie przeprowadzonej indywidualnej diagnozy
d. formułuje planowane do osiągnięcia w programie rozwoju kompetencji sprzedażowych efekty uczenia się związane z indywidualnym celem uczestnika
e. formułuje przykładowe kryteria weryfikacji osiągnięcia celu programu rozwoju kompetencji sprzedażowych
f. 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

4) Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu off the job

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Planuje metody treningowe dla wybranej formy szkoleniowej typu off the job

Kryteria weryfikacji:

a. dobiera przykładowe metody treningowe do modułu tematycznego i planowanej do osiągnięcia umiejętności uczestnika oraz opisuje sposób ich wykorzystania w treningu
b. dobiera metodę treningową do etapów procesu sprzedaży
c. dobiera metody i sposoby wyprowadzania uczestników treningu z fazy konfliktu
d. dobiera metody treningu kompetencji sprzedażowych do faz rozwoju grupy treningowej
e. szacuje czas niezbędny do realizacji przykładowej metody treningowej dla określonej liczby uczestników
f. dobiera środki i narzędzia dydaktyczne do wskazanej metody treningu kompetencji sprzedażowych

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

Kryteria weryfikacji:

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

3. Projektuje treningowe zadanie sprzedażowe

Kryteria weryfikacji:

a. tworzy scenariusz-opis zadania sprzedażowego
b. do scenariusza zadania sprzedażowego tworzy instrukcje dla uczestników
c. określa techniki rozwoju kompetencji sprzedażowych zastosowane w ramach zadania sprzedażowego
d. opisuje zakładane rezultaty zadania sprzedażowego
e. sporządza arkusz obserwacji procesu sprzedaży i zachowań uczestników w planowanym zadaniu sprzedażowym
f. sporządza arkusz autoanalizy dla uczestnika planowanego zadania sprzedażowego

4. Przygotowuje konspekt dla wybranej formy szkoleniowej typu off the job

Kryteria weryfikacji:

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

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

Kryteria weryfikacji:

a. formułuje cel główny i zakres merytoryczny wskazanej formy szkoleniowej typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych
b. formułuje bloki/moduły tematyczne wskazanej formy szkoleniowej typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych
c. formułuje cele szczegółowe wskazanej formy szkoleniowej typu off the job (szkolenia/warsztatu/treningu/coachingu grupowego) związanej z rozwojem kompetencji sprzedażowych
d. 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
e. wskazuje efekty uczenia się planowane do osiągnięcia w ramach zaplanowanych bloków/modułów tematycznych

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

Kryteria weryfikacji:

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

7. Prowadzi treningowe zadanie sprzedażowe w ramach treningu off the job

Kryteria weryfikacji:

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

5) Projektowanie i prowadzenie programów rozwoju kompetencji sprzedażowych typu on the job

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Prowadzi trening on the job

Kryteria weryfikacji:

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

2. Przygotowuje program indywidualnego rozwoju kompetencji sprzedażowych uczestnika

Kryteria weryfikacji:

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

6) Przygotowywanie i prowadzenie ewaluacji programów rozwoju kompetencji sprzedażowych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Planuje proces ewaluacji programów rozwoju kompetencji sprzedażowych i przygotowuje narzędzia ewaluacyjne

Kryteria weryfikacji:

a. omawia metody i narzędzia oceny efektywności treningu kompetencji sprzedażowych typu off the job i on the job
b. formułuje wskaźniki oceny planowanych celów treningu kompetencji sprzedażowych
c. 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
d. przygotowuje kryteria oceny treningu kompetencji sprzedażowych

2. Przeprowadza ewaluację treningu off the job

Kryteria weryfikacji:

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

3. Przeprowadza ewaluację treningu on the job

Kryteria weryfikacji:

a. 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
b. 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 w oparciu o przyjęte kryteria oceny treningu on the job
c. opisuje czynniki, które mogły mieć wpływ na realizację celów treningu on the job
d. omawia działania, które mogą wzmacniać efekty treningu on the job po jego zakończeniu

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Fundacja VCC	

Wnioskodawca:

Fundacja VCC

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Finansów i Gospodarki