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

Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2021-05-05

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Krótka charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM" przygotowana jest do wykorzystywania oprogramowania CRM (ang. Customer Relationship Management) 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, logistyką. 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.

Informacje o kwalifikacji

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.

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

Brak warunków

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Brak wymagań

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, logistyką.

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.

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 system 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

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

Etap weryfikacji 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). Zasoby kadrowe W procesie weryfikacji biorą udział: - operator systemu egzaminacyjnego, który nadzoruje przebieg testu (w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie), - komisja walidacyjna. Komisja walidacyjna przeprowadza część praktyczną oraz odpowiada za nadzór nad przebiegiem testu w przypadku, gdy test jest przeprowadzany 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. Operator systemu egzaminacyjnego może być jednocześnie członkiem komisji walidacyjnej. 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 rozdzielenie 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. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca musi zapewnić: - 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 przeprowadzany jest w elektronicznym systemie) - arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie (w przypadku, gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym). 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. Etapy identyfikowania i dokumentowania Nie określa się wymagań.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 2021-04-15 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2021-05-05 r., poz. 421)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2021-06-25

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

60

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2031-05-05

Kod dziedziny kształcenia

341 - Handel hurtowy i detaliczny

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

82.99 - Pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej, gdzie indziej niesklasyfikowana

Kod ISCED

0416 - Sprzedaż hurtowa i detaliczna

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

4C342100022

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13881

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Opinie i uwagi przekazane przez Sieć Badawczą Łukasiewicz - Instytut Technologii Eksploatacji, Ośrodek Badań i Rozwoju Edukacji Zawodowej, Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości oraz Specjalną Strefę Ekonomiczną Katowice miały charakter doprecyzowujący i uszczegóławiający zapisy wniosku; wszystkie podmioty biorące udział w konsultacjach były zgodne co do zasadności wprowadzenia przedmiotowej kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Efekty uczenia się

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 strategie sprzedaży, nadzorującymi proces sprzedaży.

Zestawy efektów uczenia się

1) Budowanie bazy klientów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Pozyskuje dane klientów

Kryteria weryfikacji:

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

2. Wprowadza i edytuje dane klientów w systemie CRM

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje zakres danych o klientach niezbędnych do realizacji założonych celów sprzedaży,
b. tworzy konta klientów w systemie CRM,

c. wprowadza dane klientów do systemu CRM,
d. dokonuje segmentacji klientów zgodnie określonymi celami sprzedaży oraz rodzajem oferowanego produktu/usługi,
e. aktualizuje i uzupełnia dane klientów.

3. Zabezpiecza dane zgodnie z obowiązującymi przepisami

Kryteria weryfikacji:

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

2) Prowadzenie procesu obsługi klienta z wykorzystaniem systemu CRM

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Projektuje lejki sprzedaży w systemie CRM

Kryteria weryfikacji:

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

2. Tworzy ofertę w systemie CRM

Kryteria weryfikacji:

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

3. Monitoruje przebieg procesu obsługi klienta

Kryteria weryfikacji:

a. tworzy listy zadań do wykonania w określonym przedziale czasu,
b. określa priorytety dla poszczególnych zadań,
c. odczytuje z systemu CRM stopień realizacji poszczególnych zadań,
d. odczytuje z systemu CRM wartości szans sprzedaży na poszczególnych etapach,
e. omawia odczytane wartości szans sprzedaży na poszczególnych etapach.

4. Zarządza szansą sprzedaży w systemie CRM

Kryteria weryfikacji:

a. dodaje i edytuje szanse sprzedaży,
b. wprowadza do systemu CRM czynności konieczne do zamknięcia etapu sprzedaży,
c. przypisuje szansie sprzedaży określoną wartość i etap,
d. przenosi szansę sprzedaży do kolejnych etapów,
e. przypisuje szansę sprzedaży do konkretnego kontrahenta,
f. oznacza szanse jako wygrane lub stracone.

5. Sporządza raporty w systemie CRM

Kryteria weryfikacji:

a. dobiera dane do raportu adekwatne do zadanego zapytania,
b. filtruje dane według zadanych kryteriów,
c. wymienia sposoby prezentacji danych w systemie CRM,
d. tworzy zestawienia i porównania danych,
e. dobiera formę prezentacji danych adekwatną do celu prezentacji i zakresu danych,
f. generuje raporty w systemie CRM według wskazanych kryteriów.

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Fundacja VCC	
2	Warto Szkolić spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	

Wnioskodawca:

Fundacja VCC

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Rozwoju i Technologii