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

Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych

Status: włączona

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2024-07-30

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Sektorowa Rama Kwalifikacji: Turystyka

Krótka charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie przygotowuje oferty, plan oraz koordynuje organizację usług konferencyjnych. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją usługi konferencyjnej, pozyskuje niezbędne dane dotyczące w szczególności: liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, budżetu związanego z realizacją usługi konferencyjnej. Jest również przygotowana do ustalenia planu - agendy dotyczącej realizacji usługi, w tym koordynuje działaniami i wykonywanymi zadaniami. Na etapie realizacji nadzoruje i koordynuje procesy związane z właściwym wykonaniem usługi konferencyjnej. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcami usługi, a także zlecającym realizację usługi oraz podmiotami zewnętrznymi. Monitoruje realizację warunków umowy i ustaleń, w sytuacjach trudnych wdraża działania prowadzące do optymalnej realizacji usługi. Rozlicza projekt i tworzy raporty, a także dba o obsługę posprzedażową. Osoba komunikuje się samodzielnie z podmiotem na rzecz którego planuje i realizuje usługę konferencyjną. Posiada wiedzę związaną z branżą (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. Jako wiedzę związaną z branżą należy rozumieć wiedzę związaną z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych w szczególności związaną z zakresem usług gastronomicznych, hotelowych (wynajem sali) i innych usług towarzyszących. Osoba ta może znaleźć zatrudnienie w centrach konferencyjnych i targowych lub działach HR (zarządzania zasobami ludzkimi) firm oraz w instytucjach w charakterze organizatora wydarzeń targowych i szkoleniowych. Może działać jako samodzielny podmiot prowadzący działalność w zakresie planowania i realizacji usług konferencyjnych lub pracować w podmiotach świadczących usługi konferencyjne (hotele i inne obiekty zakwaterowania, zakłady gastronomiczne).

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Kwalifikacją mogą być zainteresowani: - studenci oraz absolwenci kierunków związanych np. z turystyką, rekreacją, sprzedażą i handlem, HR, zarządzania projektami, hotelarstwa, sprzedaży i handlu, gastronomii; - pracownicy: firm eventowych i MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry), biur podróży, działów HR, obiektów konferencyjnych, zakładów gastronomicznych; - osoby prowadzące własną działalność gospodarczą z zakresu planowania i realizowania usług konferencyjnych i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - osoby, które ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu planowania i realizacji usług konferencyjnych i chciałyby potwierdzić swoje kwalifikacje.

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

Nie określa się

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w: - hotelach i innych obiektach oferujących organizację usług konferencyjnych i innych obiektach oferujących organizację usług konferencyjnych; - w firmach organizujących eventy i MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry); - w biurach podróży; - w działach zarządzania zasobami ludzkimi przedsiębiorstw. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu obsługi usług konferencyjnych w ramach własnej działalności gospodarczej.

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat wydawany jest na okres 5 lat, warunkiem przedłużenia (na okres kolejnych 5 lat) jest realizacja (planowanie i realizacja) minimum 10 usług konferencyjnych lub wykazanie aktywności zawodowej w wymiarze min. roku na stanowisku bezpośrednio związanym z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych.

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji

brak

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Najnowszy raport "Przemysł spotkań i wydarzeń w Polsce" z 2019 r. opracowany przez Polską Organizację Turystyczną najlepiej obrazuje jak duże znaczenie mają usługi konferencyjne. Porównanie

danych z lat poprzednich w zakresie zorganizowanych wydarzeń w formie usług konferencyjnych i pokrewnych potwierdza coroczny dynamiczny wzrost w tym segmencie usług (w roku 2018 były to 22152 spotkania). Dodając do tego równie mocno rosnącą liczbę hoteli, które są najczęstszym miejscem organizacji usług konferencyjnych (ww. raport wskazuje, że jest to miejsce organizacji aż 65% takich wydarzeń) istnieje biznesowe i ekonomiczne uzasadnienie włączenia kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji w obszarze planowania i realizacji usług konferencyjnych. Uwzględniając dane Głównego Urzędu Statystycznego w lipcu 2019 r. istniało 11 251 turystycznych obiektów noclegowych, na które składało się 4 229 obiektów hotelowych i 7 022 pozostałych obiektów. Najliczniejszą grupę wśród obiektów hotelowych, stanowiły hotele - 2 635. Dane te obrazują skalę realnego zapotrzebowania na profesjonalną obsługę. Wagę tego segmentu usług uwzględniono również w opisanych Inteligentnych specjalizacjach w poszczególnych województwach - bezpośrednio znalazła się ona w strategii województwa świętokrzyskiego jako "Branża targowo-kongresowa". Zapotrzebowanie na kwalifikację stanowi odpowiedź na bieżące oczekiwania pracodawców oraz podmiotów korzystających z takich usług, którzy w coraz większym stopniu potrzebują aktywnego i fachowego doradztwa oraz profesjonalnej realizacji. Zapotrzebowanie na kwalifikację potwierdzają opinie zarówno pracodawców, jak i duża liczba chętnych na udział w szkoleniach powiązanych z planowaniem i profesjonalną realizacją usług konferencyjnych (dane i informację zebrane podczas realizacji projektów szkoleniowych i doradczych przez firmę Hotele i Gastronomia Plus sp. z o.o.). Można zatem założyć, że włączenie kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji zwiększy świadomość osób ubiegających się o stanowisko pracowników w podmiotach świadczących usługi związane z usługami konferencyjnymi oraz współpracujących z nimi klientami biznesowymi oraz prywatnymi. Zwiększy czytelność wymagań dla pracodawców oraz dla osób uczących się i planujących rozwój kariery zawodowej. Instytucje i firmy szkoleniowe będą miały możliwość przygotowywania kursów i szkoleń, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w oparciu o efekty uczenia się zawarte w opisie kwalifikacji.

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

Kwalifikacja jest powiązana z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do świadczenia usług w zakresie planowania, sprzedaży i realizacji usługi. W aspekcie modelowania procesu planowania i sprzedaży, a także realizacji obsługi posprzedażowej jest powiązana z kwalifikacją cząstkową "Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec" (kod kwalifikacji w ZRK - 5C341900006). W zakresie związanym z realizacją usług w aspekcie odpowiedniego przygotowania oferty, zaplanowania oraz realizacji usług dot. sali, wyposażenia a przede wszystkim wyżywienia Kwalifikacja jest zbliżona do kwalifikacji cząstkowej "Zarządzanie pracą restauracji" (kod kwalifikacji w ZRK - 5C811900061). W zakresie związanym z prawidłowym procesem planowania i realizacji usługi przedmiotowo kwalifikacja jest związana z kwalifikacją cząstkową "Planowanie, tworzenie i dystrybuowanie treści marketingowych (content marketing)" - Kod kwalifikacji w ZRK - 5C341800020 Istotną różnicą w przedmiotowej kwalifikacji jest to, iż odnosi się ona bezpośrednio do planowania i realizowania usług konferencyjnych. Wskazane powyżej kwalifikacje cząstkowe są powiązane z przedmiotową kwalifikacją pośrednio i procesami, które w ramach niej występują, ale żadna z nich nie odnosi się kompleksowo ani bezpośrednio do planowania i realizowania usług konferencyjnych. Kwalifikacja częściowo jest tożsama z kwalifikacją zawodową Technik usług kelnerskich 513102 - HGT.03.5. "Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie" oraz

kwalifikacją zawodową HGT.11.3. "Planowanie usług gastronomicznych". Podobieństwo pomiędzy kwalifikacjami widoczne jest w efektach kształcenia związanych z organizacją przyjęć okolicznościowych, niemniej jednak zakres opisywanej kwalifikacji jest znacznie szersza.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

1. Etap weryfikacji 1.1. Metody Na etapie weryfikacji efektów uczenia się wykorzystuje się następujące metody: - test teoretyczny, - analiza dowodów i deklaracji, - wywiad ustrukturyzowany, - wywiad swobodny (rozmowa z komisją), - obserwacja w warunkach rzeczywistych. 1.2. Zasoby kadrowe Instytucja certyfikująca powołuje komisję, która odpowiada za przebieg weryfikacji efektów uczenia się. Komisja składa się z co najmniej trzech członków, w tym przewodniczącego komisji, który ma decydujący głos. Każdy członek komisji musi znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody oraz spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów: - udokumentować posiadanie kwalifikacji pełnej z 6 PRK z obszaru turystyki, - udokumentować co najmniej 5-letnie doświadczenie praktyczne w planowaniu i realizacji usług konferencyjnych w okresie ostatnich 8 lat, - udokumentować co najmniej 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń lub walidacji w zakresie planowania i realizacji usług konferencyjnych w okresie ostatnich 8 lat. Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji walidacyjnej. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Etap weryfikacji efektów uczenia się musi składać się z dwóch części: teoretycznej i praktycznej. W części teoretycznej wiedza jest weryfikowana poprzez test teoretyczny. Warunkiem przystąpienia do części praktycznej jest zaliczenie części teoretycznej. Część praktyczna wymaga zastosowania następujących metod: - wywiad ustrukturyzowany; - case study - przykładowo znajomość i umiejętność stosowania zagadnień branżowych i języka, np. czym jest układ sali (ustawienie krzeseł) kinowy, bezprzewodowy system nagłośnienia, zaplecze techniczne i cateringowe, itp. - jak również umiejętność opowiedzenia, jak należy przygotować plan (agendę) usługi konferencyjnej, jakie pytania należy zadać odbiorcy usługi, aby prawidłowo zaplanować i zrealizować usługę konferencyjną; - wywiad swobodny (rozmowa z komisją); - prezentacja (przedstawienie przygotowanej oferty); - analiza dowodów i deklaracji (np. opracowanych ofert, planów (agend) usługi konferencyjnej). Instytucja certyfikująca zapewnia: - pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę, - materiały niezbędne do przeprowadzenia walidacji, w tym studia przypadków, artykuły papiernicze (kartki do notatek, narzędzia do pisania: długopis lub ołówek lub marker), - laptop lub inne urządzenia mobilne (np. tablet lub smartfon), - urządzenie umożliwiające przedstawienie prezentacji (np. rzutnik, ekran). W trakcie przeprowadzania weryfikacji osoby przystępujące do walidacji nie mogą korzystać z materiałów innych niż niezbędne do realizacji etapu weryfikacji lub przekazane przez podmiot organizacyjny. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić wsparcie osobie przystępującej do walidacji w zakresie identyfikowania oraz dokumentowania posiadanych efektów uczenia się. 2.1. Metody Nie określa się wymagań dla etapu identyfikowania i dokumentowania.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 2024-07-11 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Planowanie i realizowanie usług konferencyjnych< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2024-07-30 r., poz. 711)

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

56

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2034-07-30

Kod dziedziny kształcenia

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienie

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

82.3 - Działalność związana z organizacją targów, wystaw i kongresów

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

14112

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Z otrzymanych opinii wynika, że kwalifikacja jest odpowiada na potrzeby pracodawców sektora usług turystycznych, ale należy wprowadzić korektę jej treści. Niestety Wnioskodawca zrezygnował z włączania tej kwalifikacji do ZSK na etapie uzyskania pozytywnej opinii ministra właściwego ds. turystyki, zatem prowadzono dalsze prace mające na celu włączenie tej kwalifikacji do ZSK. Korekta wniosku w zasadzie konsumuje większość zgłoszonych uwag podczas konsultacji branżowych i obejmuje doprecyzowanie warunków i sposobu prowadzenia walidacji oraz uzupełnienie zestawów efektów uczenia się, które uznano za kluczowe dla przedmiotowej kwalifikacji.

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie przygotowuje oferty w oparciu o bieżące trendy rynkowe i społeczne. Przygotowuje plan i koordynuje organizację usług konferencyjnych. Na etapie planowania diagnozuje potrzeby związane z organizacją usługi konferencyjnej, pozyskuje niezbędne dane dotyczące

liczby uczestników, warunków realizacji, grupy odbiorców, budżetu związanego z realizacją usługi konferencyjnej itp. Jest również przygotowana do ustalenia planu - agendy dotyczącej realizacji usługi, w tym koordynuje działania i wykonywanie zadań. Na etapie realizacji nadzoruje i koordynuje procesy związane z właściwym wykonaniem usługi konferencyjnej. Utrzymuje bieżący kontakt z wykonawcami usługi, a także ze zlecającym realizację usługi oraz podmiotami zewnętrznymi. Monitoruje realizację warunków umowy i ustaleń. W sytuacjach trudnych wdraża działania prowadzące do optymalnej realizacji usługi. Rozlicza projekt i tworzy raporty, a także dba o obsługę posprzedażową. Osoba komunikuje się samodzielnie z podmiotem, na rzecz którego planuje i realizuje usługę konferencyjną. Posługuje się wiedzą związaną z branżą (w aspekcie pojęć fachowych oraz praktycznego działania) i potrafi ją wykorzystać. Jako wiedzę związaną z branżą należy rozumieć wiedzę związaną z planowaniem i realizacją usług konferencyjnych, w szczególności związaną z zakresem usług hotelowych (wynajem sali), gastronomicznych i innych usług towarzyszących.

Zestawy efektów uczenia się

1) Planowanie usługi konferencyjnej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Diagnozuje potrzeby odbiorcy usługi konferencyjnej

Kryteria weryfikacji:

a. uzyskuje informacje dotyczące oczekiwań odbiorcy w zakresie usługi konferencyjnej,
b. określa termin i czas trwania usługi,
c. określa liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu.

2. Określa warunki realizacji usługi konferencyjnej w oparciu o bieżące trendy rynkowe i społeczne

Kryteria weryfikacji:

a. określa warunki potrzebne do realizacji usługi konferencyjnej (np. wielkość i liczba sal, sposób ustawienia),
b. określa niezbędne wyposażenie miejsca organizacji (np. liczbę stołów, fliharty, rzutnik, nagłośnienie, oświetlenie, zaciemnienie sali),
c. określa usługi dodatkowe (np. tłumaczenie symultaniczne, noclegi, parkingi),
d. określa menu z uwzględnieniem indywidualnych oczekiwań w zakresie diet i formę jego podania (bufet czy dania serwowane),
e. wymienia źródła informacji w zakresie bieżących trendów rynkowych i społecznych.

3. Planuje usługę konferencyjną w aspekcie opracowywanej oferty

Kryteria weryfikacji:

a. weryfikuje oczekiwania klienta z możliwościami organizacyjnymi (zasoby kadrowe, budżet),
b. wybiera rozwiązania i materiały zgodnie z założeniami i budżetem wydarzenia i uzasadnia swój wybór,
c. określa miejsce do realizacji usługi,
d. tworzy ofertę zgodną z oczekiwaniami i potrzebami klienta zawierającą zakres proponowanej usługi (w tym cenę, termin, miejsce, liczbę osób, wyżywienie, dodatkowe koszty).

4. Tworzy agendę usługi konferencyjnej

Kryteria weryfikacji:

a. uwzględnia liczbę osób, termin, charakter usługi, ustawienie sali, wyposażenia, oświetlenie,
b. określa scenariusz usługi konferencyjnej,
c. określa zakres odpowiedzialności poszczególnych osób za realizację działań.

2) Realizacja usługi konferencyjnej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje sposoby koordynacji realizacji usługi konferencyjnej

Kryteria weryfikacji:

a. omawia sposób realizacji i rozliczenia usługi konferencyjnej zgodnie z agendą,
b. omawia sposób weryfikacji poziomu i zakresu wykonania poszczególnych działań,
c. omawia sposoby postępowania w przypadku wystąpienia nietypowych sytuacji, wymuszających konieczność wprowadzenia zmian w agendzie,
d. wskazuje czynniki, które wpłynęły na konieczność modyfikacji agendy,
e. odnosząc się do agendy, przygotowuje raport z realizacji usługi konferencyjnej, uwzględniający napotkane problemy/błędy w trakcie realizacji usługi konferencyjnej.

2. Przeprowadza ewaluację

Kryteria weryfikacji:

a. omawia problemy/błędy napotkane w trakcie realizacji usługi konferencyjnej,
b. omawia sposoby radzenia sobie z nieprzewidzianymi zdarzeniami,
c. wskazuje obszary, na które trzeba zwrócić szczególną uwagę w kontekście realizacji kolejnych usług.

3. Współpracuje z innymi osobami lub podmiotami zewnętrznymi

Kryteria weryfikacji:

a. prezentuje sposoby komunikowania się ze współpracownikami i podmiotami zewnętrznymi,
b. posługuje się językiem branżowym.

3) Wiedza o branży usług konferencyjnych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje przepisy prawne odnoszące się do branży usług konferencyjnych

Kryteria weryfikacji:

a. omawia treść, elementy i warunki umowy na realizację usługi konferencyjnej, w tym zapisy regulujące przetwarzanie danych osobowych,
b. omawia formy rozliczeń, w tym pojęcia: zaliczka, zadatek.

2. Charakteryzuje pojęcia dotyczące branży usług konferencyjnych

Kryteria weryfikacji:

a. omawia pojęcia związane z organizacją usługi: agenda, scenariusz usługi konferencyjnej, ustawienia stołów i krzeseł (np. teatralne, szkolne, kinowe), usługi dodatkowe (np. zakwaterowanie, wyżywienie),
b. omawia pojęcia branżowe, np.: event, prelegent, MICE,
c. omawia typy wyżywienia (bufet, dania serwowane, przerwy kawowe),
d. omawia zagadnienia związane z obsługą posprzedażową (np. rozliczenie usługi, referencje/opinie, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, w tym sposób dokonywania zwrotów użytych przedmiotów).

4) Komunikowanie się w sytuacji nawiązywania relacji z klientem

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Nawiązuje kontakt z klientem, zachowując zasady kultury osobistej

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia sposoby nawiązania pierwszego kontaktu z klientem,
b. przedstawia się i informuje o zajmowanym przez siebie stanowisku oraz celu nawiązania kontaktu,
c. stosuje formy grzecznościowe.

2. Używa języka zrozumiałego dla klienta

Kryteria weryfikacji:

a. wyjaśnia terminy, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta,
b. podaje przykłady zamiany żargonu branżowego na komunikat zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy niebędącego fachowcem w branży,
c. omawia przykładowe reakcje klienta mogące świadczyć o braku zrozumienia przedstawianej propozycji.

3. Rozpoznaje i precyzuje potrzeby klienta oraz formułuje propozycje nastawione na realizację tych potrzeb

Kryteria weryfikacji:

a. podaje przykłady zastosowania metod/technik zbierania informacji o potrzebach klienta,
b. podaje przykład podsumowania i sklaryfikowania informacji uzyskanych od klienta,
c. podaje przykłady informacji uzyskanych w badaniu potrzeb, które są kluczowe dla opracowania propozycji/oferty dostosowanej do potrzeb klienta,
d. przedstawia propozycję/ofertę klientowi z wykorzystaniem języka korzyści,
e. podaje przykład komunikowania klientowi słabych stron oferty,
f. rozpoznaje sygnały werbalne i niewerbalne świadczące o pojawiających się wątpliwościach u klienta, dotyczących przedstawianej propozycji/oferty,
g. charakteryzuje techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta i podaje przykłady każdej z omawianych technik,
h. omawia sytuacje, w których rezygnuje z oferowania usługi klientowi.

4. Uzgadnia z klientem zasady załatwienia sprawy lub otrzymania przez klienta usługi/produktu

Kryteria weryfikacji:

a. przedstawia ostateczny kształt oferty/propozycji/ sposobu załatwienia sprawy; - wyjaśnia wątpliwości klienta, wynikające z prezentowanych treści,
b. omawia zasady przetwarzania danych osobowych (RODO),
c. uzgadnia kolejne etapy współpracy i ustala harmonogram wykonania usługi/dostarczenia towaru/załatwienia sprawy,
d. uzgadnia z klientem preferowane w przyszłości czas i formy komunikacji lub informuje o standardowo przyjętych w organizacji kanałach komunikacji z klientem,
e. podaje przykład uzgodnienia z klientem sposobu działania w razie niespełniania uzgodnionych standardów usługi/produktu/załatwianej sprawy.

5) Komunikowanie się podczas podtrzymywania relacji z klientem zewnętrznym

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Monitoruje poziom zadowolenia klienta z otrzymanej usługi/zakupionego produktu/sposobu

załatwienia sprawy

Kryteria weryfikacji:

a. podaje przykłady sposobów kontaktowania się z klientem w celu zbadania stopnia zadowolenia z otrzymanej usługi / zakupionego produktu / sposobu załatwienia sprawy,
b. uzyskuje informacje dotyczące poziomu satysfakcji klienta i powody jego zadowolenia lub braku satysfakcji, wykorzystując do tego celu różne metody, np. ankiety,
c. podaje przykłady pytań zmierzających do uszczegółowienia powodów zadowolenia klienta,
d. na przykładzie najczęściej zadawanych pytań przez klientów lub pojawiających się wątpliwości, podaje przykładowe swoje reakcje,
e. podaje przykłady komunikatów kierowanych do klienta w celu zachęcenia do podzielenia się z innymi potencjalnymi klientami swoją pozytywną opinią o organizacji, sposobie załatwienia sprawy / usłudze / produkcie.

2. Rozwiązuje problemy pojawiające się w relacji z klientem

Kryteria weryfikacji:

a. charakteryzuje różne sytuacje problemowe z klientami i sposoby komunikacji z nimi sprzyjające ograniczaniu potencjalnie trudnych sytuacji,
b. omawia, czym jest asertywność i w jaki sposób sprzyja ona merytorycznej komunikacji z poszanowaniem wszystkich stron interakcji,
c. podaje przykłady zastosowania asertywnych technik radzenia sobie w trudnej sytuacji podczas obsługi klienta,
d. podaje przykład sytuacji, w której przyznała się do błędu i przeprosiła klienta,
e. omawia przykładowe procedury reagowania w sytuacji problemowej, która przekracza kompetencje obsługującego, i przykłady ich zastosowania.

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

Kwalifikacja nie posiada jeszcze żadnej Instytucji certyfikującej

Wnioskodawca:

Zofia Leś UNLIMITED

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Sportu i Turystyki