

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

Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2018-12-20

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Krótką charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" jest przygotowana do realizacji procesów sprzedażowych w stosunku do klienta oraz do obsługi towaru. Wykorzystując techniki komunikacyjne, nawiązuje i podtrzymuje relacje z klientami. Identyfikuje potrzeby klientów, prezentuje ofertę i finalizuje sprzedaż. Prowadzi dokumentację sprzedażową, w tym raportuje sprzedaż, inwentaryzuje, zamawia i przyjmuje towary. Swoje działania zawodowe wykonuje z dbałością o przestrzeganie przepisów prawa oraz procedur przedsiębiorstwa.

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Uzyskaniem kwalifikacji "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta; - samodzielnie uczyły się obsługi klienta i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby się przekwalifikować.

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

Ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (uzyskanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji)

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna z 2 poziomem PRK

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" może znaleźć zatrudnienie w przedsiębiorstwach prowadzących sprzedaż towarów, takich jak sklepy, punkty handlowe zakładów produkcyjnych i usługowych, punkty obsługi klienta. Może również pracować w organizacjach i stowarzyszeniach wspierających działania sprzedażowe, a także innych podmiotach, które prowadzą działalność związaną ze sprzedażą i obsługą klienta, 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 certyfikatu na okres kolejnych 5 lat jest udokumentowanie wykonywania przez 24 miesiące (w okresie ważności certyfikatu) zadań wymagających uzyskania efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” (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 rynkowej jest „zaświadczenie”, które jest ważne 12 miesięcy.

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Wg danych portalu „pracuj.pl” przygotowanych na zlecenie CCIFP na potrzeby niniejszego uzasadnienia wynika, że liczba ofert pracy dla sprzedawców w okresie od IV do VI 2016 wyniosła 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 nowoutworzone). 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. Środowiska pracodawców oraz specjalistów HR potwierdzają, że kompetencje osób podejmujących pracę w charakterze sprzedawcy ograniczają się do kompetencji sprzedawcy-ekspedienta, który nie buduje relacji z klientami, nie diagnozuje ich potrzeb, nie dostosowuje do nich oferty sprzedażowej. Często osoby podejmujące pracę nie są również w wystarczającym stopniu przygotowane do organizacji i administrowania procesem sprzedaży. Tymczasem opisane powyżej kompetencje są kluczowe, aby posiadać kwalifikacje w zakresie kompleksowej obsługi klienta. Zapotrzebowanie na kwalifikacje związane z prowadzeniem sprzedaży towarów i usług będzie zatem wynikać przede wszystkim z potrzeb współczesnego, wymagającego konsumenta, który przed nabyciem produktu lub usługi oczekuje fachowego doradztwa ze strony sprzedawcy i profesjonalnej obsługi posprzedażowej. Kwalifikacja "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" odpowiada na potrzeby osób, które chcą potwierdzić kompetencje w zakresie wymaganym przez pracodawców. Kompetencje realizujące profil sprzedawcy przygotowanego do aktywnej pracy z klientem. Możliwość formalnego poświadczenia umiejętności pozwoli również odejść od postrzegania obsługi klienta i sprzedaży 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). Osoby posiadające kwalifikację będą dobrze postrzegane na rynku pracy, który wykazuje tendencję rozwojową – według „Barometru zawodów” (www.barometrzwodow.pl, dostęp z dnia 18.01.2017) sprzedawca-kasjer w 2017 r. będzie zawodem deficytowym w województwach: pomorskim, wielkopolskim, lubuskim i śląskim. W pozostałych regionach prognozuje się, że zapotrzebowanie na zawód sprzedawca-kasjer będzie w równowadze.

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

Kwalifikacja "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" jest powiązana z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do świadczenia usług w zakresie sprzedaży, w tym kwalifikacjami funkcjonującymi w klasyfikacji zawodów szkolnych: - "Sprzedawca"; - świadectwo potwierdzające kwalifikację "A.18. Prowadzenie sprzedaży". Efekty uczenia się opisane dla kwalifikacji "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" mogą stanowić uzupełnienie opisanego dla kwalifikacji "Sprzedawca" i "A.18. Prowadzenie sprzedaży" zestawu "Sprzedaż towarów". W zakresie sprzedaży towarów i usług efekty uczenia się wskazane dla kwalifikacji "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" są bowiem zogniskowane wokół umiejętności praktycznych związanych z prowadzeniem procesu sprzedaży w oparciu o relację sprzedawca - klient. Kładzie się tu nacisk na umiejętność stosowania technik komunikacji, prowadzenia dialogu z klientem, dążenia do porozumienia, nawiązania długofalowych relacji handlowych. Kwalifikacja "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" stanowi jedną z trzech kwalifikacji, które zostały opracowane

równolegle, aby opisać szeroki wachlarz kompetencji handlowych. "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" dotyczy kompetencji handlowych osób, które obsługują sprzedaż stacjonarnie, dobierając produkty i usługi z zamkniętego pakietu oferty firmy. Kwalifikacja "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" jest opracowana na poziomie 3. Dwie pozostałe kwalifikacje dotyczą sprzedaży aktywnej i zostały rozróżnione na podstawie różnicy autonomii, kreatywności i odpowiedzialności osoby posiadającej daną kwalifikację: "Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - przedstawiciel handlowy" (kwalifikacja opisana na poziomie 4) dotyczy kompetencji handlowych osób, które obsługują sprzedaż aktywnie, planując swoje działania, prowadząc sprzedaż oraz działania posprzedażowe. Jednocześnie działają w określonych przez organizację warunkach i oferują ustaloną, ograniczoną gamę produktów lub usług firmy. "Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec" (kwalifikacja opisana na poziomie 5) dotyczy kompetencji handlowych osób, które obsługują sprzedaż aktywnie, zaczynając od analizy swojego rynku, poprzez planowanie sprzedaży i działań posprzedażowych aż po koordynowanie całego procesu, działają w określonych warunkach ale mają do dyspozycji zasoby firmy i mogą kształtować ofertę dla Klienta w oparciu o doświadczenia i możliwości firmy.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

Metody stosowane w walidacji 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 wynosi 3 godziny. Zasoby kadrowe Osoba projektująca walidację musi posiadać 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; - co najmniej 5 lat doświadczenia zawodowego w branży handlowej lub w działach handlowych firm produkcyjnych lub usługowych. W skład komisji weryfikacyjnej - jako jej członkowie - musi wchodzić dwóch asesorów, z których jeden ma pełnić funkcję przewodniczącego komisji z głosem decydującym. Aby weryfikować efekty uczenia się określone w kwalifikacji rynkowej, każdy członek komisji weryfikacyjnej musi znać zasady przeprowadzenia walidacji i stosowane w niej metody. Członek komisji weryfikacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów: - posiadać udokumentowane co najmniej 3 lata doświadczenia w aktywnej sprzedaży towarów lub usług; - posiadać udokumentowane co najmniej 3 lata doświadczenia w ocenie kompetencji sprzedażowych. Warunkiem jest aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji weryfikacyjnej. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji Instytucja certyfikująca 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 umożliwić sprawdzenie posiadania wszystkich efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji rynkowej. Instytucja certyfikująca musi zapewnić możliwość odwołania się od decyzji kończącej walidację. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja certyfikująca powinna zapewnić wsparcie osobom zainteresowanym uzyskaniem kwalifikacji rynkowej 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 >Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2018-12-20 r., poz. 1245)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2019-10-09

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

31

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2028-12-20

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)

3C341900005

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

12639

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Proponowana kwalifikacja ma fundamentalne znaczenie dla handlu. Handel jest istotną częścią gospodarki narodowej. Włączenie kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” do ZSK wpisuje się w politykę uczenia się przez całe życie. Możliwość posiadania kwalifikacji w tym obszarze jest istotna na każdym etapie kariery zawodowej, grupa docelowa potencjalnych odbiorców kształcenia jest szeroka, ponieważ zakładane jest uczenie praktycznych umiejętności, postaw, nawyków, które mają na celu doprowadzenie do skutecznej relacji sprzedający – klient. Są to uniwersalne

umiejętności trafione w aktualne trendy na rynku. Włączenie do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji wnioskowanej kwalifikacji "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca" przyczyni się do budowy spójnego zbioru kwalifikacji wymaganych w handlu.

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową jest gotowa do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym. Wykorzystując techniki komunikacji, identyfikuje potrzeby klienta; prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta i finalizuje transakcję sprzedażową. Podtrzymuje relacje z klientami w ramach prowadzenia obsługi posprzedażowej. Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług w punkcie handlowym. Eksponuje towary i materiały promocyjne. Rozwiązuje typowe problemy w relacji z klientem w częściowo zmiennych warunkach. Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową według wytycznych, wykorzystując odpowiednie urządzenia techniczne. Powierzone jej zadania wykonuje zgodnie z przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami przedsiębiorstwa w zakresie gospodarowania towarami i finansami. Jest przygotowana do pracy wymagającej bezpośredniego kontaktu z ludźmi, w sytuacjach wymagających szybkiego podejmowania decyzji zgodnych z obowiązującymi procedurami i instrukcjami.

Zestawy efektów uczenia się

1) Obsługa klienta w punkcie handlowym

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Nawiązuje kontakt z klientem

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta
- b. wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami
- c. omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem
- d. przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej
- e. tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji

2. Identyfikuje potrzeby klienta

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania
- b. formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta
- c. formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta
- d. weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę

3. Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta

Kryteria weryfikacji:

- a. dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta
- b. wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty
- c. uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku
- d. formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty
- e. omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta
- f. wymienia powody poszerzenia sprzedaży
- g. formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta

4. Finalizuje transakcję sprzedażową

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży
- b. informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą

5. Prowadzi obsługę posprzedażową

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji
- b. wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu)
- c. realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji

2) Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia
- b. wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania)
- c. wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji

2. Ekspozuje towary i materiały promocyjne

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży
- b. wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny
- c. uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji
- d. omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych

3. Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa
- b. wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających)
- c. omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży)
- d. wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

Instytucje certyfikujące (IC)

Instytucje
walidujące

1 Francusko-Polska Izba Gospodarcza

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
2	Akademia Umiejętności Eurocash Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością	
3	Związek ZDZ Oddział w Warszawie	
4	KJS CAPITAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ	
5	Stowarzyszenie HUMANEO	

Wnioskodawca:

Francusko-Polska Izba Gospodarcza

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Finansów i Gospodarki