

Rekomendacja¹ nr 2/2020 Sektorowej Rady Ds. Kompetencji w Handlu

1. REKOMENDACJA ZOSTAŁA WYDANA UCHWAŁĄ RADY NR 9 Z DNIA 25.11.2020 R.
2. ANALIZA STANU SEKTORA Z PUNKTU WIDZENIA POTRZEB KOMPETENCYJNYCH, W TYM SZCZEGÓŁOWE UZASADNIENIE DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONYCH REKOMENDACJI W PKT. 3.

Analiza stanu sektora z punktu widzenia potrzeb kompetencyjnych

Niektóre z wykorzystanych w niniejszej analizie źródeł danych sięgają okresu sprzed pandemii COVID -19. Pomimo ogromnego wpływu pandemii na bieżące funkcjonowanie sektora, w zakresie potrzeb kompetencyjnych można stwierdzić, że jedynie zdynamizowała ona występujące wcześniej procesy i zmieniła ich priorytetyzację. Powoduje to, że w tym konkretnym zakresie aktualność stosowanych źródeł jest nadal wysoka, co umożliwia wykorzystanie ich w niniejszej analizie. Sektor handlu obejmuje działalności polegające na zakupie towarów w celu ich dalszej odsprzedaży, realizowane przez przedsiębiorstwa handlowe oraz działy handlowe w firmach produkcyjnych i usługowych [IBE:2020]. Tak rozumiane działania handlowe przenikają wszystkie działy i branże gospodarki, przez co można go określić sektorem transwersalnym [Chłoń-Domińczak, A. Żurawski:2017]. Handel jest jedną z najistotniejszych branż w całej gospodarce Polski. Najbardziej aktualne dane GUS wskazują, że w roku 2018 udział tego sektora w PKB wyniósł 15,4%, zaś w wartości dodanej brutto 17,6% [GUS: 2019].

W sukurs tym danym idą informacje podawane na temat zatrudnienia w handlu. Podaje się, że w roku 2018 w sektorze tym pracowało aż 25,6% wszystkich zatrudnionych w gospodarce narodowej [GUS: 2019]. Dane GUS z lat 2010 – 2019 wskazywały, że zatrudnienie w sektorze handlu miało stałą tendencję wzrostową, która wyhamowała dopiero w roku 2019. W roku 2010 w handlu pracowało 2.183.020 osób, w 2018 roku 2.370.700, zaś w 2019 roku 2.360.900 osób [GUS BDL: 2019].

Wskazany spadek zatrudnienia w handlu, nie był jednak wynikiem braku pracowników na rynku, ale braku pracowników o odpowiednich kwalifikacjach. Z całą pewnością współczesny handel można określić jako sektor stanowiący element globalnego łańcucha dostaw oraz lidera w zakresie wysokich technologii. Praca w handlu opiera się na kontaktach z klientami, dlatego też dla jego

¹ Środki, którymi PARP dysponuje na wdrażanie rekomendacji, niejednokrotnie są niewystarczające, żeby zaspokoić zapotrzebowanie na kompetencje w sektorze. Dlatego też, rekomendacja ma być **drogowskazem** dla innych instytucji przy podejmowaniu planów związanych z finansowaniem edukacji. W związku z powyższym, rekomendacja nie powinna ograniczać się tylko do perspektywy finansowej, którą dysponuje PARP, ale obejmować całe, identyfikowane przez sektor zapotrzebowanie.

pracowników niezwykle istotne są kompetencje społeczne. Czynniki te stały za predykcjami dla zawodów handlowych, przedstawionymi na rok 2020 przez Barometr Zawodów, zgodnie z którymi miało występować olbrzymie zapotrzebowanie na, posiadających odpowiednie kompetencje, sprzedawców, ale też na coraz bardziej potrzebnych specjalistów e-commerce oraz sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych [Barometr Zawodów: 2020]. Na podstawie analizy artykułów portali branżowych, opisujących zmiany w sektorze i związane z nimi tendencje, do listy tej można było dołączyć również specjalistów automatyki sklepowej oraz zarządzania relacjami z klientem i kreowania pozytywnych doświadczeń klienta [www.wiadomoscihandlowe.pl; www.portalspozywczy.pl].

Według obejmującej wpływ COVID-19 edycji specjalnej raportu Instytutu Badawczego Randstadt, z 7 kwietnia 2020, wskazywane trendy w zakresie kompetencji zostały zdynamizowane i wzmocnione. Nastroje pracowników w sektorze handlu były dużo bardziej niekorzystne niż przed pandemią [Randstadt: 2020]. Swoją sytuację jako zagrożoną w poważnym stopniu zwolnieniem, określiło aż 34 ze 154 badanych. Niepokój pracowników potwierdzają informacje podawane w branżowych portalach Internetowych, które wskazują na spadki obrotów oraz wynikającą z cięcia kosztów możliwość zwalniania pracowników, jako jeden ze skutków lockdownu [wgospodarce.pl:2020].

Tendencje rozwojowe w handlu

Pomimo wskazanych powyżej trendów spadkowych handel wciąż zatrudnia. Najbardziej poszukiwani są sprzedawcy, przede wszystkim sklepów spożywczych, dostawcy oraz pracownicy magazynów sieci handlowych [wgospodarce.pl: 2020]. Pracodawcy oczekują jednak, że nowo zatrudniani pracownicy będą gotowi do szybkiego zaznajomienia się nie tylko z oferowanymi produktami i usługami, ale też przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i profilaktyki COVID-19 i korzystania z tej wiedzy w relacjach z klientami. Potężnym, wzmożonym przez COVID-19 trendem jest przenoszenia handlu oraz szeregu działań jego wyspecjalizowanych pracowników w tryb pracy zdalnej, czyli rozwój e-handlu [wgospodarce.pl: 2020]. Niedostatek zapotrzebowanie na pracowników e-handlu skłania wielu handlowców, zwłaszcza operujących w segmencie B2B, do podnoszenia wiedzy o e-handlu (upskilling) lub całkowitej zmiany kompetencji na ten ich zakres (reskilling) i konwersji na bardziej obecnie pewne zajęcie w nowym kanale dystrybucji [dlahandlu.pl: 2020].

Przed pandemią COVID-19 w wielu opracowaniach i publikacjach [Kłosiewicz-Górecka: 2016; www.portalspozywczy.pl; <https://www.firstdata.com/pl>; <https://eizba.pl>; <https://www2.deloitte.com/pl>] wskazywano następujące tendencje rozwojowe handlu w Polsce: rozwój sieci sklepów dyskontowych, rozwój sklepów convenience, przekształcenia w sieciach sklepów wielkopowierzchniowych i zmiana ich charakteru na obiekty kompaktowe, rozwój handlu internetowego – e-commerce, rozwój zakupów i płatności przez urządzenia mobilne – m-commerce, digitalizacja i automatyzacja obsługi klienta w handlu detalicznym, wzrost znaczenia relacji z klientem oraz dostarczania mu informacji, unikalnych doznań, rozrywki i okazji do socjalizacji, wzrost znaczenia kwestii produktu w zakresie jego pochodzenia, bezpieczeństwa i dostępności. Wpływ pandemii COVID-19 nie zaburza zakresu tych predykcji, ale na pierwszym miejscu stawia rozwój handlu internetowego – e-commerce, rozwój zakupów i płatności przez urządzenia mobilne – m-commerce, digitalizacja i automatyzacja obsługi klienta w handlu detalicznym oraz zapewnienie

bezpieczeństwa klienta i produktu w sprzedaży. Do takich trendów rozwojowych, wyznaczających poszukiwane zakresy kompetencji, będą musiały się dostosować strategie zatrudnieniowe w handlu.

Analiza wyników monitoringu w ujęciu syntetycznym, odnoszącym się do kwalifikacji

Poniżej wskazano 9 kwalifikacji i kompetencji handlu, które określono w odniesieniu do pożądanych zakresów kompetencji wynikających z monitoringu oraz wykonanych analiz sektora:

1. Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
2. Prowadzenie sprzedaży i obsługiwanie klienta w e-handlu
3. Obsługiwanie kasy fiskalnej z elementami fakturowania
4. Generowanie leadów sprzedażowych
5. CEM Kreowanie intensywnych doznań u klientów handlu
6. Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych
7. Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy
8. Unikanie ryzyka zakupowego w e-handlu
9. Prowadzenie sprzedaży i obsługi telefonicznej klienta

Konsultacje rekomendacji oraz ich efekty

Metodologia konsultacji

Przedstawiony zestaw rekomendowanych kwalifikacji został poddany konsultacjom w środowisku sektora handlu prowadzonych w gronie członków Sektorowej Rady ds. Kompetencji Handlu oraz za ich pośrednictwem wśród przedstawicieli przedsiębiorstw handlowych. Zastosowano metodę badań jakościowych. Ogólna liczba respondentów została tak dobrana, aby spełniała warunek teoretycznej wystarczalności nasycenia próby badań jakościowych [Day:1999, za: Charmaz: 2009]. Konsultacje, z uwagi na zagrożenie COVID-19 były prowadzone w formie 20 wywiadów zdalnej. Podobnie 2 dyskusje panelowe, w których łącznie brało udział 10 osób.

Wyniki konsultacji

Uzyskane wyniki wykazały, że badani respondenci za najpotrzebniejsze uznali następujące 5, z 9 badanych, kwalifikacji/kompetencji:

1. Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
2. Prowadzenie sprzedaży i obsługiwanie klienta w e-handlu
3. Generowanie leadów sprzedażowych
4. Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych
5. Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy.

Pozwoliło to na ostateczne określenie 5 rekomendowanych kwalifikacji. W oparciu o analizę przytaczanych powyżej danych dotyczących rynku pracy w sektorze handlu, dla poszczególnych rekomendacji oszacowano skalę niedoboru kompetencji/kwalifikacji i przedstawiono w gradacji wynikającej z przewidywanego zapotrzebowania:

1. **Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca – 6000 osób,**
2. **Prowadzenie sprzedaży i obsługiwanie klienta w e-handlu – 3500 osób,**
3. **Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy – 2000 osób.**

4. **Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – 2000 osób,**

5. **Generowanie leadów sprzedażowych – 1500 osób.**

Spśród rekomendowanych 3 kwalifikacje są wpisane do ZSK. W ich przypadku rekomendacja obejmuje przeprowadzenie certyfikacji.

Literatura i źródła danych:

Charmaz K. (2009), Teoria ugruntowana. Praktyczny przewodnik o analizie jakościowej, Warszawa.

Chłoń-Domińczak, A. Żurawski. (2017), Measuring Skills Mismatches Revisited - Introducing Sectoral Approach, IBS working paper.

Deloitte.(22.02.2020), <https://www2.deloitte.com/pl>,

First Data Polska.(26.02.2020), <https://www.firstdata.com/pl>.

GUS. (2019), Rynek wewnętrzny w 2018 r., Warszawa.

GUS BDL. (2019), <https://bdl.stat.gov.pl/BDL/start>.

IBE. (2020), Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Handlu (SRKH), Warszawa.

Kłósiewicz-Górecka U. (2016), Innowacje w przedsiębiorstwach handlowych postrzeganie innowacji i motywy działań innowacyjnych, [w] Handel we współczesnej gospodarce. Nowe wyzwania, red. M. Sławińska, Poznań.

[Barometr ManpowerGroup, Perspektyw Zatrudnienia Polska \(2019\)](#),

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. (2019), Zarejestrowani bezrobotni PARP Rynek pracy, edukacja, kompetencje. Aktualne trendy i wyniki badań. Warszawa.

Portal Spożywczy. (18.02.2020), www.portalspozywczy.pl.

Pracuj PL. (20.02.2020), www.pracuj.pl.

[Monitor Rynku Pracy - 39 edycja. - trendy na rynku pracy 2020](#) (22.04.2020).

[Ograniczenia w handlu największym ciosem dla gospodarki](#) (29.04.2020).

3. ZAPOTRZEBOWANIE NA KOMPETENCJE/KWALIFIKACJE W SEKTORZE².

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ³	
Lp. 1.	Nazwa kompetencji/kwalifikacji
	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
	Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się⁴
	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.

² W zależności od potrzeb tabela może być wielokrotnie powielana. Prosimy prezentować poszczególne kompetencje/kwalifikacje w kolejności ich ważności dla sektora. W rekomendacji prosimy ująć wszystkie kompetencje/kwalifikacje, których niedobór rada identyfikuje niezależnie od tego, czy środki konkursu na szkolenia lub doradztwo wynikające z rekomendacji Sektorowych Rad ds. Kompetencji są wystarczające na sfinansowanie usług prowadzących do ich zdobycia. Rekomendacja będzie publicznie dostępna dla innych instytucji wspierających edukację, a więc wskazanie wszystkich zidentyfikowanych luk w sektorze będzie z korzyścią dla przedsiębiorców sektora.

³ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

⁴ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

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.

- A. Nawiązuje kontakt z klientem - wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta; – wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; – omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem; – przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej; – tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji.
- B. Identyfikuje potrzeby klienta - wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania; – formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta; – formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta; – weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę.
- C. Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta – dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta; – wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; – uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku; – formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty; – omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta; – wymienia powody poszerzenia sprzedaży; – formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta.
- D. Finalizuje transakcję sprzedażową - omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży; – informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą.
- E. Prowadzi obsługę posprzedażową - omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji; –wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu); – realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Tak

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

Szacowana skala niedoboru kwalifikacji wynosi 6000 osób

Opis usługi rozwojowej**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Usługa w formie szkolenia stacjonarnego.

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 31 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 12 osób.

Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- umożliwiające swobodną aranżację przestrzeni pomieszczenie do realizacji usługi szkoleniowej,
- komputery z dostępem do Internetu i oprogramowaniem biurowym (pakiet office), co najmniej 1 komputer na 2 uczestników,
- rzutnik multimedialny lub telewizor o przekątnej co najmniej 50 cali,
- kamerę lub inne urządzenie do digitalizacji,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem, lub tablicę ścieralną, lub flipchart z wyposażeniem
- taśmę malarską szeroką, do tworzenia tymczasowych przyklepek z imionami uczestników,
- materiały biurowe do notowania dla każdego z uczestników,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, w formie papierowej i/lub elektronicznej na nośniku danych pendrive lub do pobrania z witryny instytucji rozwojowej,
- dostęp do oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość fakturowania, kontaktu z magazynem,
- dostęp do typowych urządzeń stosowanych w handlu: kas, identyfikatorów i metkownic, stojaków, standerów, lad, manekinów, systemów łączności bezprzewodowej.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie).

Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 80% praktyczne.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi.

Rekomendowana kwalifikacja rynkowa posiada określone wymagania, do których spełnienia koniecznym jest, aby usługa szkoleniowa nie odbiegała cechami jakościowymi od wskazanych powyżej.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Warunkiem uczestnictwa w usłudze rozwojowej jest ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (uzyskanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem Polskiej Ramy 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. 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.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się.

Dodatkowe uwagi⁵

Szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej oraz certyfikacja kwalifikacji

⁵Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ⁶	
Lp. 2.	Nazwa kompetencji/kwalifikacji
	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca - szkolenie online
	Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się⁷
	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. Ekspozuje 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

⁶ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

⁷ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

wymagającej bezpośredniego kontaktu z ludźmi, w sytuacjach wymagających szybkiego podejmowania decyzji zgodnych z obowiązującymi procedurami i instrukcjami.

- A. Nawiązuje kontakt z klientem - wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta; – wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; – omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem; – przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej; – tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji.
- B. Identyfikuje potrzeby klienta - wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania; – formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta; – formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta; – weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę.
- C. Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta -dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta; – wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; –uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku; – formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty; – omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta; – wymienia powody poszerzenia sprzedaży; – formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta.
- D. Finalizuje transakcję sprzedażową - omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży; – informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą.
- E. Prowadzi obsługę posprzedażową - omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji; –wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu); – realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Tak

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

Szacowana skala niedoboru kwalifikacji wynosi 6000 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 31 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa webinaryjna nie powinna liczyć więcej niż 50 osób

Uczestnik musi dysponować:

- Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego):
Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps;
- Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;
- Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS;
- Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe);
- Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (zalecane);
- Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe);
- Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe);
- Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, udostępnianych w formie elektronicznej,
- dostęp do wersji testowych oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość fakturowania, kontaktu z magazynem itp.,
- możliwość co najmniej 1 godziny konsultacji dla każdego z uczestników.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie).

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi szkolenia online. Rekomendowana kwalifikacja rynkowa posiada określone wymagania, do których spełnienia koniecznym jest aby usługa szkoleniowa nie odbiegała cechami jakościowymi od wskazanych powyżej.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Warunkiem uczestnictwa w usłudze rozwojowej jest ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (uzyskanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem Polskiej Ramy 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. 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.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się.

Dodatkowe uwagi⁸

Szkolenie w formie online oraz certyfikacja kwalifikacji.

⁸Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ⁹	
Lp. 3.	Nazwa kompetencji/kwalifikacji
	Prowadzenie sprzedaży i obsługiwanie klienta w e-handlu
	Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹⁰
	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia i objaśnia podstawowe teorie związane z e-commerce, - wymienia i objaśnia charakterystyki typów e-konsumentów, - wymienia i analizuje wady oraz zalety systemów e-commerce, - wymienia i objaśnia różnorodne metody i techniki content marketing stosowane w e-commerce, - objaśnia zaawansowane zagadnienia promocji i reklamy w e-commerce, - objaśnia zaawansowane funkcje narzędzi analitycznych stosowanych w e-commerce, - wymienia i objaśnia metody promocji i reklamy online związane z e-commerce. - przygotowuje schematy rozmów z klientami online, - prowadzi obsługę klientów online – prezentuje towar, oferuje go i sprzedaje, - opracowuje plan sprzedaży z użyciem różnych form komunikacji z klientem online,

⁹ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

¹⁰ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

- dobiera najbardziej korzystny system e-commerce dla danego produktu/usługi,
- konstruuje modele szablonu e-commerce,
- formułuje cele dla danego przykładu rynku i towaru i dobiera do nich strategię e-commerce,
- generuje, za pomocą dobranych narzędzi i technik oraz zgodnie z zaprojektowaną strategią, widoczny w czasie 7 dni obserwacji, jakościowy ruch w serwisie sprzedażowym e-commerce,
- mierzy efektywność i reagując na zmiany optymalizuje sprzedaż za pomocą narzędzi analitycznych e-commerce,
- stosuje content marketing w e-commerce,
- w celu dotarcia do klienta online dokonuje doboru odpowiedniego kanału komunikacji,
- udziela na bieżąco odpowiedzi online na temat oferowanych produktów i usług.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

3500

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 40 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 12 osób

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- komputery z dostępem do Internetu, 1 komputer dla każdego uczestnika,
- dostęp do oprogramowania wspierającego e-handel, w zakresie: analiz rynku, analiz klientów, ekspozycji produktów i prowadzenia operacji finansowych (sklep internetowy), przyjmowania i wysyłania towaru,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem,
- materiały biurowe do notowania,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat e-handlu i zagadnień z nim związanych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka e-commerce (koniecznie potwierdzone doświadczenie w sprzedaży internetowej, mile widziane doświadczenie w m-commerce, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej). Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 60% praktyczne.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 60 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 8 osób

Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- komputery z dostępem do Internetu, 1 komputer dla każdego uczestnika,
- rzutnik multimedialny lub telewizor o przekątnej co najmniej 50 cali,
- dostęp do oprogramowania wspierającego e-handel w zakresie: pozyskiwania danych i prowadzenia analiz rynku i analiz klientów, ekspozycji produktów i prowadzenia operacji finansowych (sklep internetowy), przyjmowania i wysyłania towaru,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem lub tablicę ścierną lub flipchart z wyposażeniem,
- taśmę malarską szeroką, do tworzenia tymczasowych przyklepek z imionami uczestników,
- materiały biurowe do notowania,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat e-handlu i zagadnień z nim związanych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka e-commerce (koniecznie potwierdzone doświadczenie w sprzedaży internetowej, SEO, mile widziane doświadczenie w m-commerce, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej). Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 90% praktyczne.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

- wszystkie osoby zainteresowane rozwojem umiejętności w zakresie sprzedaży produktów i usług za pomocą urządzeń mobilnych mobilny,
- wszystkie osoby zainteresowane rozwojem umiejętności w zakresie tworzenia kampanii marketingowych w marketingu mobilnym,
- specjaliści ds. marketingu internetowego,
- specjaliści ds. marketingu,
- niezależni konsultanci handlowi,

- właściciele i operatorzy sklepów internetowych,
- przedstawiciele innych sektorów pracujący w działach handlowych.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Wybierz element.

Dodatkowe uwagi¹¹

Szkolenie w formie stacjonarnej

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA¹²

Lp. 4. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Prowadzenie sprzedaży i obsługiwanie klienta w e-handlu - szkolenie online

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹³

¹¹Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

¹² Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

¹³ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie**

- wymienia i objaśnia podstawowe teorie związane z e-commerce,
- wymienia i objaśnia charakterystyki typów e-konsumentów,
- wymienia i analizuje wady oraz zalety systemów e-commerce,
- wymienia i objaśnia różnorodne metody i techniki content marketing stosowane w e-commerce,
- objaśnia zaawansowane zagadnienia promocji i reklamy w e-commerce,
- objaśnia zaawansowane funkcje narzędzi analitycznych stosowanych w e-commerce,
- wymienia i objaśnia metody promocji i reklamy online związane z e-commerce.
- przygotowuje schematy rozmów z klientami online,
- prowadzi obsługę klientów online – prezentuje towar, oferuje go i sprzedaje,
- opracowuje plan sprzedaży z życiem różnych form komunikacji z klientem online,
- dobiera najbardziej korzystny system e-commerce dla danego produktu/usługi,
- konstruuje modele szablonu e-commerce,
- formułuje cele dla danego przykładu rynku i towaru i dobiera do nich strategię e-commerce,
- generuje, za pomocą dobranych narzędzi i technik oraz zgodnie z zaprojektowaną strategią, widoczny w czasie 7 dni obserwacji, jakościowy ruch w serwisie sprzedażowym e-commerce,
- mierzy efektywność i reagując na zmiany optymalizuje sprzedaż za pomocą narzędzi analitycznych e-commerce,
- stosuje content marketing w e-commerce,
- w celu dotarcia do klienta online dokonuje doboru odpowiedniego kanału komunikacji,
- udziela na bieżąco odpowiedzi online na temat oferowanych produktów i usług.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej oraz stosowanie się do norm społecznych, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

3500

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 31 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa webinarna nie powinna liczyć więcej niż 50 osób

Uczestnik musi dysponować:

- Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego):
Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps;
- Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;
- Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS;
- Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe);
- Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (zalecane);
- Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe);
- Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe);
- Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, udostępnianych w formie elektronicznej,
- dostęp do wersji testowych oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość fakturowania, kontaktu z magazynem itp.,
- możliwość co najmniej 1 godziny konsultacji dla każdego z uczestników.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie)

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi szkolenia online

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

- wszystkie osoby zainteresowane rozwojem umiejętności w zakresie sprzedaży produktów i usług za pomocą urządzeń mobilnych mobilny,
- wszystkie osoby zainteresowane rozwojem umiejętności w zakresie tworzenia kampanii marketingowych w marketingu mobilnym,
- specjaliści ds. marketingu internetowego,
- specjaliści ds. marketingu,
- niezależni konsultanci handlowi,
- właściciele i operatorów sklepów internetowych,
- przedstawiciele innych sektorów pracujący w działach handlowych;

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Wybierz element.

Dodatkowe uwagi¹⁴

Szkolenie online

¹⁴Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA¹⁵

Lp. 5. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹⁶

Osoba posiadająca kwalifikację „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” jest przygotowana do samodzielnej realizacji wieloetapowych procesów sprzedażowych w relacji z klientami biznesowymi. Samodzielnie sporządza analizę wybranego segmentu rynku, przygotowuje plan sprzedaży, redaguje ofertę i określa sposób jej prezentacji. Nawiązuje kontakt z klientem, negocjuje warunki współpracy, zawiera umowę i prowadzi obsługę posprzedażową. Jest przygotowana do wdrażania działań prowadzących do realizacji celu sprzedażowego w sytuacjach trudnych. Organizuje zespół projektowy i zarządza jego pracą. Pozyskuje nowych kontrahentów, tworząc sieć kontaktów handlowych. Jest odpowiedzialna za monitorowanie realizacji kontraktu oraz swoich wyników. Zarządza pracą zespołu projektowego, dba o skuteczną komunikację w zespole oraz efektywność

¹⁵ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

¹⁶ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

i odpowiedzialność wykonywania działań zawodowych.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Tak

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

2000 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 64 godziny lekcyjne dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 12 osób

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- salę szkoleniową pozwalającą na swobodną aranżację przestrzeni,
- komputery z dostępem do Internetu, 1 komputer dla 2 uczestników,
- kamerę lub inne urządzenie do digitalizacji,
- rzutnik multimedialny lub telewizor o przekątnej co najmniej 50 cali,
- dostęp do oprogramowania wspierającego handel w zakresie: analiz rynku, analiz klientów, tworzenia oferty produktów, monitorowania kontraktów, zarządzania zespołem,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem lub tablicę ścierną lub flipchart z wyposażeniem,
- taśmę malarską szeroką, do tworzenia tymczasowych przyklepek z imionami uczestników,
- materiały biurowe do notowania,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat tworzenia oferty i prowadzenia sprzedaży w handlu B2B i zagadnień z nim związanych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: Praktyka handlu B2B (konieczne potwierdzone co najmniej 3-letnie doświadczenie w pracy na stanowiskach związanych z tworzeniem oferty, prowadzeniem sprzedaży i prowadzeniem negocjacji handlowych oraz w kierowaniu zespołem sprzedażowym, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej) oraz Trenera komunikacji społecznej i negocjacji w biznesie (konieczne potwierdzone co najmniej 2-letnie

doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla firm handlowych w zakresie negocjacji w biznesie).
Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 90% praktyczne.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi.
Rekomendowana kwalifikacja rynkowa posiada określone wymagania, do których spełnienia koniecznym jest, aby usługa szkoleniowa nie odbiegała cechami jakościowymi od wskazanych powyżej.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kwalifikacji „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą towarów i usług; - samodzielnie uczyły się budowania relacji z klientami biznesowymi i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży aktywnej i zależy im na potwierdzeniu tych kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży aktywnej, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby przekwalifikować się.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

Dodatkowe uwagi¹⁷

Szkolenie stacjonarne oraz certyfikacja kwalifikacji.

Lp. 6. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec - online

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹⁸

Osoba posiadająca kwalifikację „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” jest przygotowana do samodzielnej realizacji wieloetapowych procesów sprzedażowych w relacji z klientami biznesowymi. Samodzielnie sporządza analizę wybranego segmentu rynku, przygotowuje plan sprzedaży, redaguje ofertę i określa sposób jej prezentacji. Nawiązuje kontakt z klientem, negocjuje warunki współpracy, zawiera umowę i prowadzi obsługę posprzedażową. Jest przygotowana do wdrażania działań prowadzących do realizacji celu sprzedażowego w sytuacjach trudnych. Organizuje zespół projektowy i zarządza jego pracą. Pozyskuje nowych kontrahentów, tworząc sieć kontaktów handlowych. Jest odpowiedzialna za monitorowanie realizacji kontraktu oraz swoich wyników. Zarządza pracą zespołu projektowego, dba o skuteczną komunikację w zespole oraz efektywność i odpowiedzialność wykonywania działań zawodowych.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Tak

¹⁷Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

¹⁸ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

2000 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 64 godziny lekcyjne dla każdego uczestnika.

Grupa webinarjna nie powinna liczyć więcej niż 50 osób

Uczestnik musi dysponować:

- Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego):
Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps;
- Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;
- Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS;
- Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe);
- Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (zalecane);
- Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe);
- Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe);
- Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, udostępnianych w formie elektronicznej,
- dostęp do wersji testowych oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość fakturowania, kontaktu z magazynem itp.
- możliwość co najmniej 1 godziny konsultacji dla każdego z uczestników.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie).

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi.

Rekomendowana kwalifikacja rynkowa posiada określone wymagania, do których spełnienia koniecznym jest, aby usługa szkoleniowa nie odbiegała cechami jakościowymi od wskazanych powyżej.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kwalifikacji „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby wiązać ze sprzedażą towarów i usług; - samodzielnie uczyły się budowania relacji z klientami biznesowymi i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży aktywnej i zależy im na potwierdzeniu tych kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży aktywnej, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby przekwalifikować się.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

Dodatkowe uwagi¹⁹

Szkolenie w formie online oraz certyfikacja kwalifikacji.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²⁰**Lp. 7. Nazwa kompetencji/kwalifikacji**

Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²¹

Osoba posiadająca kwalifikację „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy”: Sporządza całościowy plan działań sprzedażowych w oparciu o otrzymane cele. Monitoruje całościowe wyniki sprzedaży i jest gotowa, by korygować swoje działania w oparciu o aktualne wyniki i cele. Przygotowuje spotkanie z Klientem oraz

¹⁹Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

²⁰ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

²¹ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

inicjuje kontakt z nim, uwzględniając wytyczne swojej organizacji oraz potrzeby Klienta, składa mu propozycję zakupu ustalając warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych swojej organizacji. Przyjmuje zamówienie oraz dba o obsługę posprzedażową tak, by monitorować realizację zamówienia i wspierać klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji, aby móc utrzymać z nim długofalową relację.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Tak

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

2000 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 44 godziny lekcyjne dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 12 osób

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- salę szkoleniową pozwalającą na swobodną aranżację przestrzeni,
- komputery z dostępem do Internetu, 1 komputer dla 2 uczestników,
- tablety z dostępem do Internetu oraz oprogramowaniem, 1 dla każdego uczestnika,
- kamerę lub inne urządzenie do digitalizacji,
- rzutnik multimedialny lub telewizor o przekątnej co najmniej 50 cali,
- dostęp do oprogramowania wspierającego handel w zakresie: analiz rynku, analiz klientów, prezentowania oferty produktów, monitorowania kontraktów, zarządzania zespołem,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem lub tablicę ścierną lub flipchart z wyposażeniem,
- taśmę malarską szeroką, do tworzenia tymczasowych przyklepek z imionami uczestników,
- materiały biurowe do notowania,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat prowadzenia sprzedaży w handlu B2B i zagadnień z nim związanych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: Praktyka handlu B2B (konieczne potwierdzone co najmniej 3 letnie doświadczenie w pracy na stanowiskach związanych z prowadzeniem sprzedaży bezpośredniej B2B, oraz w kierowaniu zespołem sprzedażowym, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej) oraz Trenera komunikacji społecznej i negocjacji w biznesie (konieczne potwierdzone co najmniej 2 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla firm handlowych w sprzedaży B2B). Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 80% praktyczne.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi.

Rekomendowana kwalifikacja rynkowa posiada określone wymagania, do których spełnienia koniecznym jest, aby usługa szkoleniowa nie odbiegała cechami jakościowymi od wskazanych powyżej.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kwalifikacji „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta; - samodzielnie uczyły się budowania relacji z klientem, chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu tych kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby przekwalifikować się; - posiadają doświadczenie w sprzedaży bezpośredniej (kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca”).

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo

- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

Dodatkowe uwagi²²

Szkolenie stacjonarne oraz certyfikacja kwalifikacji

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²³

Lp. 8.	Nazwa kompetencji/kwalifikacji
	Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy - online
	Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²⁴
	Osoba posiadająca kwalifikację „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów

²²Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

²³ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

²⁴ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

biznesowych – przedstawiciel handlowy”: Sporządza całościowy plan działań sprzedażowych w oparciu o otrzymane cele. Monitoruje całościowe wyniki sprzedaży i jest gotowa, by korygować swoje działania w oparciu o aktualne wyniki i cele. Przygotowuje spotkanie z Klientem oraz inicjuje kontakt z nim, uwzględniając wytyczne swojej organizacji oraz potrzeby Klienta, składa mu propozycję zakupu ustalając warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych swojej organizacji. Przyjmuje zamówienie oraz dba o obsługę posprzedażową tak, by monitorować realizację zamówienia i wspierać klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji, aby móc utrzymać z nim długofalową relację.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Tak

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

2000 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 44 godziny lekcyjne dla każdego uczestnika.

Grupa webinaryjna nie powinna liczyć więcej niż 50 osób

Uczestnik musi dysponować:

- Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego):
Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps;
- Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;
- Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS;

- Wbudowana lub zewnętrzna kamerka internetowa (obowiązkowe);
- Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (zalecane);
- Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe);
- Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe);
- Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- dostęp o webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, udostępnianych w formie elektronicznej
- dostęp do wersji testowych oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość fakturowania, kontaktu z magazynem itp.,
- możliwość co najmniej 1 godziny konsultacji dla każdego z uczestników.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne co najmniej 3 letnie doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi szkolenia online

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Uzyskaniem kwalifikacji „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” w szczególności mogą być zainteresowane osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta; - samodzielnie uczyły się budowania relacji z klientem, chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu tych kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby przekwalifikować się; - posiadają doświadczenie w sprzedaży bezpośredniej (kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w

punkcie handlowym - sprzedawca”).

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

Dodatkowe uwagi²⁵

Szkolenie w formie online oraz certyfikacja kwalifikacji

²⁵Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²⁶**Lp. 9. Nazwa kompetencji/kwalifikacji**

Generowanie leadów sprzedażowych

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²⁷

Osoba posiadająca kwalifikację Generowanie leadów sprzedażowych jest gotowa do analizy i badania rynku oraz stosowania technik oceny atrakcyjności poszczególnych terytoriów sprzedaży w kontekście pozyskiwania leadów sprzedażowych. W oparciu o wyniki analizy proponuje zakres rynku docelowego, buduje komunikaty marketingowe, ułatwiające pozyskiwanie osób lub podmiotów, które są realnie zainteresowane ofertą firmy oraz prowadzi aktywne działania mające na celu wyłonienie leadów oraz ich nakłonienie do skorzystania z produktów i usług dostępnych w ofercie. Osoba posiadająca kwalifikację obsługuje bazy potencjalnych klientów, segmentuje i kwalifikuje potencjalnych klientów, tworzy spójną metodologię punktacji klientów, buduje optymalny profil nabywcy (persony). Planuje i uruchamia działania marketingowe nakierowane na pozyskiwanie szans sprzedaży. Przygotowuje plan pozyskiwania leadów. Określa i monitoruje status szansy sprzedażowej. Dokonuje pomiaru pozyskania leada oraz definiuje moment przekazania szansy sprzedaży i kontynuacji procesu przez sprzedawców. Obsługuje narzędzia do automatyzacji marketingu internetowego w zakresie obsługi bazy klientów i pozyskania leadów sprzedażowych.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Nie

Walidacja i certyfikacja**Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?**

Nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

1500 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej**Minimalne wymagania dotyczące usługi:**

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 40 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 12 osób.

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- salę pozwalającą na swobodne aranżowanie przestrzeni,
- komputery z dostępem do Internetu, 1 komputer dla każdego uczestnika,
- rzutnik multimedialny lub telewizor o przekątnej co najmniej 50 cali,
- dostęp do oprogramowania pozwalającego na prowadzenie analiz klientów,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem,
- materiały biurowe do notowania,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat pozyskiwania leadów sprzedażowych i zagadnień z nimi związanych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka (konieczne potwierdzone co najmniej 2 doświadczenie pracy przy pozyskiwaniu leadów sprzedażowych, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej). Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 60% praktyczne.

Optymalne cechy dobrej usługi:

²⁶ Przez **kwalfikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

²⁷ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 40 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa szkoleniowa nie powinna liczyć więcej niż 10 osób.

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- salę pozwalającą na swobodne aranżowanie przestrzeni,
- komputery z dostępem do Internetu, 1 komputer dla każdego uczestnika,
- rzutnik multimedialny lub telewizor o przekątnej co najmniej 50 cali,
- dostęp do oprogramowania pozwalającego na prowadzenie analiz klientów,
- tablicę szkolną wraz z wyposażeniem lub tablicę ścieralną lub flipchart z wyposażeniem,
- taśmę malarską szeroką, do tworzenia tymczasowych przyklepek z imionami uczestników,
- materiały biurowe do notowania,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat pozyskiwania leadów sprzedażowych i zagadnień z nimi związanych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby - Praktyka (konieczne potwierdzone co najmniej 2 letnie doświadczenie pracy przy pozyskiwaniu leadów sprzedażowych, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej) oraz Wykładowcę specjalizującego się w komunikacji w biznesie i/lub komunikacji marketingowej. Rekomenduje się, aby zajęcia realizowane w ramach usługi były przynajmniej w 70% praktyczne.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Kwalifikacja adresowana jest w szczególności do pracowników działów obsługi klienta, osób pracujących na stanowiskach związanych z pozyskiwaniem klienta, handlowców, pracowników jednostek prowadzących eksport-import, osób prowadzących działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży, osób prowadzących działania marketingowe w organizacji w obszarze pozyskiwania leadów sprzedażowych, pracowników agencji marketingowych, PR kreatywnych, social media oraz pracowników domów mediowych.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

Dodatkowe uwagi²⁸

Kwalifikacja jest na etapie konsultacji przed wpisaniem do ZSK, Szkolenie w formie stacjonarnej

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²⁹

Lp. 10. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Generowanie leadów sprzedażowych - online

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się³⁰

²⁸Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

²⁹ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK.

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

³⁰ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link).

Opis efektów uczenia się powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być:

- jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji,
- realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana,
- możliwe do zweryfikowania,
- zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą.

Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”.

Osoba posiadająca kwalifikację Generowanie leadów sprzedażowych jest gotowa do analizy i badania rynku oraz stosowania technik oceny atrakcyjności poszczególnych terytoriów sprzedaży w kontekście pozyskiwania leadów sprzedażowych. W oparciu o wyniki analizy proponuje zakres rynku docelowego, buduje komunikaty marketingowe, ułatwiające pozyskiwanie osób lub podmiotów, które są realnie zainteresowane ofertą firmy oraz prowadzi aktywne działania mające na celu wyłonienie leadów oraz ich nakłonienie do skorzystania z produktów i usług dostępnych w ofercie. Osoba posiadająca kwalifikację obsługuje bazy potencjalnych klientów, segmentuje i kwalifikuje potencjalnych klientów, tworzy spójną metodologię punktacji klientów, buduje optymalny profil nabywcy (persony). Planuje i uruchamia działania marketingowe nakierowane na pozyskiwanie szans sprzedaży. Przygotowuje plan pozyskiwania leadów. Określa i monitoruje status szansy sprzedażowej. Dokonuje pomiaru pozyskania leada oraz definiuje moment przekazania szansy sprzedaży i kontynuacji procesu przez sprzedawców. Obsługuje narzędzia do automatyzacji marketingu internetowego w zakresie obsługi bazy klientów i pozyskania leadów sprzedażowych.

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Nie można zidentyfikować - opis jest kompetencją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

1500 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Czas trwania usługi szkoleniowej powinien być dostosowany do grupy uczestników, przy czym minimalna liczba godzin wynosi 40 godzin lekcyjnych dla każdego uczestnika.

Grupa webinaryjna nie powinna liczyć więcej niż 50 osób

Uczestnik musi dysponować:

- Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego):
Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps +

2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ)
 - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps;

- Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;
- Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS;
- Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe);
- Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (zalecane);
- Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe);
- Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe);
- Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:

- dostęp o webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie,
- dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, udostępnianych w formie elektronicznej,
- dostęp do wersji testowych oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość fakturowania, kontaktu z magazynem itp.,
- możliwość co najmniej 1 godziny konsultacji dla każdego z uczestników.

Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 osoby: 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie).

Optymalne cechy dobrej usługi:

Przedstawione wymagania minimalne stanowią pełne spektrum cech dobrej usługi szkolenia online

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?

Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak”, opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Kliknij lub naciśnij tutaj, aby wprowadzić tekst.

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Kwalifikacja adresowana jest w szczególności do pracowników działów obsługi klienta, osób pracujących na stanowiskach związanych z pozyskiwaniem klienta, handlowców, pracowników jednostek prowadzących eksport-import, osób prowadzących działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży, osób prowadzących działania marketingowe w organizacji w obszarze pozyskiwania leadów sprzedażowych, pracowników agencji marketingowych, PR kreatywnych, social media oraz pracowników domów mediowych.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych.

Dodatkowe uwagi³¹

Kwalifikacja jest na etapie konsultacji przed wpisaniem do ZSK. Szkolenie w formie online

4. UZASADNIENIE WAŻNOŚCI (KOLEJNOŚCI) KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI ZAPREZENTOWANYCH W PUNKCIE 3.

Kolejność przedstawionych kwalifikacji wynika z faktu ich ważności dla sektora, która została potwierdzona w analizie sektora oraz w badaniu jakościowym konsultującym rekomendacje. Jednocześnie dokonując hierarchizacji odniesiono się do zakresów przewidywanego zapotrzebowania na pracowników posiadających daną kwalifikację. W zestawieniu, dla każdej z rekomendowanych kwalifikacji, ujęto wersję szkolenia stacjonarnego oraz szkolenia online. Prezentacja taka jest niezbędna z powodu znaczących różnic pomiędzy obydwoma formami przekazywania wiedzy uczestnikom. Należy podkreślić, że 3 z 5 rekomendowanych kwalifikacji zostały wpisane do ZSK, dlatego w ich przypadkach rekomendacja obejmuje również certyfikowanie kwalifikacji.

³¹Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

5. REKOMENDACJE RADY MAJĄCE NA CELU POPRAWĘ DOPASOWANIA KOMPETENCJI DO POTRZEB SEKTORA INNYCH NIŻ KOMPETENCJE/KWALIFIKACJE, KTÓRYCH DEFICYT ZDIAGNOZOWANO W SEKTORZE I OPISANO W PKT. 3.

Niezwykle istotną, inną niż zdiagnozowane i opisane kwalifikacje, rekomendacją pozwalającą na poprawę i dopasowanie kompetencji w sektorze handlu jest zmiana jego wizerunku i przedstawienie jako nowoczesnego, znaczącego dla gospodarki, pozwalającego na rozwój pracowników oraz na stałe poszerzanie ich kompetencji i kwalifikacji. Realizacja tej rekomendacji może pomóc wielu absolwentom szkół ponadpodstawowych i uczelni w świadomym wyborze zawodu handlowego oraz przyczyni się do umocnienia wizerunku sektora jako realizującego strategię edukacyjną w formie procesu a nie w formie zadania.