

# Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

## Kwalifikacja - podgląd

Nazwa kwalifikacji

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

Skrót nazwy

Handlowiec

Rodzaj kwalifikacji

kwalifikacja cząstkowa

Poziom PRK/ERK

5

Krótką charakterystyką kwalifikacji, obejmującą informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację

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.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]

64

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Lista

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

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest posiadanie wykształcenia średniego, czyli uzyskanie kwalifikacji pełnej z 4 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK

zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

Kwalifikacja „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” jest powiązana z innymi kwalifikacjami potwierdzającymi przygotowanie do świadczenia usług w zakresie sprzedaży, w tym kwalifikacjami funkcjonującymi w klasyfikacji zawodów szkolnych: - świadectwo potwierdzające kwalifikację "A.18. Prowadzenie sprzedaży"; - świadectwo potwierdzające kwalifikację "A.22. Prowadzenie działalności handlowej". Wymienione kwalifikacje różnią się od kwalifikacji wnioskowanej do włączenia do ZSK w następujących obszarach: - osoba posiadająca kwalifikację „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” jest przygotowana do prowadzenia sprzedaży aktywnej, nawiązywania kontaktów handlowych z klientem biznesowym; technik handlowiec jest nastawiony na pracę stacjonarną, obsługę klienta oraz zarządzanie produktem w punkcie sprzedaży; - osoba posiadająca kwalifikację „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” jest gotowa do nawiązywania i utrzymywania długofalowej relacji z klientami biznesowymi; efekty uczenia się opisane dla kwalifikacji "A.18. Prowadzenie sprzedaży" oraz "A.22. Prowadzenie działalności handlowej" są ukierunkowane na proces obsługi klienta w ramach bezpośredniej relacji sprzedawca – klient w punkcie handlowym. Niższym odpowiednikiem wnioskowanej kwalifikacji jest „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy” (poziom 4 KRK). W innym obszarze handlu detalicznego opisano również kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” (poziom 3 KRK).

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” może znaleźć zatrudnienie w firmach handlowych realizujących sprzedaż na rzecz klientów biznesowych oraz działach handlowych firm produkcyjnych i usługowych, realizujących kontrakty handlowe z klientami biznesowymi. Może również pracować w organizacjach i stowarzyszeniach wspierających działania sprzedażowe w obszarze biznesu, a także innych podmiotach, które prowadzą działalność związaną z obsługą klienta biznesowego, takich jak fundacje i stowarzyszenia. Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu sprzedaży w ramach własnej działalności gospodarczej.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

1. Etap weryfikacji Metody Etap weryfikacji efektów uczenia się wymaga zastosowania następujących metod: – test wiedzy; – rozmowa; – symulacja. Na etapie weryfikacji należy wykorzystać wszystkie te metody. Test wiedzy nie może przekraczać 1/3 łącznego czasu weryfikacji efektów uczenia się. Długość trwania weryfikacji efektów uczenia się: 5 godzin. Zasoby kadrowe Osoba projektująca walidację musi: - mieć udokumentowane doświadczenie zawodowe w samodzielnym planowaniu i prowadzeniu co najmniej 10 projektów w ciągu ostatnich 5 lat (co najmniej 20 dni realizacyjnych każdy), dotyczących rozwoju kompetencji pracowniczych osób prowadzących działania handlowe w organizacjach produkcyjnych lub usługowych; - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu aktywnej sprzedaży. W skład komisji weryfikacyjnej musi wchodzić 2 asesorów, z których jeden pełnić ma funkcję przewodniczącego komisji i mieć decydujący głos. Aby weryfikować efekty uczenia się określone w kwalifikacji, każdy członek komisji musi znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody. Członek komisji weryfikacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów: - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w aktywnej sprzedaży towarów lub usług; - mieć udokumentowane co najmniej 5-letnie doświadczenie w ocenie kompetencji sprzedażowych. Warunkiem jest aby oba te kryteria

były spełnione przez skład komisji weryfikacyjnej. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca zapewnia osobom, które przystąpiły do walidacji pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę. W trakcie przeprowadzania weryfikacji osoby przystępujące do walidacji nie mogą korzystać z urządzeń mobilnych. Instytucja certyfikująca zobowiązana jest zapewnić im dostęp do komputera z oprogramowaniem zawierającym arkusz kalkulacyjny. Sposób organizacji walidacji (w tym czas trwania oraz zastosowane narzędzia) musi umożliwić sprawdzenie posiadania wszystkich efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji. Instytucja certyfikująca musi zapewnić możliwość odwołania się od decyzji kończącej walidację. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Instytucja certyfikująca powinna zapewnić wsparcie osobom zainteresowanym uzyskaniem kwalifikacji w zakresie identyfikowania efektów uczenia się. Dopuszcza się możliwość zaliczenia jednego z zestawów efektów uczenia się, pod warunkiem że zaświadczenie potwierdzające weryfikację jednego z zestawów efektów uczenia się zostało wydane przez instytucję certyfikującą funkcjonującą w ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji oraz jeśli dokument ten został wydany w ciągu ostatnich 12 miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia weryfikacji efektów uczenia się.

Odniesienie do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Nie dotyczy.

Data włączenia kwalifikacji do ZSK

2018-12-19

Podstawa prawna

Obwieszczenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej "Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 19 grudnia 2018 r., poz. 1240).

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację samodzielnie realizuje wieloetapowe procesy sprzedażowe w relacji z klientami biznesowymi. Samodzielnie sporządza analizę wybranego segmentu rynku. Na podstawie wyników analizy przygotowuje plan sprzedaży. Kontaktuje się z klientem, stosując techniki komunikacji, prezentuje ofertę, a także negocjuje warunki współpracy i finalizuje kontrakt. Monitoruje realizację warunków kontraktu, w sytuacjach trudnych wdraża działania prowadzące do realizacji celu sprzedażowego. Rozlicza projekt, tworzy raporty realizacyjne i budżetowe. Osoba posiadająca kwalifikację koordynuje pracę zespołu projektowego, dbając o skuteczną komunikację w zespole. Motywuje członków zespołu do efektywnego i odpowiedzialnego wykonywania działań zawodowych.

### **Zestawy efektów uczenia się**

Numer zestawu w kwalifikacji

1

Nazwa zestawu

Analiza rynku i przygotowanie planu sprzedaży

Poziom

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

15

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

**Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

A. Analizuje wskazany segment rynku

Kryteria weryfikacji

– wymienia i charakteryzuje pojęcia związane z analizą rynku; – wskazuje dane konieczne do analizy rynku; – analizuje dane dotyczące celu sprzedażowego; – wskazuje trendy i czynniki, które wpływają na cel sprzedażowy; – zbiera i analizuje dane związane ze sprzedażą przy użyciu arkusza kalkulacyjnego.

Efekt uczenia się

B. Sporządza plan sprzedaży

Kryteria weryfikacji

– szacuje potencjał rynku w odniesieniu do wyników analizy określonego rynku; – deklaruje wielkość planowanej sprzedaży według zdefiniowanej struktury (opartej np. na grupach towarowych, podziale regionalnym, sezonowości); – ustala zasoby konieczne do realizacji planu sprzedaży; – ustala podział zadań pomiędzy członków zespołu projektowego; – rozpisuje działania sprzedażowe w odniesieniu do założonych celów i budżetu; – określa i uzasadnia częstotliwość monitorowania postępów w realizacji planu sprzedaży; – podaje przykłady działań korygujących wyniki sprzedaży lub aktywność sprzedażową, gdy są one niezgodne z planem.

Efekt uczenia się

C. Przygotowuje spotkania z klientem

Kryteria weryfikacji

– identyfikuje osoby decyzyjne w organizacji; – przedstawia sposoby dotarcia do osób decyzyjnych i nawiązywania z nimi relacji; – zbiera i analizuje informacje o kliencie pod kątem jego potencjału zakupowego; – sporządza plan organizacji spotkań i wymienia zasoby niezbędne do ich przeprowadzenia.

Numer zestawu w kwalifikacji

2

Nazwa zestawu

Kierowanie procesem sprzedaży

Poziom

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

31

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

A. Inicjuje kontakt z klientem

Kryteria weryfikacji

– wymienia zasady inicjowania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; – omawia wpływ wizerunku handlowca na budowanie relacji z klientem; – stosuje techniki nawiązywania relacji z klientem; – tworzy komunikat skierowany do klienta z zachowaniem zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Efekt uczenia się

B. Przygotowuje ofertę

Kryteria weryfikacji

– diagnozuje potrzeby zakupowe na podstawie wyniku analizy; – identyfikuje priorytety klienta w zakresie ceny, jakości, specyfikacji usługi/towaru; – dostosowuje treść i formę oferty do potrzeb klienta.

Efekt uczenia się

C. Prezentuje ofertę i negocjuje jej warunki

Kryteria weryfikacji

– dostosowuje sposób prezentacji oferty do zidentyfikowanej sytuacji klienta; – wymienia zasady prezentacji ceny oferty; – wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; – formułuje przykładowe pytania służące zdiagnozowaniu opinii klienta na temat oferty; – rozpoznaje wątpliwości klienta na temat oferty, dookreśla je i odpowiada na nie; – proponuje uzupełnienie oferty dopasowanej do klienta.

Efekt uczenia się

D. Finalizuje kontrakt

Kryteria weryfikacji

– podsumowuje ustalenia i uzyskuje akceptację dla założeń kontraktu zgodnie z procedurą organizacji; – przekazuje informacje do właściwych osób w zespole projektowym; – ustala plan działań zmierzający do realizacji kontraktu; – wypełnia wzór standardowej umowy

zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Efekt uczenia się

E. Prowadzi obsługę posprzedażową

Kryteria weryfikacji

– omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem; – formułuje prośbę o polecenie swojej oferty innym klientom; – wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem (w tym: customer relationship management, mailingi); – identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta; – wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług.

Numer zestawu w kwalifikacji

3

Nazwa zestawu

Koordynowanie procesu realizacji kontraktu

Poziom

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

18

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

**Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

Efekt uczenia się

A. Monitoruje realizację kontraktu

Kryteria weryfikacji

– uzasadnia konieczność sprawdzania postępu realizacji zadań zgodnie z zapisami umowy; – proponuje działania naprawcze w sytuacji zidentyfikowania odstępstw od umowy; – wskazuje sposoby kontroli wykorzystania zasobów; – uzasadnia konieczność sporządzenia raportu z realizacji projektu; – wskazuje elementy ewaluacji projektu, biorąc pod uwagę założenia budżetu i harmonogram.

Efekt uczenia się

B. Koordynuje prace zespołu projektowego

Kryteria weryfikacji

– rozdziela zadania pomiędzy członków zespołu; – wymienia narzędzia służące skutecznej

komunikacji w zespole; – charakteryzuje sposoby motywowania członków zespołu.

Efekt uczenia się

C. Zarządza reklamacjami

Kryteria weryfikacji

– wymienia różnice między gwarancją a rękojmią; – tworzy procedury obsługi reklamacji w organizacji na podstawie wytycznych uzyskanych od przełożonych; – przygotowuje odpowiedź dla klienta w oparciu o przepisy prawa i wewnętrzne procedury organizacji.

### **Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji**

Instytucja uprawniona do nadawania kwalifikacji

Francusko-Polska Izba Gospodarcza

Data uzyskania uprawnień do nadawania kwalifikacji

2019-03-04

Termin wykonania ewaluacji zewnętrznej

Instytucja prowadząca ewaluację zewnętrzną

Status

aktywny

Wnioskodawca

Francusko-Polska Izba Gospodarcza

Minister właściwy

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat jest ważny 5 lat. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu na okres kolejnych 5 lat jest udokumentowanie wykonywania przez 24 miesiące (w okresie ważności certyfikatu) zadań wymagających uzyskania efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” (ze wskazaniem, że są dopuszczalne przerwy w zatrudnieniu, a okresy wykonywania działań muszą się sumować tak, aby łącznie aktywność zawodowa trwała co najmniej 24 miesiące). Dokumentem potwierdzającym pozytywne zaliczenie jednego z zestawów efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji jest „zaświadczenie”. Zaświadczenie jest ważne przez okres 12 miesięcy.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji

Nie dotyczy.

Kod dziedziny kształcenia

341 - Handel hurtowy i detaliczny

Kod PKD

<b>Kod</b>	<b>Nazwa</b>
47	HANDEL DETALICZNY, Z WYŁĄCZENIEM HANDLU DETALICZNEGO POJAZDAMI SAMOCHODOWYMI

Kod kwalifikacji w ZRK

5C341900006

Status

Włączona