MONITOR POLSKI

DZIENNIK URZĘDOWY RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Warszawa, dnia 19 grudnia 2018 r.

Poz. 1243

OBWIESZCZENIE
MINISTRA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I TECHNOLOGII[1)]

z dnia 6 grudnia 2018 r.

w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2018 r. poz. 2153 i 2245) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji rynkowej „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Przedsiębiorczości i Technologii: *J. Emilewicz*

1) Minister Przedsiębiorczości i Technologii kieruje działem administracji rządowej – gospodarka, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 10 stycznia 2018 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Przedsiębiorczości i Technologii (Dz. U. poz. 93).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Przedsiębiorczości
i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. (poz. 1243)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „AKTYWNE PROWADZENIE SPRZEDAŻY SKIEROWANEJ DO KLIENTÓW BIZNESOWYCH – PRZEDSTAWICIEL HANDLOWY" DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji rynkowej

Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy

2. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

Certyfikat

3. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej i warunki przedłużenia jego ważności

Certyfikat jest ważny 5 lat.

Warunkiem przedłużenia ważności na okres kolejnych 5 lat jest udokumentowanie wykonywania przez 24 miesiące (w okresie ważności certyfikatu) zadań wymagających uzyskania efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji „Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy" (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.

4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację częściowo samodzielnie realizuje procesy sprzedażowe w relacji z klientami biznesowymi. Osoba ta samodzielnie planuje działania sprzedażowe w odniesieniu do wytycznych swojej organizacji. Jest też gotowa do stałego monitorowania swoich wyników oraz jest w stanie korygować swoje działania w oparciu o wskazane, aktualne wyniki i cele. Prowadzi proces sprzedaży poprzez ustalenie z klientem warunków zamówienia w oparciu o jego potrzeby oraz o cele swojej firmy. Prowadzi również obsługę posprzedażową, aby monitorować realizację zamówienia oraz utrzymać długofalowe relacje z klientem. Zadania, które wykonuje, wymagają często reakcji na zmienne warunki, ale prowadzone są w ramach struktury organizacji.

Zestaw 1. Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanie ich efektów	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Sporządza całościowy plan działań sprzedażowych w oparciu o otrzymane cele	– omawia wskazany segment rynku w oparciu o przekazane informacje, wskazując cechy charakterystyczne tego rynku z punktu widzenia prowadzenia sprzedaży; – planuje swoje działania sprzedażowe w odniesieniu do otrzymanych celów i założeń budżetowych oraz innych wytycznych.
Monitoruje całościowe wyniki sprzedaży	– uzasadnia potrzebę monitorowania wyników sprzedaży; – omawia metody weryfikacji rezultatów działań sprzedażowych; – omawia sposoby sporządzania raportu z działań sprzedażowych i z uzyskanych wyników, wykorzystując szablon stosowany w organizacji; – proponuje działania korygujące, adekwatne do zdiagnozowanej sytuacji.

Przygotowuje spotkania z klientem	– identyfikuje osoby decyzyjne w organizacji klienta; – przedstawia sposoby dotarcia do osób decyzyjnych i nawiązywania z nimi relacji; – zbiera i analizuje informacje o kliencie pod kątem jego potencjału zakupowego; – uzasadnia konieczność sporządzenia planu organizacji spotkań, z uwzględnieniem kosztów logistycznych i optymalizacji czasu pracy.

Zestaw 2. Prowadzenie procesu sprzedaży	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Inicjuje kontakt z klientem przy uwzględnieniu wytycznych organizacji	– wymienia zasady inicjowania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; – omawia wpływ wizerunku handlowca na budowanie relacji z klientem; – nawiązuje relacje z klientem, wykorzystując techniki komunikacji; – tworzy komunikat skierowany do klienta z zachowaniem zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji.
Składa propozycję zakupu	– dobiera sposób prezentacji propozycji zakupu, z uwzględnieniem priorytetów organizacji; – formułuje zakres zamówienia w oparciu o zdiagnozowaną sytuację klienta.
Ustala warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych ustalonych w organizacji	– wymienia zasady prezentacji ceny oferty; – wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; – dobiera przykładowe pytania służące zdiagnozowaniu opinii klienta na temat oferty według przygotowanych wzorów; – podaje przykłady wątpliwości klienta i odpowiada na nie zgodnie z wytycznymi organizacji; – podaje przykłady sytuacji, w których uzasadnione jest poszerzenie lub zmiana oferty.
Przyjmuje zamówienia i zamyka transakcje	– omawia przykładowy sposób przekazania zamówienia do organizacji; – wskazuje elementy niezbędne do przygotowania podsumowania ustaleń i uzyskania akceptacji zamówienia.

Zestaw 3. Obsługa posprzedażowa	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Prowadzi obsługę posprzedażową	– 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; – omawia sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług.
Monitoruje realizację zamówienia	– omawia swoją rolę w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji; – wymienia etapy realizacji zamówienia; – opisuje działania windykacyjne.
Wspiera klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji	– wymienia sposoby użytkowania, promowania lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług; – dobiera sposoby wspierania klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług.

6. 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: 4 godziny.

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 prowadząca walidację zapewnia osobom, które przystąpiły do walidacji, pomieszczenie umożliwiające samodzielną pracę. W trakcie przeprowadzania weryfikacji osoby przystępujące do walidacji nie mogą korzystać z urządzeń mobilnych. Sposób organizacji walidacji (w tym czas trwania oraz zastosowane narzędzia) musi umożliwiać sprawdzenie posiadania wszystkich efektów uczenia się wymaganych dla opisywanej kwalifikacji. Instytucja certyfikująca musi zapewnić możliwość odwołania się od decyzji kończącej walidację. Instytucja walidująca obowiązana jest zapewnić dostęp do komputera z arkuszem kalkulacyjnym.

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.

7. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest uzyskanie kwalifikacji pełnej z 3 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji.

8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat.