

Warszawa, dnia 19 grudnia 2018 r.

Poz. 1240

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I TECHNOLOGII¹⁾**

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

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 „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” 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. 1240)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „TWORZENIE OFERTY, PLANOWANIE I PROWADZENIE SPRZEDAŻY SKIEROWANEJ DO KLIENTÓW BIZNESOWYCH – HANDLOWIEC” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji rynkowej

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

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 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.

4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej

5 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej

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.

Zestaw 1. Analiza rynku i przygotowanie planu sprzedaży	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Analizuje wskazany segment rynku	– 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.

Sporządza plan sprzedaży	– 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.
Przygotowuje spotkania z klientem	– 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.

Zestaw 2. Kierowanie procesem sprzedaży	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Inicjuje kontakt z klientem	– 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.
Przygotowuje ofertę	– 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.
Prezentuje ofertę i negocjuje jej warunki	– 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.
Finalizuje kontrakt	– 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.
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; – wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług.

Zestaw 3. Koordynowanie procesu realizacji kontraktu	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Monitoruje realizację kontraktu	– 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.
Koordynuje prace zespołu projektowego	– rozdziela zadania pomiędzy członków zespołu; – wymienia narzędzia służące skutecznej komunikacji w zespole; – charakteryzuje sposoby motywowania członków zespołu.
Zarządza reklamacjami	– 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.

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: 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 obowiązana 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.

7. 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.

8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat.