

Warszawa, dnia 20 grudnia 2018 r.

Poz. 1245

**OBWIESZCZENIE  
MINISTRA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I TECHNOLOGII<sup>1)</sup>**

z dnia 6 grudnia 2018 r.

**w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”  
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 „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Przedsiębiorczości i Technologii: *J. Emilewicz*

---

<sup>1)</sup> 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. 1245)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „OBSŁUGA KLIENTA I SPRZEDAŻ W PUNKCIE HANDLOWYM – SPRZEDAWCA” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

**1. Nazwa kwalifikacji rynkowej**

Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca

**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 „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” (ze wskazaniem, że są dopuszczalne przerwy w zatrudnieniu, a okresy wykonywania działań muszą się sumować tak, aby łącznie aktywność zawodowa trwała co najmniej 24 miesiące).

Dokumentem potwierdzającym pozytywne zaliczenie jednego z zestawów efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji rynkowej jest „zaświadczenie”, które jest ważne 12 miesięcy.

**4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej**

3 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

**5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej**

**Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się**

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową jest gotowa do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym. Wykorzystując techniki komunikacji, identyfikuje potrzeby klienta; prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta i finalizuje transakcję sprzedażową. Podtrzymuje relacje z klientami w ramach prowadzenia obsługi posprzedażowej. Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług w punkcie handlowym. 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 wymagającej bezpośredniego kontaktu z ludźmi, w sytuacjach wymagających szybkiego podejmowania decyzji zgodnych z obowiązującymi procedurami i instrukcjami.

<b>Zestaw 1. Obsługa klienta w punkcie handlowym</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Nawiązuje kontakt z klientem	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta;</li> <li>– wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami;</li> <li>– omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem;</li> <li>– przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej;</li> <li>– tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji.</li> </ul>

Identyfikuje potrzeby klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania;</li> <li>– formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta;</li> <li>– formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta;</li> <li>– weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę.</li> </ul>
Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>– dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta;</li> <li>– wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty;</li> <li>– uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku;</li> <li>– formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty;</li> <li>– omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta;</li> <li>– wymienia powody poszerzania sprzedaży;</li> <li>– formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta.</li> </ul>
Finalizuje transakcję sprzedażową	<ul style="list-style-type: none"> <li>– omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży;</li> <li>– informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą.</li> </ul>
Prowadzi obsługę posprzedażową	<ul style="list-style-type: none"> <li>– omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji;</li> <li>– wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu);</li> <li>– realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji.</li> </ul>

<b>Zestaw 2. Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia;</li> <li>– wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania);</li> <li>– wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji.</li> </ul>
Ekspozuje towary i materiały promocyjne	<ul style="list-style-type: none"> <li>– omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży;</li> <li>– wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny;</li> <li>– uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji;</li> <li>– omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych.</li> </ul>
Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa;</li> <li>– wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających);</li> <li>– omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży);</li> <li>– wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych.</li> </ul>

## 6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

<p><b>Metody stosowane w walidacji</b></p> <p>Etap weryfikacji efektów uczenia się wymaga zastosowania następujących metod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– test wiedzy;</li> <li>– rozmowa;</li> <li>– symulacja.</li> </ul> <p>Na etapie weryfikacji należy wykorzystać wszystkie te metody. Test wiedzy nie może przekraczać 1/3 łącznego czasu weryfikacji efektów uczenia się. Długość trwania weryfikacji efektów uczenia się wynosi 3 godziny.</p>
--

**Zasoby kadrowe**

Osoba projektująca walidację musi posiadać udokumentowane:

- doświadczenie zawodowe w samodzielnym planowaniu i prowadzeniu co najmniej 10 projektów w ciągu ostatnich 5 lat (co najmniej 20 dni realizacyjnych każdy), dotyczących rozwoju kompetencji pracowniczych osób prowadzących działania handlowe w organizacjach produkcyjnych lub usługowych;
- co najmniej 5 lat doświadczenia zawodowego w branży handlowej lub w działach handlowych firm produkcyjnych lub usługowych.

W skład komisji weryfikacyjnej – jako jej członkowie – musi wchodzić dwóch asesorów, z których jeden ma pełnić funkcję przewodniczącego komisji z głosem decydującym. Aby weryfikować efekty uczenia się określone w kwalifikacji rynkowej, każdy członek komisji weryfikacyjnej musi znać zasady przeprowadzenia walidacji i stosowane w niej metody. Członek komisji weryfikacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z następujących kryteriów:

- posiadać udokumentowane co najmniej 3 lata doświadczenia w aktywnej sprzedaży towarów lub usług;
- posiadać udokumentowane co najmniej 3 lata doświadczenia w ocenie kompetencji sprzedażowych.

Warunkiem jest, aby oba te kryteria były spełnione przez skład komisji weryfikacyjnej.

Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji

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

**Etapy identyfikowania i dokumentowania**

Instytucja certyfikująca powinna zapewnić wsparcie osobom zainteresowanym uzyskaniem kwalifikacji rynkowej w zakresie identyfikowania efektów uczenia się. Dopuszcza się możliwość zaliczenia jednego z zestawów efektów uczenia się, pod warunkiem że zaświadczenie potwierdzające weryfikację jednego z zestawów efektów uczenia się zostało wydane przez instytucję certyfikującą funkcjonującą w ramach Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji oraz jeśli dokument ten został wydany w ciągu ostatnich 12 miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia weryfikacji efektów uczenia się.

**7. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji**

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

**8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji**

Nie rzadziej niż raz na 10 lat