



Certyfikat kwalifikacji: Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca. Kwalifikacja wolnorynkowa. Kierunek Kariera Zawodowa.

Numer usługi 2024/03/11/46312/2093351

2 337,00 PLN brutto
1 900,00 PLN netto
779,00 PLN brutto/h
633,33 PLN netto/h

Francusko-Polska
Izba Gospodarcza

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 3 h

📅 02.09.2024 do 02.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Organizujemy certyfikacje na życzenie klienta dla grup zamkniętych w innych terminach. Oferujemy możliwość organizacji certyfikacji w innym miejscu niż siedziba CCIFP, taką usługę wyceniamy indywidualnie.</p> <p>Beneficjentami są:</p> <p>Osoby</p> <ul style="list-style-type: none">już wykonujące zawód sprzedawcy w punkcie handlowym, nie wymagane jest minimalne doświadczenie na stanowisku.zajmujące się obsługą klienta w sklepach specjalistycznych i wielkoformatowych., nie wymagamy minimalnego doświadczenia.zamierzające podjąć pracę w zawodzie sprzedawca. <p>Osoby przystępujące do certyfikacji muszą posiadać wykształcenie podstawowe (ukończonych 8 klas szkoły podstawowej) lub gimnazjalne.</p>
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	3

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

jest instytucją certyfikującą, o której mowa w art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji lub podmiotem działającym na podstawie upoważnienia, o którym mowa w art. 47 ust. 2 tej ustawy

Zakres uprawnień

Aktywne prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy

Cel

Cel edukacyjny

Certyfikacja kompetencji "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym" potwierdza opanowanie wiedzy potrzebnej do wykonywania zawodu sprzedawcy w punkcie handlowym: wykładania towaru na półkach, udzielania rad klientom i zachęcania do zakupu, skutecznej sprzedaży detalicznej, obsługi klienta po sprzedaży i zachęcania do ponownego zakupu.

Certyfikat potwierdza opanowanie wiedzy z zakresu do realizacji procesów sprzedażowych w relacji z klientami detalicznymi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	Kompetencje oceniane są podczas egzaminu przez wykwalifikowany zespół trenerów zawodowych i asesorów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Osoba, która uzyska certyfikat w zawodzie "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym".	Kompetencje oceniane są podczas egzaminu przez wykwalifikowany zespół trenerów zawodowych i asesorów, którzy sprawdzają wiedzę w drodze testu wiedzy, kontekstowego badania kompetencji, a także rozmowy na podstawie 30 pytań i odegrania scenki symulującej autentyczną sytuację w punkcie handlowym pomiędzy sprzedawcą a kupującym.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Cel biznesowy

Realizacja usługi pozwala na poświadczenie zdobycia umiejętności sprzedażowych i obsługi klienta. Dzięki walidacji kompetencji możemy oficjalnie potwierdzać umiejętności, których uczymy się na szkoleniach lub w pracy. Potwierdza, że osoba, która zdobyła certyfikat, potrafi zachęcić przynajmniej jednego obsługiwanego klienta do zrealizowania minimum jednego zakupu oraz do powrotu klienta do punktu handlowego oraz do dokonania minimum 1 transakcji.

Potwierdzenie umiejętności pracowników na stanowisku sprzedawcy i doradcy klienta w drodze oficjalnej certyfikacji pozwala pracodawcy na stworzenie zespołu wykwalifikowanych pracowników w punktach handlowych oraz zwiększyć liczbę transakcji minimum o 1 transakcję dziennie w miejscu sprzedaży.

Efekt usługi

Osoba, która uzyska certyfikat w zawodzie "Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym":

- rozróżnia i charakteryzuje asortyment sprzedawany w punkcie handlowy,
- monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług,
- segreguje i wyklada towar w punkcie handlowym w sposób uporządkowany,
- eksponuje towary i materiały promocyjne, tak aby efektywnie wykorzystać powierzchnię sprzedażową,
- raportuje sprzedaż, obsługuje system sprzedażowy i prowadzi dokumentację sprzedażową,
- inicjuje rozmowę z klientem,
- bada potrzeby klienta przez zadawanie pytań o cel wizyty w punkcie handlowym, czynniki warunkujące zakup (np. wielkość łązienki przy wyborze pralki, budżet),
- prezentuje ofertę w sposób atrakcyjny i zrozumiały oraz podkreśla korzyści z zakupu poszczególnych produktów,
- dba o potrzeby klienta przez pokazanie kilku produktów najlepiej odpowiadających potrzebom klienta, a także zasugerować uzupełnienie koszyka produktów o dodatkowe towary np. pomagające przedłużyć żywotność sprzedawanego sprzętu,
- zapewnia obsługę posprzedażową.

Kompetencje oceniane są podczas egzaminu przez wykwalifikowany zespół trenerów zawodowych i asesorów, którzy sprawdzają wiedzę w drodze testu wiedzy (rozwiązywany online), kontekstowego badania kompetencji, a także rozmowy na podstawie 30 pytań i odegrania scenki symulującej autentyczną sytuację w punkcie handlowym pomiędzy sprzedawcą a kupującym.

Zakres sprawdzanych kompetencji to:

***obsługa klienta, czyli:**

- Nawiązywanie kontaktu z klientem – czyli umiejętność zainicjowania rozmowy z klientem w sposób zachęcający do zapoznania się z ofertą punktu sprzedaży;
- Badanie potrzeb klienta – czyli umiejętność takiego poprowadzenia rozmowy z klientem, aby móc określić jego potrzeby, priorytety i kryteria wyboru;
- Prezentacja oferty – czyli umiejętność zaprezentowania towaru lub usługi w sposób wskazujący konkretne korzyści i potrzeby klienta jakie zaspakają jego zakup.
- Zamknięcie transakcji – czyli zdolność do skłonienia klienta do podjęcia decyzji lub określenia elementów potrzebnych do jej podjęcia.
- Obsługa posprzedażowa – czyli wiedza z zakresu podtrzymywania relacji z klientem, w tym obsługi reklamacji.

***obsługa towaru i administrowanie procesem sprzedaży, czyli:**

- Monitorowanie ilości i jakości oferowanych towarów i usług – czyli wiedza z zakresu efektywnego zaopatrzenia punktu sprzedaży i zdolność do stałego monitorowania jakości oferty;
- Eksponowanie towarów i materiałów promocyjnych – czyli wiedza o zasadach efektywnego wykorzystania powierzchni sprzedażowej;
- Raportowanie sprzedaży i prowadzenie dokumentacji sprzedażowej – czyli wiedza o zasadach i o metodach dokumentowania stanów magazynowych towarów oraz przepływów pieniężnych.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Kompetencje oceniane są podczas egzaminu przez wykwalifikowany zespół trenerów zawodowych i asesorów, którzy sprawdzają wiedzę w drodze testu wiedzy, kontekstowego badania kompetencji, a także rozmowy na podstawie 30 pytań i odegrania scenki symulującej autentyczną sytuację w punkcie handlowym pomiędzy sprzedawcą a kupującym.

Zakres sprawdzanych kompetencji to:

***obsługa klienta, czyli:**

- Nawiązywanie kontaktu z klientem – czyli umiejętność zainicjowania rozmowy z klientem w sposób zachęcający do zapoznania się z ofertą punktu sprzedaży;
- Badanie potrzeb klienta – czyli umiejętność takiego poprowadzenia rozmowy z klientem, aby móc określić jego potrzeby, priorytety i kryteria wyboru;
- Prezentacja oferty – czyli umiejętność zaprezentowania towaru lub usługi w sposób wskazujący konkretne korzyści i potrzeby klienta jakie zaspakają jego zakup.

- Zamknięcie transakcji – czyli zdolność do skłonienia klienta do podjęcia decyzji lub określenia elementów potrzebnych do jej podjęcia.
- Obsługa posprzedażowa – czyli wiedza z zakresu podtrzymywania relacji z klientem, w tym obsługi reklamacji.

***obsługa towaru i administrowanie procesem sprzedaży, czyli:**

- Monitorowanie ilości i jakości oferowanych towarów i usług – czyli wiedza z zakresu efektywnego zaopatrzenia punktu sprzedaży i zdolność do stałego monitorowania jakości oferty;
- Ekspozowanie towarów i materiałów promocyjnych – czyli wiedza o zasadach efektywnego wykorzystania powierzchni sprzedażowej;
- Raportowanie sprzedaży i prowadzenie dokumentacji sprzedażowej – czyli wiedza o zasadach i o metodach dokumentowania stanów magazynowych towarów oraz przepływów pieniężnych.

Kwalifikacje

Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Kwalifikacje	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji	12639
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	Francusko-Polska Izba Gospodarcza (CCIFP)
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	Francusko-Polska Izba Gospodarcza (CCIFP)
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy wydany dokument jest potwierdzeniem uzyskania kwalifikacji w zawodzie?

Certyfikat potwierdza opanowanie wiedzy z zakresu do realizacji procesów sprzedażowych w relacji z klientami detalicznymi.

Pytanie 5. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?

Tak, dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym.

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie
--	--

Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	Francusko-Polska Izba Gospodarcza (CCIFP)
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	Francusko-Polska Izba Gospodarcza (CCIFP)
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych.

1. Test wiedzy

(ze względów logistycznych kolejność poszczególnych punktów programu może być różna dla każdego uczestnika)

2. Symulacja - badanie kontekstowe

(ze względów logistycznych kolejność poszczególnych punktów programu może być różna dla każdego uczestnika)

3. Rozmowa z egzaminatorem (asesorem)

(ze względów logistycznych kolejność poszczególnych punktów programu może być różna dla każdego uczestnika)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 337,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 900,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto	779,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	633,33 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Uczestnicy certyfikacji otrzymają zadania:

- test wiedzy
- kontekstowe badanie kompetencji

2. Uczestnicy otrzymają zestaw 30 pytań do przygotowania się na rozmowę z asesorem.

3. Do odegrania scenki uczestnicy otrzymają zestaw materiałów opisujących produkty, które będą podczas symulacji oferować klientom, oraz szczegółowy opis zadania i roli, jaką mają odegrać w tej symulacji.

Warunki uczestnictwa

Warunki przystąpienia do walidacji

Kandydat musi udokumentować ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (uzyskanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji).

Po otrzymaniu certyfikaty Kandydat będzie posługiwał się dokumentem odpowiadającym 3 poziomowi Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji.

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

Certyfikat jest ważny 5 lat.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 93

02-001 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Julia Drużkowska

E-mail julia.druzkowska@ccifp.pl

Telefon (+48) 571 608 116