Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

INFOdoradca+

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

INFORMACJA O ZAWODZIE

Opiekun klienta

(243302)

Specjaliści do spraw sprzedaży (z wyłączeniem technologii informacyjno-komunikacyjnych)

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Opiekun klienta

(243302)

Specjaliści do spraw sprzedaży (z wyłączeniem technologii informacyjno-komunikacyjnych)

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Opiekun klienta (243302)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [152]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pxhere.com/en/photo/1433463 [dostęp: 10.07.2018].

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU ... 3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) ... 3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu ... 3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD ... 3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący ... 3
2. OPIS ZAWODU ... 4
2.1. Synteza zawodu ... 4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania ... 4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) ... 5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne ... 6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie ... 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 7
2.7. Zawody pokrewne ... 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 8
3.1. Zadania zawodowe ... 8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Sprawowanie opieki nad klientami oraz realizowanie planów sprzedażowych ... 8
3.3. Kompetencje społeczne ... 11
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 13
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 14
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 15
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 16
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 16
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Opiekun klienta 243302

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Key account manager.
- Specjalista do spraw opieki nad klientem.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 2433 Manager account, sales.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja M – Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe), źródeł internetowych oraz wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie PO KL (2011–2013) „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Ewa Marcinkowska – PZU SA, Gdańsk.
- Kinga Dyzio – Acenture Services sp. z o.o., Warszawa.
- Marcin Budzewski – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Urszula Jeruszka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Barbara Sajkiewicz – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Zdzisław Czajka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Maciej Gruza – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.

Recenzenci:

- Aneta Bartłomiejczyk – Santander Bank, Warszawa.
- Marcin Bartłomiejczyk – Bank Zachodni WBK, Wrocław.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Magdalena Stalpińska – Konfederacja Lewiatan, Warszawa
- Joanna Żukowska – Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:
W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Opiekun klienta to osoba odpowiedzialna za kontakt z klientami[4] oraz za pozyskiwanie nowych klientów[9] (tak zwany prospecting). Głównymi obowiązkami pracownika w tym zawodzie są: sprzedaż[13] produktów i/lub usług, obsługa administracyjna sprzedaży (umowy, gwarancje i inne dokumenty), poszukiwanie i pozyskiwanie nowych klientów, budowanie oraz utrzymywanie długotrwałych relacji z klientami, zapewnianie najwyższego poziomu obsługi klientów[6] zgodnie z przyjętymi standardami, raportowanie efektów sprzedaży[10] oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy[14].

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Opiekun klienta jest pracownikiem, który dba o szeroko rozumiany komfort klienta. Nadrzędnym celem pracy w tym zawodzie jest zbudowanie długotrwałej współpracy z klientem. Pracownik musi zadbać o to, aby klient nie tylko ufał jego kompetencjom, ale również wykazywał sympatię do jego osoby. W tym zawodzie czynnik emocjonalny może okazać się decydujący, gdy klient otrzyma od konkurencyjnego przedsiębiorstwa podobną lub korzystniejszą ofertę. Kolejnym istotnym elementem pracy w charakterze opiekuna klienta jest nawiązywanie kontaktu z potencjalnymi nowymi klientami. W tym aspekcie pracy bardzo ważna jest umiejętność przekonywania oraz umiejętność wywierania wpływu. Ogromnym atutem może być też barwa głosu i bogate słownictwo.

Istotnym elementem pracy w tym zawodzie jest przygotowywanie i zawieranie umów oraz tworzenie raportów sprzedażowych. W ramach swoich obowiązków zawodowych opiekun klienta kreuje wizerunek firmy i politykę sprzedaży, zajmuje się również finalizowaniem i negocjowaniem[5] umów z najważniejszymi klientami firmy. Poza tym do jego obowiązków należy też identyfikowanie i kwalifikowanie szans sprzedażowych oraz monitorowanie i analizowanie danych rynkowych dotyczących rynku, na którym działa dane przedsiębiorstw. Pracownik w tym zawodzie często odpowiada też na koordynowanie pracy reprezentantów handlowych i sprzedawców.

Opiekun klienta zajmujący się szeroko rozumianą obsługą najważniejszych klientów firmy to tak zwany Key Account Manager lub kierownik do spraw kluczowych klientów. Osoba zatrudniona na tym stanowisku odpowiada za budowanie i rozwijanie współpracy z najważniejszymi oraz największymi klientami danej firmy.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik w zawodzie **opiekun klienta** wykonuje pracę polegającą na:
- tworzeniu raportów sprzedażowych,
- aktywnym poszukiwaniu i pozyskiwaniu nowych klientów,
- budowaniu długofalowej współpracy z obecnymi klientami firmy,
- zapewnianiu jak najwyższych standardów obsługi klientów,
- tworzeniu dobrego wizerunku przedsiębiorstwa,
- zarządzaniu bazą klientów,
- przygotowywaniu i negocjowaniu umów z klientami,

- sporządzaniu potwierdzeń zamówień,
- współpracowaniu z działami zapewniania jakości, produkcji, logistyki, serwisu, marketingu, planowania i dystrybucji/sprzedaży, marketingu, komunikacji oraz public relations,
- koordynowaniu procesu sprzedaży z harmonogramem dostaw,
- przygotowywaniu ofert handlowych[7],
- przygotowywaniu dokumentów, formalizowaniu umów zawieranych z klientami oraz fakturowaniu[2],
- badaniu potrzeb klienta[1] pod kątem produktów znajdujących się w ofercie firmy,
- udzielaniu klientom informacji na temat produktów i usług znajdujących się w ofercie firmy,
- pośredniczeniu w rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przez klientów – zapewnianiu efektywnej komunikacji pomiędzy klientem a odpowiednim działem firmy,
- prowadzeniu dokumentacji handlowej,
- współpracowaniu z działem rozwoju produktów.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2 Kompetencja zawodowa.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Warunki pracy

Miejscem pracy **opiekuna klienta** zwykle jest biuro, w którym znajduje się siedziba firmy. Opiekun klienta pracuje również w terenie, odbywając spotkania biznesowe z klientami poza siedzibą firmy. Praca ta opiera się na częstych kontaktach z innymi ludźmi, przez co może generować stresujące sytuacje. Najchętniej zatrudniane są w tym zawodzie osoby energiczne, dyspozycyjne i odporne na stres. Zawód opiekun klienta występuje w różnorodnych firmach produkcyjnych, handlowych i usługowych czy instytucjach finansowych.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Opiekun klienta w procesie realizacji zadań zawodowych wykorzystuje narzędzia pracy takie jak np.:
- komputer z typowym oprogramowaniem biurowym oraz specjalistycznym oprogramowaniem służącym do prowadzenia dokumentacji sprzedażowej oraz bazy danych klientów,
- oprogramowanie umożliwiające korzystanie z internetu i komunikatorów umożliwiających prowadzenie spotkań internetowych (webinariów),
- telefon,
- typowe urządzenia biurowe, takie jak drukarka i skaner,
- samochód osobowy (w przypadku pracownika prowadzącego pracę w terenie).

Organizacja pracy

Opiekun klienta pracuje na indywidualnym stanowisku pracy, jednak uczestniczy też w pracy zespołowej, np. kiedy bierze udział w tworzeniu ofert dla klientów, współpracuje z innymi opiekunami klienta/sprzedawcami oraz z pracownikami innych działów: produkcji, marketingu, logistyki itp. Zależnie od profilu firmy, w której jest zatrudniony, może pracować w systemie ośmiogodzinnym w stałych porach lub w systemie zmianowym. Istnieje również możliwość, że osoba pracująca w tym zawodzie będzie spotykać się z klientami poza siedzibą firmy, poza standardowymi godzinami pracy, a także reprezentować ją na konferencjach i innych wydarzeniach o charakterze biznesowym. Opiekun klienta pracuje często według zadaniowego czasu pracy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

W pracy **opiekuna klienta** nie występują szczególne zagrożenia związane z wykonywaniem pracy. Ponieważ osoby wykonujące ten zawód stale kontaktują się z innymi ludźmi, mogą doświadczać stresu, a także chorób narządu głosu. Kolejnym zagrożeniem mogą być dolegliwości kręgosłupa będące wynikiem pracy wykonywanej z reguły w pozycji siedzącej.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **opiekun klienta** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych:
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność układu oddechowego;

w kategorii sprawności sensomotorycznych:
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności
- komunikatywność,
- koncentracja i podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- łatwość wypowiadania się w mowie lub piśmie,
- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- wysoka kultura osobista;

w kategorii cech osobowościowych
- rzetelność i dokładność,
- odporność emocjonalna,
- wytrwałość i cierpliwość,
- samokontrola,
- łatwość nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- empatia,
- gotowość do podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- gotowość do współdziałania,
- niezależność i samodzielność,
- kreatywność i wychodzenie z własną inicjatywą,
- zdolność przekonywania i asertywność,
- wysoki stopień odpowiedzialności,
- dążenie do osiągania celów,
- gotowość do ustawicznego uczenia się i dzielenia się wiedzą,
- uprzejmość i wysoka kultura osobista (savoir-vivre[12]).

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.3. Kompetencje społeczne; 3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Praca **opiekuna klienta** nie jest związana z dużym obciążeniem fizycznym. Czynnikiem utrudniającym pracę w tym zawodzie są wady i dysfunkcje narządu wzroku, które nie mogą być skorygowane szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, wady narządu słuchu, które nie mogą być skorygowane aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna.

Zawód ten mogą wykonywać osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, przy czym w takiej sytuacji należy dostosować do ich potrzeb stanowisko pracy. Ze względu na stres i intensywność wykonywanej pracy, z reguły najlepiej w tym zawodzie sprawdzają się osoby nieobciążone problemami zdrowotnymi, takimi jak choroby serca czy nadciśnienie.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu opiekun klienta są wady wymowy, nerwice i choroby psychiczne.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Do pracy w zawodzie **opiekun klienta** preferowane jest wykształcenie wyższe na kierunkach związanych z marketingiem i zarządzaniem.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

W zawodzie **opiekun klienta** nie są wymagane tytuły zawodowe, kwalifikacje czy uprawnienia zawodowe. Pracodawcy z reguły oczekują od kandydatów do pracy co najmniej:
- wykształcenia średniego np. w zawadzie pokrewnym (szkolnym) technik handlowiec,
- doświadczenia w sprzedaży lub innym dziale związanym z pracą z klientem,
- komunikatywności i szeroko rozumianych zdolności interpersonalnych,
- biegłej obsługi biurowego oprogramowania komputerowego.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu w zawodzie opiekun klienta są:
- doświadczenie w pracy w podobnym zawodzie,
- prawo jazdy kategorii B,
- wysoka inteligencja emocjonalna[3],
- znajomość podstaw psychologii, technik negocjacji oraz technik wywierania wpływu,
- znajomość co najmniej jednego języka obcego (preferowany jest język angielski).

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Dzięki dobrym wynikom i biegłej znajomości procedur obowiązujących w danej firmie **opiekun klienta** może awansować na stanowisko lidera oddziału i odpowiadać za grupę doradców klienta i specjalistów do spraw sprzedaży / handlowców. Może też awansować na stanowisko kierownika do spraw kluczowych klientów. Możliwe jest też objęcie funkcji takich, jak kierownik działu sprzedaży lub dyrektor oddziału.

Opiekun klienta może również rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **opiekun klienta** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w ramach edukacji formalnej i pozaformalnej.

Osoba pracująca w tym zawodzie może jednak otrzymać certyfikaty potwierdzające ukończenie szkoleń i kursów z zakresu pracy z klientem, sprzedaży oraz kursów językowych.

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **opiekun klienta** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik do spraw sprzedaży	122102
Regionalny kierownik sprzedaży	122106
Specjalista do spraw kluczowych klientów (key account manager)	243304
Specjalista do spraw sprzedaży	243305
Technik handlowiec[5]	522305

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **opiekun klienta** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa[8] w celu pozyskiwania nowych klientów.
Z2 Sprzedawanie produktów i usług w ramach ustalonego przez kierownictwo programu sprzedaży.
Z3 Tworzenie długofalowych relacji z klientami oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy.
Z4 Przygotowywanie i uzupełnianie dokumentacji związanej z pracą z klientem (w tym sporządzanie ofert handlowych i umów).
Z5 Potwierdzanie i aktualizowanie statusów zamówień.
Z6 Prowadzenie bazy danych klientów.
Z7 Zapewnianie klientom wsparcia bezpośredniego i pośredniego, w tym ułatwianie im komunikacji z innymi działami firmy w przypadku zgłaszania przez klienta problemów i potrzeb.
Z8 Przygotowywanie raportów sprzedażowych.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Sprawowanie opieki nad klientami oraz realizowanie planów sprzedażowych

Kompetencja zawodowa Kz1: **Sprawowanie opieki nad klientami oraz realizowanie planów sprzedażowych** obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa w celu pozyskiwania nowych klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Charakterystykę rynku, na którym działa przedsiębiorstwo; • Mocne i słabe strony swojej firmy; • Konkurentów i zarys ich strategii sprzedażowej; • Obszary i okoliczności, w których istnieje największa szansa na pozyskanie nowych klientów.	• Wykorzystywać mocne strony przedsiębiorstwa podczas nawiązywania kontaktu z nowym, potencjalnym klientem; • Interpretować dane i wskaźniki ekonomiczne; • Zmieniać odpowiednio obszary swoich poszukiwań w zależności od trendu, jaki w danym momencie panuje w sektorze; • Analizować rynek pod kątem identyfikacji potencjalnych klientów.

Z2 Sprzedawanie produktów i usług w ramach ustalonego przez kierownictwo programu sprzedaży	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Ofertę sprzedażową firmy; • Strategię ogólną i metody sprzedażowe charakterystyczne dla firmy; • Pole do negocjacji, jakie zostało wyznaczone w przypadku określonego klienta; • Techniki sprzedaży i negocjacji.	• Wzbudzać zainteresowanie klienta produktem/usługą; • Wprowadzać atmosferę miłej rozmowy, wzbudzić zaufanie i sympatię; • Przedstawiać ofertę w jasny, przejrzysty sposób; • Zauważać momenty, w których klient może być coraz bardziej lub coraz mniej zainteresowany ofertą; • Zmieniać sposoby argumentowania w zależności od specyfiki klienta.

Z3 Tworzenie długofalowych relacji z klientami oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady, na jakich działa współpraca klienta z firmą; • Zasady etyczne i normy postępowania w relacjach z klientami; • Podstawy psychologii; • Zasady savoir-vivre; • Oczekiwania klientów w stosunku do jego firmy.	• Utrzymywać relację z klientem po zakończeniu transakcji; • Dawać klientowi poczucie, że jest traktowany wyjątkowo i że jest ważny dla firmy; • Oferować klientowi interesujące, dodatkowe możliwości, takie jak pakiety lojalnościowe czy specjalne rabaty; • Wzbudzać zaufanie, ale również sympatię klienta poprzez stosowanie otwartej, szczerej i nienachalnej postawy; • Interpretować niewerbalne sygnały wysyłane przez klienta, dostosowywać sposób rozmowy do jego nastroju.

Z4 Przygotowywanie i uzupełnianie dokumentacji związanej z pracą z klientem (w tym sporządzanie ofert handlowych i umów)	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Proces tworzenia oferty; • Zasady przygotowywania umów;	• Opracowywać i przygotować odpowiednie dokumenty, w tym oferty handlowe;

• Proces tworzenia umowy, wszystkie dane i dokumenty niezbędne do jej zawarcia zarówno ze swojej strony, jak i ze strony klienta; • Znajomość zasad prowadzenia negocjacji handlowych; • Zobowiązania wynikające z zawarcia umowy.	• Pomagać klientowi w przygotowaniu niezbędnych dokumentów/informacji z jego strony; • Przygotowywać projekty umów oraz sporządzać ich ostateczne wersje; • Prowadzić negocjacje handlowe; • Informować klienta o zobowiązaniach, jakie niesie za sobą zawarta umowa.

Z5 Potwierdzanie i aktualizowanie statusów zamówień	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• System firmowy sprzedaży – działanie procesu zamawiania i dostarczania; • Sposób funkcjonowania firm towarzyszących takich jak np. poczta, kurier czy firmy spedycyjne; • Przepisy związane z RODO[11].	• Uzyskiwać informacje od działu odpowiedzialnego za wysyłkę/wydanie produktu lub realizację usługi; • Przesyłać informacje do klienta drogą elektroniczną; • Informować na bieżąco klientów o ewentualnych opóźnieniach lub innych zmianach związanych z ich zamówieniem; • Prowadzić bazy danych klientów zgodnie z RODO.

Z6 Prowadzenie bazy danych klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Oprogramowanie komputerowe pozwalające gromadzić dane na temat klientów; • Zasady poszukiwania i selekcjonowania osób z potencjalnej grupy docelowej klientów, do której kierowana jest oferta przedsiębiorstwa (ang. prospecting); • Zasady grupowania klientów ze względu na lokalizację, czas współpracy z firmą itd.; • Zasady tworzenia baz danych.	• Tworzyć i aktualizować bazy danych klientów; • Analizować dane i wykorzystywać je do klasyfikowania klientów; • Wykorzystywać informacje o klientach w celu przedstawiania im odpowiednich ofert w odpowiednim czasie; • Wymieniać informacje o klientach ze współpracownikami zgodnie z RODO w celu optymalizacji metod sprzedażowych.

Z7 Zapewnianie klientom wsparcia bezpośredniego i pośredniego, w tym ułatwianie im komunikacji z innymi działami firmy w przypadku zgłaszania przez klienta problemów i potrzeb	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Problemy i potrzeby zgłaszane przez klientów; • Zakres obowiązków pozostałych działów firmy w zakresie procedury reklamacji; • Podstawy psychologii; • Procedury postępowania w razie zgłoszenia reklamacji.	• Znajdować rozwiązanie zgłoszonego przez klienta problemu; • Pośredniczyć w kontaktach klienta z pozostałymi działami firmy w ramach procedury reklamacyjnej; • Prowadzić z klientem rozmowę mającą na celu przekonanie go, że firma robi wszystko, aby rozwiązać jego problem; • Przekazywać klientowi sposób zgłoszenia reklamacji.

Z8 Przygotowywanie raportów sprzedażowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady przygotowywania raportów sprzedażowych; • Strukturę raportów sprzedażowych – jakie dane mają być w nich zawarte; • Wskaźniki, które zawarte są w raportach sprzedażowych jak np. koszt pozyskania klienta, wartość klienta, rentowność transakcji itd.	• Gromadzić i archiwizować dane sprzedażowe; • Analizować i interpretować dane sprzedażowe pod kątem możliwości zwiększenia sprzedaży; • Znajdować rozwiązania, które pomogą wyeliminować popełniane błędy i zwiększyć sprzedaż.

3.3. Kompetencje społeczne

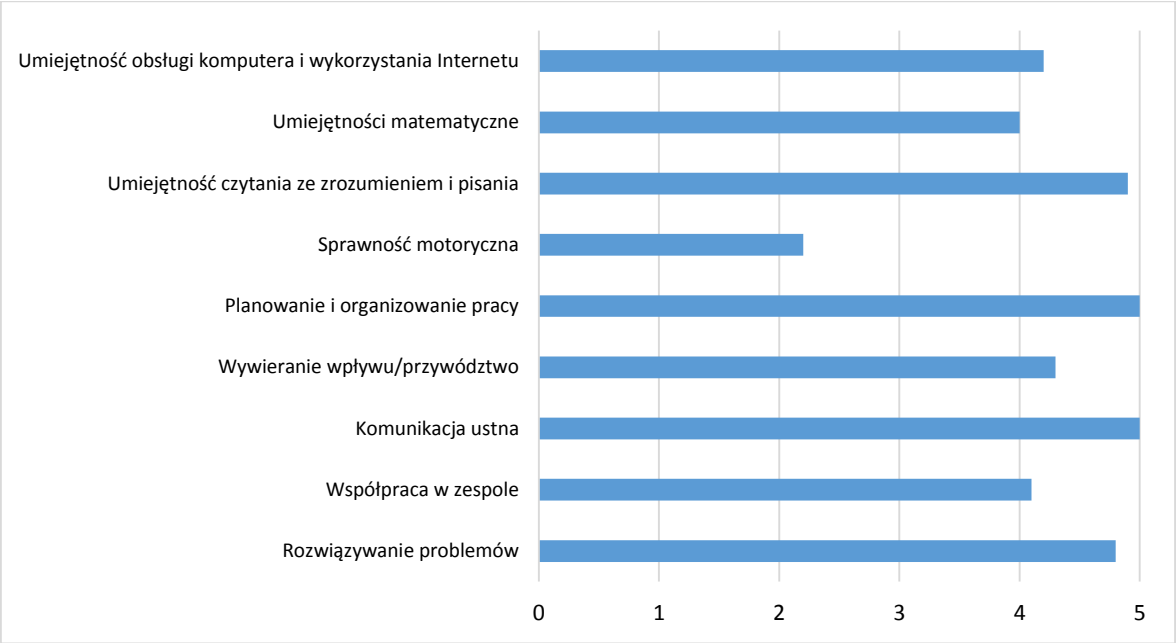
Pracownik w zawodzie **opiekun klienta** powinien mieć kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Przestrzegania określonych w standardach etycznych i normach zawodowych zasad uczciwości, rzetelności i poufności w realizacji planów sprzedażowych.
- Wykazywania empatii i asertywności w relacjach z klientami i współpracownikami.
- Współpracowania z innymi osobami w realizacji planów sprzedażowych, w tym do zabiegania o informację zwrotną od klientów.
- Dystansowania się od własnych przyzwyczajeń i schematów działania, w tym od prowadzenia z klientami dialogu na temat wartości, przekonań, wizji i reguł współpracy i światopoglądu.
- Wyjaśniania klientom szczegółów dotyczących ofert handlowych.
- Wspierania klientów w poznawaniu i rozumieniu oferty handlowej oraz zasad współpracy firmy z klientami.
- Przyjmowania odpowiedzialności za rolę społeczną, jaką pełni, w szczególności w kontekście wpływu na ostateczne decyzje klientów.
- Oceniania i korygowania własnych postaw i zachowań, w tym monitorowania własnych osiągnięć i oddziaływania na klientów.
- Ustawicznego aktualizowania i podwyższania swoich kompetencji zawodowych oraz aktualizowania znajomości oferty handlowej firmy.
- Zachowywania spokoju i kontrolowania emocji w trudnych sytuacjach z klientem.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **opiekun klienta**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **opiekun klienta**

Uwaga:
Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **opiekun klienta** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:
- Zintegrowany System Kwalifikacji: https://www.kwalifikacje.gov.pl
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Zatrudnienie w zawodzie **opiekun klienta** oferują:
- firmy prowadzące produkcję przemysłową bez względu na branżę,
- banki oraz instytucje finansowe,
- instytucje ubezpieczeniowe,
- operatorzy telefonii komórkowej oraz dostawcy internetu,
- sklepy internetowe,
- firmy prowadzące sprzedaż telefoniczną,
- sieci detaliczne i hurtowe,
- przedsiębiorstwa świadczące usługi infolinii,
- inne przedsiębiorstwa zajmujące się sprzedażą towarów i usług.

Obecnej (2018 r.) na rynku pracy dostępnych jest wiele ofert pracy w zawodzie opiekun klienta, co przekłada się na duże szanse znalezienia zatrudnienia.

WAŻNE:
Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**
http://oferty.praca.gov.pl

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 10.07.2018]:
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/zawody-deficytowe-i-nadwyzkowe

Barometr zawodów: https://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) w Polsce nie prowadzi się kształcenia w zawodzie **opiekun klienta** w ramach edukacji formalnej i pozaformalnej.

Kompetencje przydatne do pracy w zawodzie opiekun klienta można uzyskać w szkołach wyższych oferujących kształcenie I i II stopnia oraz w ramach studiów podyplomowych związanych z marketingiem i zarządzaniem.

Szkolenie

W ramach rozwijania kompetencji osoba wykonująca zawód **opiekun klienta** może uczestniczyć w kursach z zakresu sprzedaży, pracy z klientem, negocjacji czy kursach językowych. Są to zazwyczaj kursy komercyjne, które można realizować zarówno stacjonarnie, jak i zdalnie drogą elektroniczną.

Z reguły organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:
Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 10.07.2018]:

Szkolnictwo wyższe:
www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.gov.pl/web/edukacja/ksztalcenie-zawodowe
http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod
http://www.zrp.pl

Szkolenia zawodowe:
Rejestr Instytucji Szkoleniowych – http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris
Baza Usług Rozwojowych – https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl

Inne źródła danych:
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl
Bilans Kapitału Ludzkiego – https://bkl.parp.gov.pl
Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – http://www.frse.org.pl, http://europass.org.pl
Learning Opportunities and Qualifications in Europe – https://ec.europa.eu/ploteus

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Obecnej (2018 r.) wynagrodzenia w zawodzie **opiekun klienta** są bardzo zróżnicowane, co wynika z faktu, że w tym zawodzie wynagrodzenie całkowite składa się z reguły z części stałej i zmiennej, która jest prowizją od sprzedaży.

Opiekun klienta może otrzymywać miesięczne wynagrodzenie w granicach od 3000 zł do 10000 zł brutto, natomiast z uwzględnieniem prowizji zarobki mogą być nawet dwukrotnie wyższe.

Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód opiekun klienta (w ofertach pracy często nazywanego też specjalistą do spraw sprzedaży) uzależniony jest od:
- wielkości i kapitału firmy,
- branży,
- stażu pracy,
- regionu zatrudnienia.

WAŻNE:
Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych.**

Polecane źródła danych [dostęp: 10.07.2018]:
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy

Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach
https://sedlak.pl/raporty-placowe
https://zarobki.pracuj.pl
https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen
https://www.kariera.pl/wynagrodzenia

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **opiekun klienta** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie pod względem technicznym i organizacyjnym warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcjami kończyn górnych (05-R), które nie wykluczają możliwości obsługi komputera i swobodnego przemieszczania się,
- z dysfunkcjami narządu wzroku (04-O), które mogą być skorygowane szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcjami narządu słuchu (03-L), które mogą być skorygowane aparatem słuchowym (w przypadku co najmniej jednego ucha) w sposób umożliwiający swobodne porozumiewanie się.

Nie ma istotnych przeszkód, żeby ten zawód wykonywany był przez osoby z niepełnosprawnością, z wyłączeniem niepełnosprawności wykluczającej możliwość swobodnych kontaktów z innymi ludźmi oraz niepełnosprawności intelektualnej, która może być przeszkodą do wykonywania pracy zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy oraz klientów.

WAŻNE:
Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020". W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:
https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 30.06.2018 r.

- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265 i 1149).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Białecki K. Dorosz A., Januszkiewicz W.: Słownik handlu zagranicznego. Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1984.
- Daszkiewicz M., Wrona S.: Kreowanie marki korporacyjnej. Difin, Warszawa 2014.
- Goleman D.: Inteligencja emocjonalna w praktyce. Media Rodzina, Poznań 1997.
- Hague P., Hague N., Morgan C.A.: Badania rynkowe w praktyce. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005.
- Kultura biznesu, czyli biznesowy savoir-vivre. PARP, Warszawa 2014.
- Nęcki Z.: Negocjacje w biznesie. Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1994.
- Tomaszewicz D.: Sprzedaż i profesjonalna obsługa klienta. Centrum Innowacji i Transferu Technologii, Olsztyn 2010.
- Šmid W.: Leksykon przedsiębiorcy. Wydawnictwo „Poltext", Warszawa 2010.
- Wach K.: Regionalne otoczenie małych i średnich przedsiębiorstw. Wydawnictwo UEK, Kraków 2008.

Zasoby internetowe [dostęp: 10.07.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Informacje o wynagrodzeniu w zawodzie: https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-specjalista-ds-sprzedazy
- Key Account Manager, charakterystyka zawodu: https://www.praca.pl/poradniki/lista-stanowisk/sprzedaz-obsluga-klienta/key-account-manager_pr-669.html
- Podstawowe słownictwo branżowe https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-faktura-i-rachunek-jakie-sa-miedzy-nimi-roznice#1-Czym-jest-rachunek-
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Słownik pojęć używanych w zawodzie: https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-faktura-i-rachunek-jakie-sa-miedzy-nimi-roznice#1-Czym-jest-rachunek
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.

Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadectwa”, „certyfikatu”.

Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	**Badanie potrzeb klienta**	Zespół czynności polegających na gromadzeniu informacji o potrzebach klientów, ich przyczynach, stanie aktualnym i tendencjach rozwojowych. Celem badań potrzeb klientów jest zdobycie informacji o kształtowaniu się mechanizmów rynkowych takich, jak popyt, podaż, ceny, zachowania i preferencje konsumentów, działania konkurencji, funkcjonowanie systemu dystrybucji, sprzedaży.	Hague P., Hague N., Morgan C.A.: Badania rynkowe w praktyce. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005
2	**Fakturowanie**	Wystawianie faktury dla odbiorcy. Zgodnie z definicją zawartą w ustawie o VAT, faktura to dokument w formie papierowej lub elektronicznej zawierający dane wymagane ustawą i przepisami wydanymi na jej podstawie. Podmiot prowadzący działalność gospodarczą i jednocześnie będący czynnym podatnikiem VAT ma zawsze obowiązek wystawić fakturę na rzecz innego podatnika.	https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-faktura-i-rachunek-jakie-sa-miedzy-nimi-roznice#1-Czym-jest-rachunek- [dostęp: 10.07.2018]
3	**Inteligencja emocjonalna**	Kompetencje osobiste człowieka w rozumieniu zdolności rozpoznawania stanów emocjonalnych własnych oraz innych osób, jak też zdolności używania własnych emocji i radzenia sobie ze stanami emocjonalnymi innych osób.	Goleman D.: Inteligencja emocjonalna w praktyce. Media Rodzina, Poznań 1997
4	**Klient**	Podmiot dokonujący zakupu dobra na rzecz własnej konsumpcji lub w celu dalszej dystrybucji, oraz nabywający prawa do jej własności. Klientem są nie tylko osoby fizyczne, ale także osoby prawne i jednostki administracji publicznej dokonujące zakupów towarów i usług oferowanych na rynku.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Klient [dostęp: 10.07.2018]
5	**Negocjacje**	Negocjacje są sekwencją wzajemnych posunięć, poprzez które strony dążą *do* osiągnięcia możliwie korzystnego rozwiązania częściowego konfliktu interesów, przy czym muszą one mieć świadomość częściowej wspólnoty interesów.	Nęcki Z.: Negocjacje w biznesie. Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1994
6	**Obsługa klienta**	Sposób budowania kontaktu, który zakłada inwestowanie czasu i działań w to, aby klient czuł satysfakcję i radość wynikającą z rozpoczęcia i trwania relacji z firmą.	Tomaszewicz D.: Sprzedaż i profesjonalna obsługa klienta. Centrum Innowacji i Transferu Technologii, Olsztyn 2010
7	**Oferta handlowa**	Propozycja sprzedaży lub kupna towarów lub usług, określająca istotne warunki przyszłej umowy kupna-sprzedaży.	Białecki K., Dorosz A., Januszkiewicz W.: Słownik handlu zagranicznego. Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1984
8	**Otoczenie przedsiębiorstwa**	Całokształt zjawisk, procesów i instytucji kształtujących jego stosunki wymienne, możliwości sprzedaży, zakresy działania i perspektywy rozwojowe.	Wach K.: Regionalne otoczenie małych i średnich przedsiębiorstw. Wydawnictwo UEK, Kraków 2008
9	**Pozyskiwanie nowych klientów (prospecting)**	Narzędzie wykorzystywane w pierwszym etapie cyklu sprzedażowego, pomocne dla reprezentantów firmy w procesie budowania bazy kontaktów handlowych. Działania prospectingowe polegają na poszukiwaniu i selekcjonowaniu osób z potencjalnej grupy docelowej, do której kierowany jest produkt lub usługa przedsiębiorstwa.	http://www.biznes-firma.pl/czym-jest-prospecting-w-biznesie/18384 [dostęp: 10.07.2018]

10	**Raport efektów sprzedaży**	Wykaz zawartych połączeń i produktów sprzedanych w określonym przedziale czasowym przez sprzedawcę. Typowy raport sprzedaży zawiera między innymi takie dane jak: wielkość sprzedaży zanotowanej dla produktu lub grupy produktów, ilość połączeń z nowymi i bieżącymi klientami oraz koszty związane z promowaniem i sprzedawaniem produktów.	http://www.businessdictionary.com/definition/sales-report.html [dostęp: 10.07.2018]
11	**RODO**	Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (ang. General Data Protection Regulation, GDPR) – rozporządzenie unijne zawierające przepisy o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz przepisy o swobodnym przepływie danych osobowych. Celem rozporządzenia jest doprowadzenie do pełnej harmonizacji prawa w ramach UE i swobodnego przepływu danych osobowych. W założeniu ma pozwolić mieszkańcom Unii Europejskiej na lepszą kontrolę ich danych osobowych oraz stanowić modernizację i ujednolicenie przepisów umożliwiających firmom ograniczanie biurokracji i korzystanie ze zwiększonego zaufania klientów.	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
12	**Savoir-vivre**	Znajomość obyczajów i form towarzyskich, a także umiejętność postępowania i radzenia sobie w różnych złożonych sytuacjach życiowych.	Kultura biznesu, czyli biznesowy savoir-vivre, PARP, Warszawa 2014
13	**Sprzedaż**	Całość czynności organizacyjnych, technicznych, prawnych i finansowych związanych z odpłatnym dostarczeniem dóbr lub usług.	Šmid W.: Leksykon przedsiębiorcy. Wydawnictwo „Poltext”, Warszawa 2010.
14	**Wizerunek firmy**	Wyobrażenie o firmie istniejące w bezpośrednim otoczeniu, głównie u klientów, obejmujące zbiór pozytywnych skojarzeń wywoływanych przy usłyszeniu o firmie lub ujrzeniu jej znaku graficznego.	Daszkiewicz M., Wrona S.: Kreowanie marki korporacyjnej. Difin, Warszawa 2014

www.psz.praca.gov.pl

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [152]