

**INFORMACJA DLA UCZESTNIKA PROCESU WALIDACJI KWALIFIKACJI WOLNORYNKOWEJ  
FUNKCJONUJĄCEJ W ZINTEGROWANYM REJESTRZE KWALIFIKACJI  
„OBSŁUGA KLIENTA I SPRZEDAŻ W PUNKCIE HANDLOWYM – SPRZEDAWCA”**

**Na mocy Decyzji Ministra Rozwoju i Technologii z dnia 15 marca 2023 r. KCA uzyskało status Instytucji Certyfikującej dla kwalifikacji wolnorynkowej funkcjonującej w ZSK „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”, a co za tym idzie uprawnienia do przeprowadzania procesów walidacji i certyfikacji dla tej kwalifikacji.**

Procesy walidacji i certyfikacji kwalifikacji przeprowadzają wybrane jednostki terenowe KCA – Regionalne Centra Walidacji Egzaminowania i Certyfikacji.

**Dla kogo:**

Kwalifikacja „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” przeznaczona jest w szczególności dla osób, które:

- swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta;
- samodzielnie uczyły się obsługi klienta i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje;
- ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu kwalifikacji;
- zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie;
- chciałyby się przekwalifikować.

**Osoba posiadająca tę kwalifikację może znaleźć zatrudnienie w:**

- przedsiębiorstwach prowadzących sprzedaż towarów, takich jak: sklepy, punkty handlowe zakładów produkcyjnych i usługowych, punkty obsługi klienta;
- organizacjach i stowarzyszeniach wspierających działania sprzedażowe;
- innych podmiotach, które prowadzą działalność związaną ze sprzedażą i obsługą klienta, takich jak fundacje i stowarzyszenia.

Posiadanie kwalifikacji wiąże się także z możliwością prowadzenia procesu sprzedaży w ramach własnej działalności gospodarczej.

**Warunki przystąpienia do walidacji (egzaminu):**

- ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (uzyskanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji);
- uiszczenie opłaty za proces walidacji i certyfikacji kwalifikacji.

### **Czas trwania egzaminu:**

3 godziny (część teoretyczna – ok 1 godz., część praktyczna – ok. 2 godz.)

### **Metody walidacji stosowane podczas egzaminu:**

- test wiedzy (część teoretyczna trwająca ok 1 godz.);
- rozmowa (część praktyczna polegająca na zadawaniu uczestnikowi pytań dotyczących wykonywanych zadań);
- symulacja (część praktyczna w symulowanych warunkach pracy sprzedawcy).

### **Efekty uczenia się sprawdzane podczas egzaminu:**

Osoba posiadająca kwalifikację wolnorynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”:

- 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;
- eksponuje 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.

### **Koszt egzaminu:**

Kwota pokrywająca koszt walidacji i certyfikacji dla kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca” wynosi **500-700 zł** w zależności od RCWEiC.

W poszczególnych RCWEiC opłata certyfikacyjna jest stała. Różnice cenowe w opłacie walidacyjnej występujące między poszczególnymi RCWEiC wynikają ze zróżnicowania kosztów organizacji procesów weryfikacji efektów uczenia się w poszczególnych RCWEiC działających w różnych regionach Polski.

### **Komisja egzaminacyjna:**

W skład Komisji wchodzi dwóch doświadczonych egzaminatorów, którzy posiadają udokumentowane co najmniej 3 lata doświadczenia w aktywnej sprzedaży towarów / usług lub co najmniej 3 lata doświadczenia w ocenie kompetencji sprzedażowych.

### **Certyfikacja:**

Każdy uczestnik walidacji, po zdaniu egzaminu teoretycznego i praktycznego, gdzie potwierdzi wszystkie efekty uczenia się, czyli zdobędzie 100% wymaganych punktów, otrzyma Certyfikat KCA potwierdzający nabycie tej kwalifikacji.

### **Ważność Certyfikatu:**

Certyfikat jest ważny 5 lat. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu jest udokumentowanie wykonywania przez 24 miesiące zadań wymagających uzyskania efektów uczenia się opisanych dla kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”.

Dopuszcza się możliwość zaliczenia jednego z dwóch 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. Zaliczenie tylko jednego zestawu efektów uczenia się nie wpływa na opłatę walidacyjną wniesioną przez uczestnika. Warunkiem przystąpienia do egzaminu jest wpłacenie całej kwoty ustalonej przez dane RCWEiC.

Szczegółowe informacje o walidacji opisane zostały w **Regulaminie uczestnictwa w procesie walidacji dla kwalifikacji wolnorynkowej funkcjonującej w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”**.