

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

Specjalista do spraw sprzedaży (243305)



**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

Specjalista do spraw sprzedaży (243305)

**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

Specjalista do spraw sprzedaży (243305)

© 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 [154]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://www.pexels.com/photo/women-s-in-gray-turtleneck-sweater-pointing-white-contract-paper-1089549> [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: 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	17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Specjalista do spraw sprzedaży 243305

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Specjalista sprzedaży produktów i usług.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 2433 Technical and medical sales professionals (excluding ICT).

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 projektach 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:

- Dorota Graszek – DG Consulting, Gdańsk.
- Kamil Barwicki – WP.pl, 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, Gdańsk.
- Marcin Markowski – Polkomtel Sp. z o.o., Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

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

Specjalista do spraw sprzedaży¹¹ realizuje plany sprzedażowe przedsiębiorstwa przez utrzymywanie kontaktów ze stałymi partnerami handlowymi oraz pozyskiwanie nowych klientów⁴. Obsługuje klientów⁶, prowadzi negocjacje handlowe oraz przygotowuje oferty handlowe.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Specjalista do spraw sprzedaży koncentruje się w swojej pracy na sprzedaży produktów i usług znajdujących się w ofercie przedsiębiorstwa, które reprezentuje. Osoba pracująca w tym zawodzie pozyskuje i wykorzystuje szeroką wiedzę o rynku, na którym działa przedsiębiorstwo oraz wiedzę na temat konkurencji w celu realizacji celów sprzedażowych firmy.

Do najważniejszych zadań specjalisty do spraw sprzedaży należy pozyskiwanie i obsługa klientów, prowadzenie negocjacji handlowych, przygotowywanie ofert handlowych w oparciu o standardy firmy oraz potrzeby klienta, utrzymywanie trwałych relacji handlowych z dotychczasowymi klientami firmy, aktywny wkład w tworzenie dobrego wizerunku firmy¹², analiza skuteczności prowadzonych działań marketingowych, zawieranie umów oraz prowadzenie dokumentacji sprzedażowej.

Poza aktywną sprzedażą zajmuje się również reklamami i wspieraniem klientów w sytuacjach problemowych. Podejmuje działania wspierające sprzedaż, takie jak promocje dla klientów lub konsumentów oraz kampanie reklamowe. Bierze udział w wydarzeniach branżowych, gdzie reprezentuje przedsiębiorstwo. Regularnie raportuje wyniki sprzedaży przełożonym.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik w zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** wykonuje pracę polegającą na:

- identyfikowaniu potencjalnych odbiorców produktów,
- informowaniu klientów o nowych produktach i usługach,
- analizowaniu i aktualizowaniu danych o klientach,
- badaniu potrzeb klientów¹,
- ustalaniu i negocjowaniu⁵ warunków współpracy w klientami,
- prognozowaniu potrzeb klientów,
- przygotowywaniu ofert handlowych⁷,
- współpracowaniu z działem rozwoju produktów,
- aktualizowaniu i obsługiwaniu bazy danych klientów,
- przyjmowaniu i ewidencjonowaniu zamówień,
- sporządzaniu potwierdzeń zamówień,
- przygotowywaniu dokumentacji wysyłkowej do fakturowania² (zbieranie i kompletowanie dokumentów wysyłkowych od spedytora),
- fakturowaniu sprzedaży,
- wyjaśnianiu różnic cenowych powstałych podczas wprowadzania faktur oraz korekt,
- przygotowaniu zestawień dla księgowości (faktury, dokumenty dostawy),
- analizowaniu wyników sprzedaży,

- koordynowaniu procesu sprzedaży z harmonogramem dostaw,
- monitorowaniu stanów magazynowych,
- braniu udziału w targach, wystawach i konferencjach,
- współpracowaniu z działem marketingu, komunikacji i public relations,
- braniu udziału w planowaniu materiałów i gadżetów reklamowych dla klientów,
- zarządzaniu relacjami z klientami.

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

Miejszem pracy **specjalisty do spraw sprzedaży** jest biuro, lecz znaczna część pracy odbywa się również poza siedzibą firmy, co wynika z konieczności prowadzenia spotkania biznesowych z klientami. Praca ta opiera się na częstych kontaktach z innymi ludźmi, przez co może generować stresujące sytuacje. Najchętniej zatrudniane są w tym zawodzie osoby energiczne i dyspozycyjne. Zawód specjalista do spraw sprzedaży występuje w firmach o profilu produkcyjnym, handlowym i usługowym we wszystkich branżach.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Specjalista do spraw sprzedaży w procesie realizacji zadań zawodowych wykorzystuje następujące maszyny i narzędzie pracy:

- komputer z typowym oprogramowaniem biurowym oraz specjalistycznym oprogramowaniem służącym do prowadzenia dokumentacji sprzedażowej oraz prowadzenia bazy danych,
- oprogramowanie umożliwiające korzystanie z internetu i komunikatorów umożliwiających prowadzenie spotkań on-line,
- telefon,
- typowe urządzenia biurowe, takie jak drukarka i skaner,
- samochód (w przypadku pracownika prowadzącego pracę w terenie).

Organizacja pracy

Specjalista do spraw sprzedaży pracuje na indywidualnym, nadzorowanym stanowisku, jednak uczestniczy też w pracy zespołowej, np. kiedy bierze udział w tworzeniu ofert dla klientów wraz ze współpracownikami. 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, a także reprezentować ją na konferencjach i innych wydarzeniach o charakterze biznesowym. Specjalista do spraw sprzedaży pracuje często według zadaniowego czasu pracy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

W zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** 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. Zagrożeniem mogą być też dolegliwości kręgosłupa będące wynikiem pracy wykonywanej z reguły w pozycji siedzącej.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **specjalista do spraw sprzedaży** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządów równowagi,
- sprawność układu oddechowego;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- zręczność rąk i palców,
- zmysł równowagi,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności

- komunikatywność,
- koncentracja i podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- rozumowanie logiczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie lub piśmie,
- zdolność przekonywania,
- zdolność do podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- wysoka kultura osobista;

w kategorii cech osobowościowych

- rzetelność,
- odporność emocjonalna,
- wytrwałość i cierpliwość,
- samodzielność,
- samokontrola,
- łatwość nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- empatia,
- gotowość do współdziałania,
- niezależność,
- wychodzenie z własną inicjatywą,
- dokładność,
- kreatywność,
- wysoki stopień odpowiedzialności,
- asertywność,
- uprzejmość i wysoka kultura osobista,
- punktualność.

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

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** nie jest związana z dużym obciążeniem fizycznym. Czynnikiem utrudniającym pracę w tym zawodzie są wady i dysfunkcje narządu wzroku, które nie mogą być skorygowane szklami 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 specjalista do spraw sprzedaży 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 **specjalista do spraw sprzedaży** 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 **specjalista do spraw sprzedaży** nie są wymagane tytuły zawodowe, kwalifikacje czy uprawnienia zawodowe. Pracodawcy z reguły oczekują od kandydatów do pracy:

- minimum wykształcenia średniego;
- doświadczenia w sprzedaży;
- doświadczenia w pracy z klientem;
- biegłej obsługi oprogramowania biurowego.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu w zawodzie specjalista do spraw sprzedaży są:

- dyplom ukończenia studiów wyższych;
- znajomość języków obcych (preferowany jest język angielski);
- prawo jazdy kategorii B;
- znajomość technik negocjacyjnych i technik wywierania wpływu.

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 wewnętrznych **specjalista do spraw sprzedaży** może awansować na stanowisko kierownika do spraw sprzedaży. Istnieje też możliwość, że specjalista do spraw sprzedaży znajdzie zatrudnienie w pokrewnym zawodzie, jakim jest opiekun klienta, w którym będzie odpowiadał za wyselekcjonowaną grupę najważniejszych klientów, co przełoży się na jego zarobki.

Alternatywną ścieżką kariery może być przebranżowienie się w kierunku zawodów takich, jak agent ubezpieczeniowy czy agent nieruchomości, gdzie w wyniku wykorzystania doświadczenia sprzedażowego i doświadczenia w pracy z klientem istnieje szansa na znaczne zwiększenie dochodów w związku z otrzymywanymi prowizjami od sprzedaży.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w ramach edukacji formalnej i pozaformalnej. Osoba pracująca w tym zawodzie może jednak otrzymać pozaformalne certyfikaty potwierdzające ukończenie szkoleń i kursów z zakresu pracy z klientem, sprzedaży oraz kompetencji 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 **specjalista do spraw sprzedaży** 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
Opiekun klienta	243302
Specjalista do spraw kluczowych klientów (key account manager)	243304
Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych	243402
Technik handlowiec ⁵	522305

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa⁸ i aktywne poszukiwanie nowych klientów.
- Z2 Realizowanie programu sprzedaży.
- Z3 Utrzymywanie trwałych relacji z dotychczasowymi klientami oraz budowanie dobrego wizerunku firmy.
- Z4 Prowadzenie bazy danych klientów.
- Z5 Potwierdzanie i aktualizowanie statusów zamówień.
- Z6 Rozwiązywanie problemów klientów i przyjmowanie reklamacji.
- Z7 Sporządzanie raportów sprzedażowych⁹ oraz dokumentacji w zakresie współpracy z klientami.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Realizowanie planów sprzedażowych

Kompetencja zawodowa Kz1: Realizowanie planów sprzedażowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa i aktywne poszukiwanie 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.	- Interpretować dane i wskaźniki ekonomiczne; - Wykorzystywać mocne strony przedsiębiorstwa podczas nawiązywania kontaktu z nowym, potencjalnym klientem; - Zmieniać odpowiednio obszary swoich poszukiwań w zależności od trendu, jaki w danym momencie panuje w sektorze; - Nawiązywać nowe kontakty i zainteresować potencjalnych klientów ofertą firmy; - Wykorzystywać rozmowę do zdobycia informacji na temat obecnych lub potencjalnych klientów.
Z2 Realizowanie programu sprzedaży	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Ofertę sprzedażową firmy; - Strategię i metody sprzedażowe charakterystyczne dla firmy; - Pole do negocjacji, jakie zostało wyznaczone w przypadku określonego klienta; - Techniki sprzedaży i negocjacji; - Stan bieżący magazynu (dostępność produktów).	- Wzbudzić zainteresowanie klientów produktami lub usługami; - Wprowadzać atmosferę miłej rozmowy, wzbudzić zaufanie i sympatię; - Przedstawiać w jasny, przejrzysty sposób ofertę firmy; - Zauważać momenty, w których klienci mogą być coraz bardziej lub coraz mniej zainteresowani prezentowaną ofertą; - Zmieniać sposoby argumentowania w zależności od specyfiki danego klienta; - Komunikować się z pracownikami magazynu, aby na bieżąco korygować status produktów w zakresie ich dostępności.
Z3 Utrzymywanie trwałych relacji z dotychczasowymi klientami oraz budowanie dobrego wizerunku firmy	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady, na jakich działa współpraca klienta z firmą; - Koncepcję wizerunkową przedsiębiorstwa; - Zasady etyczne i normy postępowania w relacjach z klientami; - Podstawy psychologii; - Zasady <i>savoir-vivre</i>¹⁰; - Oczekiwania klientów w stosunku do firmy.	- Utrzymywać relację z klientami po zakończeniu transakcji; - Wzbudzać zaufanie i sympatię klientów poprzez stosowanie otwartej, szczerzej i nienachalnej postawy; - Utrzymywać sprawną komunikację z klientami za pomocą poczty elektronicznej; - Przedstawiać zalety długofalowej współpracy z firmą; - Dawać klientom poczucie, że są traktowani wyjątkowo i że są ważni dla firmy; - Przedstawiać klientom interesujące, dodatkowe możliwości, takie jak pakiety lojalnościowe czy specjalne rabaty; - Interpretować niewerbalne sygnały wysyłane przez klientów, dostosowywać sposób rozmowy do ich nastroju; - Rozwiązywać na bieżąco typowe problemy

	zgłaszane przez klientów (kwestie płatności, dostawy, zmiany zamówienia).
--	---

Z4 Prowadzenie bazy danych klientów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Oprogramowanie komputerowe pozwalające gromadzić dane na temat klientów; - Zasady grupowania klientów ze względu na lokalizację, czas współpracy z firmą itd.; - Zasady tworzenia baz danych.	- Analizować dane i wykorzystywać je do klasyfikowania klientów; - Wykorzystywać informacje o klientach w celu przedstawiania im odpowiednich ofert w odpowiednim czasie; - Dbać o stały kontakt, dzięki któremu wytwarza się przywiązanie klientów do firmy; - Wymieniać informacje ze współpracownikami w celu optymalizacji metod sprzedażowych.

Z5 Potwierdzanie i aktualizowanie statusów zamówień

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- System sprzedaży w firmie – działanie procesu zamawiania i dostarczania produktów i usług; - Kolejność i długość trwania procedur wykonywanych przez magazyn i dział wysyłki; - Sposób funkcjonowania firm towarzyszących, takich jak np. poczta, kurier czy firmy spedycyjne.	- Uzyskiwać informacje od działu odpowiedzialnego za wysyłkę/wydanie produktu lub realizację usługi; - Przesyłać informacje do klientów drogą elektroniczną lub telefonicznie; - Informować na bieżąco klientów o ewentualnych opóźnieniach lub innych zmianach związanych z ich zamówieniem; - Rozwiązywać problemy związane z kwestiami płatności (jak na przykład różnice kwot pojawiające się podczas fakturowania).

Z6 Rozwiązywanie problemów klientów i przyjmowanie reklamacji

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Problemy i potrzeby zgłaszane przez klientów; - Zakres obowiązków pozostałych działów firmy w zakresie procedury reklamacji; - Podstawy psychologii; - Procedury przeprowadzanie procesu reklamacji.	- Przeprowadzać procedurę reklamacji, w tym: zadawać klientom pytania pomagające w identyfikowaniu problemu, znajdować rozwiązanie zgłoszonych przez klientów problemów, przygotowywać dokumenty wymagane w danej firmie podczas przeprowadzania reklamacji oraz informować klientów o stanie procedury reklamacyjnej; - 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; - Proponować inne produkty lub usługi, które znajdują się w ofercie firmy, aby uniknąć zwrotu środków finansowych na rzecz klientów.

Z7 Sporządzanie raportów sprzedażowych oraz dokumentacji w zakresie współpracy z klientami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Proces tworzenia oferty; • Proces tworzenia umów, wszystkie dane i dokumenty niezbędne do ich zawarcia zarówno ze strony firmy, jak i ze strony klientów; • Zobowiązania wynikające z zawarcia umów; • 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.; • Zasady prezentacji osiągniętych wyników.	• Opracowywać i przygotowywać odpowiednie dokumenty; • Informować klientów o zobowiązaniach, jakie niosą za sobą zawarte umowy oraz pomagać klientom w przygotowaniu niezbędnych dokumentów i informacji; • Informować odpowiednie działy przedsiębiorstwa o rozpoczęciu procesu realizacji zamówień; • Gromadzić i archiwizować, analizować i interpretować dane dotyczące sprzedaży oraz znajdować na tej podstawie rozwiązania, które pomogą wyeliminować popełniane błędy; • Wybierać odpowiednie wskaźniki i ujmować je w odpowiednich dla danego raportu ramach czasowych; • Dokonywać prezentacji osiągniętych wyników.

3.3. Kompetencje społeczne

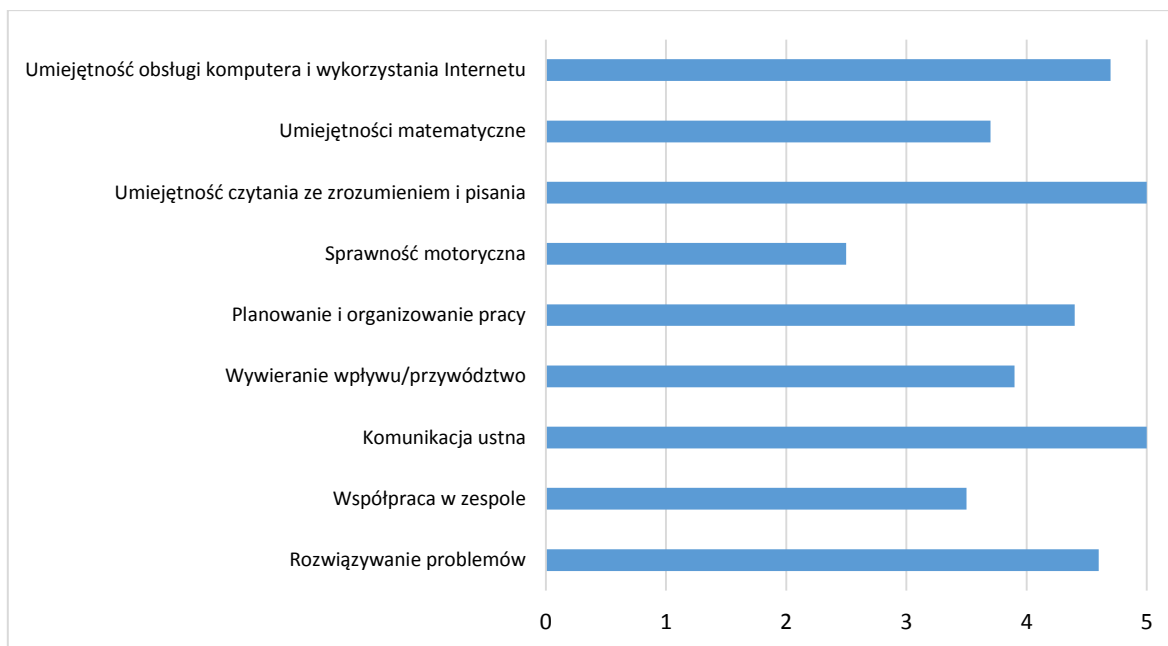
Pracownik w zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych oraz wykazywać się inteligencją emocjonalną³.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Przyjmowania odpowiedzialności za rolę społeczną, jaką odgrywa, w szczególności w kontekście wpływu na ostateczne decyzje klientów.
- Przestrzegania określonych w standardach etycznych i normach zawodowych zasad uczciwości, rzetelności, 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.
- Cierpliwego i starannego wyjaśnienia klientom szczegółów dotyczących oferty handlowej.
- Wspierania klientów w poznaniu i zrozumieniu oferty handlowej oraz zasad współpracy.
- Oceniania i korygowania własnych postaw i zachowań, w tym monitorowania własnych osiągnięć i oddziaływania na klientów.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania i podwyższania swoich kompetencji sprzedażowych oraz aktualizowania znajomości oferty handlowej firmy.
- Budowania pozytywnego wizerunku firmy.
- Zachowywania spokoju i kontrolowania emocji w trudnych sytuacjach.

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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **specjalista do spraw sprzedaży**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **specjalista do spraw sprzedaży**

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 **specjalista do spraw sprzedaży** 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 **specjalista do spraw sprzedaży** oferują:

- wszelkiego rodzaju firmy produkujące dobra konsumenckie,
- banki oraz instytucje finansowe,
- instytucje ubezpieczeniowe,
- operatorzy telefonii komórkowej oraz dostawcy internetu,
- sklepy internetowe,
- firmy prowadzące sprzedaż telefoniczną,
- inne przedsiębiorstwa zajmujące się sprzedażą towarów i usług.

Obecnie (2018 r.) na rynku pracy dostępnych jest dużo ofert pracy w zawodzie specjalisty do spraw sprzedaży, 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-ryнку-pracy>

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 (w 2018 r.) w Polsce nie prowadzi się kształcenia w zawodzie **specjalista do spraw sprzedaży** w ramach edukacji formalnej i pozaformalnej.

Kompetencje przydatne do pracy w zawodzie specjalista do spraw sprzedaży 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 zawodowych, osoba wykonująca zawód **specjalista do spraw sprzedaży** może uczestniczyć w szkoleniach np. z zakresu:

- sprzedaży,
- pracy z klientem,
- negocjacji,
- nauki języka obcego.

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.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.gov.pl/web/edukacja/ksztalcenie-zawodowe>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wyberam-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

Obecnie (2018 r.) **specjalista do spraw sprzedaży** może z reguły liczyć na całkowite miesięczne wynagrodzenie w przedziale od 3000 zł do 5100 zł brutto.

Na poziom wynagrodzeń osób wykonujących ten zawód wpływ ma także:

- wielkość i kapitał firmy,
- branża,
- staż pracy,
- lokalizacja firmy.

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-szczegblach>

<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 **specjalista do spraw sprzedaży** 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 szklami 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. Charakter pracy, a przede wszystkim kontakty interpersonalne powodują, iż znaczące wady wymowy mogą również stanowić przeciwwskazanie do pracy w tym zawodzie.

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 10.07.2018 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.
- Lewandowska M., Niedziałek B. (red.): Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS. Wydanie II. Zakład Ubezpieczeń Społecznym, Warszawa 2013.
- 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>
- Ile zarabia specjalista ds. sprzedaży?: <https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-specjalista-ds-sprzedazy>
- Informacje o wynagrodzeniach w zawodzie: <https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-specjalista-ds-sprzedazy>
- Podstawowe słownictwo branżowe: <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-faktura-i-rachunek-jakie-sa-miedzy-nimi-roznice#1-Czym-jest-rachunek->
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Specjalista ds. Sprzedaży, charakterystyka zawodu: https://www.praca.pl/poradniki/lista-stanowisk/sprzedaz-obsługa-klienta/specjalista-ds-sprzedazy_pr-725.html.
- Specjalista ds. sprzedaży: <http://www.praca.egospodarka.pl/121793,Specjalista-ds-sprzedazy,1,114,1.html>
- 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>
- Zawód: Specjalista ds. sprzedaży: <http://www.studia.net/zawody/7469-specjalista-ds-sprzedazy>.

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 umożliwiające 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, częściowe, 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 klientów	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://poradnikprzebieiorcy.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 posiadać 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 S.: Sprzedaż i profesjonalna obsługa klienta. Centrum Innowacji i Transferu Technologii, Olsztyn 2010.

7	Oferta handlowa	Oferta handlowa to złożenie przez jedną ze stron oświadczenia woli zawarcia umowy (chęć sprzedaży towaru lub usługi) drugiej stronie, która może ją zaakceptować (czego wynikiem będzie zawarcie umowy) lub odrzucić.	https://www.infor.pl/prawo/umowy/postanowienia-ogolne/685658,Co-jest-oferta.html [dostęp: 10.07.2018]
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	Raport sprzedażowy	Wykaz zawartych umów 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]
10	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.
11	Sprzedaż	Całość czynności organizacyjnych, technicznych, prawnych i finansowych związanych z odpłatnym dostarczeniem dóbr lub usług.	Šmid W.: Leksykon przedsiębiorcy. Wydawnictwo „Poltext”, Warszawa 2010.
12	Wizerunek firmy	Wyobrażenie o firmie istniejące w bezpośrednim otoczeniu, głównie u klientów, obejmujące zbiór pozytywnych skojarzeń wywoływanych przy usłyszeniu nazwy firmy lub ujrzeniu jej znaku graficznego.	Daszkiewicz M., Wrona S.: Kreowanie marki korporacyjnej. Difin, Warszawa 2014.

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.