

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 organizacji i rozwoju sprzedaży (242228)



Specjaliści do spraw administracji i rozwoju

**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 organizacji i rozwoju sprzedaży (242228)

Specjaliści do spraw administracji i rozwoju

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 organizacji i rozwoju sprzedaży (242228)

© 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 [125]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://www.pexels.com/photo/group-of-people-in-a-discussion-1483907>
[dostęp: 31.03.2019].



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	8
2.7. Zawody pokrewne	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Optymalizowanie sprzedaży.....	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Tworzenie i monitorowanie procesu sprzedaży.....	10
3.4. Kompetencje społeczne.....	12
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	12
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	13
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	16
7. SŁOWNIK POJĘĆ	17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży 242228

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Specjalista ds. rozwoju sprzedaży.
- Specjalista ds. sprzedaży.
- Menedżer sprzedaży.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 2422 Policy administration professionals.

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) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w marcu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Anna Hasiuk – Agencja Rozwoju Pomorza SA, Gdańsk.
- Małgorzata Przybyłek – Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny, Radom.
- Aleksandra Stachura-Krzyształowicz – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Pracy – PIB, Warszawa.
- Agnieszka Szczechura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Mirosław Żurek – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Michał Skoczylas – Polpharma Biuro Handlowe, Warszawa.
- Grzegorz Sławiński – Röben Polska sp. z o.o. i Wspólnicy s.k., Środa Śląska.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Robert Fleischer – Terapia Szkolenia Doradztwo. RIF, Olsztyn.
- Barbara Steblik – Centralna Komisja Egzaminacyjna, Warszawa.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2019 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 organizacji i rozwoju sprzedaży odpowiada za proces sprzedaży, w tym za: analizę rynku, kreowanie i realizowanie polityki sprzedaży¹³, koordynację działań sprzedażowych, pozyskiwanie i obsługę klientów oraz raportowanie wyników.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży zajmuje się koordynowaniem procesu sprzedaży produktu. Dokonuje analizy i badania rynku, pozyskuje dane o obecnych i potencjalnych klientach, działaniach konkurencji oraz prowadzonych akcjach promocyjnych. Ponadto prowadzi proces controllingu sprzedaży⁴ produktów oferowanych przez firmę. Odpowiada za realizację założonych planów sprzedażowych. Dodatkowo specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży podejmuje działania wspierające sprzedaż, np. promocje dla klientów lub konsumentów oraz kampanie reklamowe. Poza tym bierze udział w wydarzeniach branżowych, podczas których reprezentuje przedsiębiorstwo.

Sposoby wykonywania pracy

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży wykonuje pracę polegającą m. in. na:

- tworzeniu polityki sprzedażowej firmy,
- pozyskiwaniu informacji o sprzedaży danego produktu/usługi,
- analizowaniu rynku i ocenianiu ofert konkurencji,
- organizowaniu i wyposażaniu obiektów handlowych,
- określaniu potrzeb dotyczących personelu,
- uczestniczeniu w tworzeniu strategii marketingowej¹⁶ rozwoju sprzedaży produktu,
- przygotowaniu oferty handlowej¹¹,
- koordynowaniu procesu sprzedaży produktu/usługi na rynku,
- przygotowaniu i nadzorowaniu realizacji budżetów sprzedaży³,
- kształtowaniu długofalowych relacji z klientem/dostawcą oraz pozyskiwaniu nowych klientów/dostawców,
- współpracowaniu z dostawcami i kontrahentami,
- realizowaniu założonych planów sprzedażowych,
- udzielaniu wsparcia klientom na temat oferowanych produktów,
- obsługiwaniu klientów przez cały okres procesu sprzedażowego,
- przyjmowaniu reklamacji i rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przy reklamacjach,
- przygotowaniu raportów ze sprzedaży w odniesieniu do prowadzonej polityki handlowej i marketingowej,

- uczestniczeniu w targach, wystawach, konferencjach, spotkaniach branżowych,
- prezentowaniu nowych produktów/usług,
- współpracowaniu z działem zajmującym się reklamami i serwisem,
- współpracowaniu z działem logistyki i magazynem,
- współpracowaniu z działem marketingu, działem PR (Public Relations)⁵.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2 i 3.3. Kompetencje zawodowe.

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

Warunki pracy

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży pracuje głównie w pomieszczeniach biurowych, posiadających zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje klimatyzacyjne lub grzewcze. Jego praca odbywa się głównie w pozycji siedzącej. Wykonywanie zawodu wiąże się również z odbywaniem podróży służbowych m.in. do klientów, partnerów handlowych, na targi czy inne imprezy branżowe.

Warunki pracy są zależne przede wszystkim od wielkości i wyposażenia pomieszczeń oraz stanu technicznego pojazdu, którym pracownik się przemieszcza.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- komputer (przenośny lub stacjonarny),
- programy informatyczne służące do zbierania i analizy danych, tworzenia dokumentów, prezentacji,
- internet,
- telefon,
- urządzenia biurowe, takie jak: drukarka, skaner, faks, kserokopiarka, niszczarka dokumentów,
- projektor na potrzeby prowadzenia prezentacji,
- samochód osobowy umożliwiający odbywanie podróży służbowych.

Organizacja pracy

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży może pracować w stałych godzinach pracy w systemie jednozmianowym w wymiarze 8 godzin dziennie, a także w systemie nienormowanego czasu pracy. Wykonuje swoje obowiązki indywidualnie lub zespołowo. Współpracuje przede wszystkim z pracownikami działów sprzedaży, marketingu, logistyki.

Praca w tym zawodzie jest nadzorowana. Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży podlega kierownikowi działu.

Obciążenie pracą w dużej mierze zależy od samodzielnej organizacji, efektywności, ale także od lokalizacji i systemu pracy, klientów, partnerów handlowych.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży, realizując swoje obowiązki, narażony jest m.in. na:

- obciążenie wzroku oraz układu kostno-szkieletowego z uwagi na długotrwałą pracę przy komputerze,

- stres psychiczny związany z odpowiedzialnością za realizację celów i planów sprzedażowych, obsługą wymagających klientów,
- wypadki w transporcie podczas podróży służbowych.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

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

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- zmysł równowagi,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- uzdolnienia kierownicze i organizacyjne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność motywowania siebie,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- współdziałanie i współpraca w zespole (grupie),
- dobra pamięć,
- zdolność rozwiązywania konfliktów;

w kategorii cech osobowościowych

- komunikatywność,
- wysoka kultura osobista,
- operatywność i skuteczność,
- dążenie do osiągnięcia celów,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- gotowość do prezentowania wyników swojej pracy,
- samodzielność,
- dyspozycyjność,
- asertywność,
- odporność emocjonalna,
- radzenie sobie ze stresem.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.4. Kompetencje społeczne; 3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** wymaga dobrego ogólnego stanu zdrowia oraz sprawności intelektualnej. Pracownik w tym zawodzie powinien odznaczać się

sprawnością narządów wzroku oraz słuchu ze względu na konieczność przeprowadzania wielu rozmów i intensywną współpracę z innymi ludźmi.

Przeciwwskazaniami do pracy w zawodzie są:

- wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji,
- niektóre zaburzenia neurologiczne i psychiczne.

Schorzenia kręgosłupa lub stawów, do których przyczynia się siedzący lub stojący tryb pracy, mogą w znaczny sposób utrudnić wykonywanie zawodu specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży.

Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do lekkich (praca biurowa). Występuje w niej jednak obciążenie umysłowe, związane np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji odnoszących się do organizacji i rozwoju sprzedaży.

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

Obecnie (2019 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** preferowane jest wykształcenie wyższe I stopnia (tytuły zawodowe: licencjat, inżynier) lub II (magister) na kierunkach: marketing, handel, zarządzanie, ekonomia, towaroznawstwo lub innych związanych z branżą pracodawcy.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** ułatwia posiadanie:

- dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia na kierunku: organizacja i zarządzanie, marketing, ekonomia, towaroznawstwo lub pokrewnych,
- świadectwa ukończenia studiów podyplomowych w zakresie zarządzania sprzedażą i/lub zbliżonym do specjalizacji realizowanej przez pracodawcę.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu specjalisty do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży mogą być m.in.:

- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez organy szkolnictwa wyższego,
- certyfikat potwierdzający kwalifikację „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” uzyskanym zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające nabycie kompetencji przydatnych do wykonywania powierzonych zadań zawodowych, np. w zakresie zarządzania sprzedażą,
- certyfikat potwierdzający znajomość języka obcego na poziomie umożliwiającym swobodną komunikację i stosowanie specjalistycznej terminologii,
- prawo jazdy kat. B,
- referencje od pracodawców potwierdzające posiadanie umiejętności i doświadczenie zawodowe.

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

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży może rozwijać swoje kwalifikacje i umiejętności w zawodzie poprzez dalsze kształcenie w formie:

- studiów II stopnia (na kierunkach: zarządzanie, marketing, ekonomia, towaroznawstwo, pokrewne),
- studiów podyplomowych,
- krajowych i międzynarodowych branżowych szkoleń, seminariów, konferencji, wizyt studyjnych,
- samodzielnego pozyskiwania wiedzy branżowej.

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży, po nabyciu dalszego doświadczenia zawodowego, posiadając stosowne kompetencje oraz zdolności organizacyjne, jak również umiejętności zarządzania, może awansować na stanowisko kierownicze (kierownik zespołu, kierownik działu, dyrektor działu).

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** w edukacji formalnej oraz pozaformalnej.

Zdobycie tytułu zawodowego licencjata lub magistra poświadczają komisje egzaminacyjne wyższych uczelni.

Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

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 organizacji i rozwoju sprzedaży** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Dyrektor sprzedaży	112014
Kierownik do spraw sprzedaży	122102
Regionalny kierownik sprzedaży	122106
Specjalista do spraw marketingu i handlu	243106
Specjalista do spraw sprzedaży	243305

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

- Z1 Analizowanie i badanie rynku oraz ocenianie ofert konkurencji.
- Z2 Planowanie procesów dystrybucji i sprzedaży w działalności przedsiębiorstw handlowych.
- Z3 Budowanie relacji partnerskich z dostawcami i klientami.

- Z4 Organizowanie i wyposażanie obiektów handlowych zgodnie z zasadami merchandisingu¹⁰.
 Z5 Koordynowanie procesu sprzedaży produktu na rynku.
 Z6 Synchronizowanie statusów zamówień pomiędzy kontrahentami.
 Z7 Sporządzanie raportów i dokumentacji w odniesieniu do prowadzonej polityki handlowej.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Optymalizowanie sprzedaży

Kompetencja zawodowa Kz1: Optymalizowanie sprzedaży obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Analizowanie i badanie rynku oraz ocenianie ofert konkurencji	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Klasyfikację rynku według zasięgu terytorialnego; - Charakterystykę otoczenia rynkowego przedsiębiorstwa; - Mechanizmy rynkowe; - Znaczenie i zależności występujące między <u>podażą</u>¹² i <u>popytem</u>¹⁴; - Proces <u>segmentacji rynku</u>¹⁵; - Potrzeby oraz oczekiwania klientów wobec oferowanych produktów/usług; - Techniki i narzędzia stosowane do badania rynku; - Konkurentów i zarys ich strategii sprzedażowej; - Metody stosowane do zarządzania jakością, w tym <u>benchmarking</u>².	- Przeprowadzać analizę rynku lokalnego i jego potrzeb; - Interpretować dane i wskaźniki ekonomiczne rynku, na którym działa przedsiębiorstwo; - Określać determinanty popytu; - Identyfikować czynniki wpływające na wartość podaży; - Identyfikować potencjalnych odbiorców produktów; - Analizować potrzeby oraz oczekiwania klientów wobec oferowanych produktów/usług; - Zbierać informacje o sprzedaży danego produktu/usługi; - Określać mocne i słabe strony konkurencji; - Porównywać politykę prowadzoną przez przedsiębiorstwo z konkurentami; - Stosować metody zarządzania jakością.
Z2 Planowanie procesów dystrybucji i sprzedaży w działalności przedsiębiorstw handlowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Uwarunkowania wewnętrzne i zewnętrzne firmy; - Podstawowe instrumenty <u>marketingu mix</u>⁹; <u>Kanał dystrybucji</u>⁷ w ujęciu podmiotowym i funkcjonalnym; <u>Łańcuch dostaw</u>⁸ na płaszczyźnie dystrybucyjno-handlowej; - Czynniki istotne przy prognozowaniu sprzedaży; - Znaczenie <u>analizy opłacalności</u>¹.	- Szacować wewnętrzne możliwości firmy; - Szacować uwarunkowania zewnętrzne przedsiębiorstwa; - Określać związki przyczynowo-skutkowe, które zachodzą pomiędzy elementami rynku, tj. podażą, popytem, ceną; - Określać kanały dystrybucji z wykorzystaniem podstawowych <u>instrumentów promocji</u>⁶ w celu zwiększenia popytu na produkty; - Pozyskiwać partnerów, dostawców, dystrybutorów i klientów; - Planować produkty do sprzedaży i ustalać ich cenę; - Prognozować sprzedaż z uwzględnieniem np. sezonowości produktu, - Szacować poprawę rentowności sprzedaży; - Dostosowywać ofertę placówki handlowej do potrzeb klientów.

Z3 Budowanie relacji partnerskich z dostawcami i klientami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Narzędzia i techniki stosowane do gromadzenia danych dotyczących partnerów handlowych i klientów; - Zasady tworzenia baz danych; - Zasady pozycjonowania partnerów handlowych i klientów ze względu na lokalizację, czas współpracy z firmą, realizację zamówień; - Umowy o współpracy handlowej; - Znaczenie działalności wystawienniczo-targowej w handlu; - Zasady tworzenia prezentacji produktu.	- Wykorzystywać programy komputerowe do analizy informacji na temat partnerów handlowych i klientów; - Przygotowywać bazy danych partnerów handlowych i dostawców; - Wykorzystywać informacje dotyczące partnerów handlowych i klientów do optymalizacji procesu sprzedaży; - Kształtować pozytywne relacje z partnerami handlowymi i klientami; - Negocjować umowy i warunki handlowe z klientami; - Uczestniczyć w targach, wystawach handlowych; - Organizować spotkania branżowe; - Prowadzić prezentację produktu.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Tworzenie i monitorowanie procesu sprzedaży

Kompetencja zawodowa Kz2: Tworzenie i monitorowanie procesu sprzedaży obejmuje zestaw zadań zawodowych Z4, Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z4 Organizowanie i wyposażanie obiektów handlowych zgodnie z zasadami merchandisingu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady organizacji pracy w handlu; - Technologie i formy sprzedaży; - Charakterystykę obiektów handlowych; - Zasady planowania powierzchni i wyposażenia sklepu; - Zasady doboru wyposażenia do obiektów handlowych w podstawowym zakresie; - Metodę merchandisingu wizualnego; - Strefowość rozmieszczania towarów w sklepie; - Znaczenie efektywności i innowacyjności przedsięwzięć stosowanych w procesie sprzedaży; - Zasady i przepisy BHP, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz ergonomii w zakresie organizowania stanowiska pracy w działalności sprzedażowej.	- Wykorzystywać zasoby ludzkie, rzeczowe i finansowe do prowadzenia procesu sprzedaży; - Określać metodę sprzedaży właściwą dla przedsiębiorstwa; - Dostosowywać formę sprzedaży do obiektu handlowego; - Zagospodarowywać poszczególne części obiektu handlowego zgodnie z przeznaczeniem; - Zagospodarowywać przestrzeń sklepu lub części sprzedażowej hurtowni; - Wybierać odpowiedni asortyment wyposażenia do obiektów handlowych; - Proponować sposoby rozmieszczania i prezentacji towaru; - Monitorować układanie i rozmieszczanie towarów w sklepie; - Wdrażać efektywne metody sprzedaży; - Stosować efektywne i innowacyjne rozwiązania w procesie sprzedaży; - Przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii podczas organizowania stanowiska pracy w działalności sprzedażowej.

Z5 Koordynowanie procesu sprzedaży produktu na rynku	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Ofertę handlową firmy; - Znaczenie budżetu sprzedaży; - Strategię sprzedaży firmy; - Zasady współpracy z przedstawicielami handlowymi; - Zasady realizacji planów sprzedażowych; - Zasady planowania zapasów; - Zasady monitorowania i kontroli efektów realizowanych zadań w procesie sprzedaży; - Standardy i zasady dobrej obsługi klienta; - Prawa konsumenta i zasady reklamacji; - Zasady obsługi posprzedażowej klienta; - Zasady wsparcia technicznego sprzedaży.	- Prowadzić działania zwiększające zainteresowanie klientów produktami lub usługami; - Nadzorować realizację budżetów sprzedaży; - Realizować plany operacyjne firmy dotyczące sprzedaży; - Realizować założone plany sprzedażowe; - Współpracować i wspierać przedstawicieli handlowych pracujących w terenie; - Monitorować status produktów w zakresie ich dostępności; - Egzekwować od sprzedawcy stosowanie zasad dobrej obsługi klienta; - Wprowadzać usprawnienia w obsłudze klientów; - Udzielać wsparcia i pomocy klientom podczas zwrotów i reklamacji; - Nadzorować proces obsługi reklamacji; - Udzielać wsparcia technicznego przy obsłudze oferowanych produktów.
Z6 Synchronizowanie statusów zamówień pomiędzy kontrahentami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady prowadzenia procesu zamawiania i dostarczania produktów, realizacji sprzedaży produktu; - Techniki, narzędzia i formy przekazu oraz komunikacji wspomagające przeprowadzenie transakcji handlowych; - Zasady funkcjonowania firm przewozowych wykorzystywanych w procesach realizacji zamówień.	- Rejestrować informacje dotyczące zamówienia, przyjęcia produktu, jego sprzedaży lub realizacji usługi; - Przesyłać informacje do dostawców drogą elektroniczną lub telefonicznie; - Korzystać z oferty firm kurierskich/spedycyjnych/poczty w celu realizacji zamówień.
Z7 Sporządzanie raportów i dokumentacji w odniesieniu do prowadzonej polityki handlowej	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Proces tworzenia oferty handlowej; - Znaczenie korespondencji handlowej; - Proces tworzenia umów handlowych między dostawcą a przedsiębiorstwem handlowym; - Obowiązki stron wynikające z zawarcia umowy; - Zasady tworzenia raportów sprzedażowych; - Znaczenie <u>wskaźnika rentowności sprzedaży</u>¹⁷; - Zasady prezentacji osiągniętych wyników.	- Formułować i prezentować ofertę handlową; - Przygotowywać dokumenty do transakcji kupna-sprzedaży; - Sporządzać umowę handlową z dostawcą; - Przestrzegać zasad zawartych w umowie dotyczących realizacji sprzedaży oraz sposobu rozliczenia i płatności; - Gromadzić i archiwizować dane dotyczące sprzedaży; - Przygotowywać dzienne i okresowe raporty ze sprzedaży; - Określać wskaźnik rentowności sprzedaży produktu/usługi; - Prezentować osiągnięte rezultaty.

3.4. Kompetencje społeczne

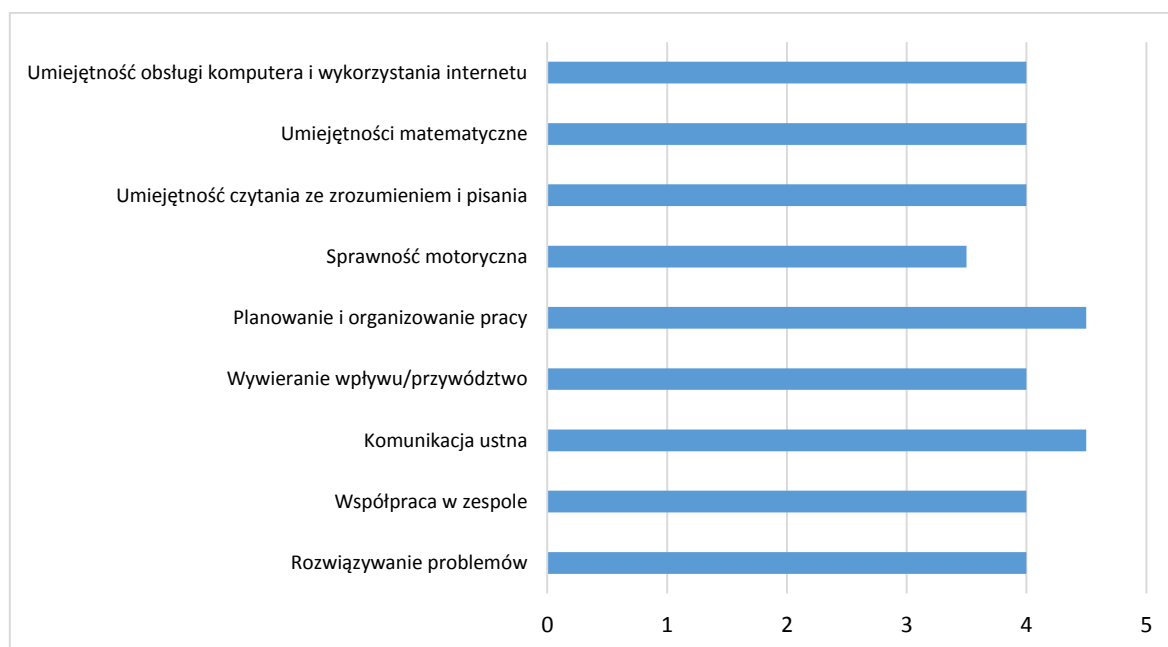
Pracownik w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Przestrzegania przepisów oraz ogólnie przyjętych zasad etycznych w sprawach organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Wykonywania pracy indywidualnej i zespołowej zorientowanej na klienta w zakresie organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Utrzymywania i tworzenia właściwych relacji ze współpracownikami i klientami w sprawach organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Ponoszenia odpowiedzialności w dążeniu do realizacji celów sprzedażowych.
- Ponoszenia odpowiedzialności za powierzone zadania w sprawach organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Oceniania skuteczności podejmowanych działań w sprawach organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Podnoszenia kompetencji zawodowych w zakresie organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Promowania kultury pro jakościowej w sprawach organizacji i rozwoju sprzedaży.
- Dostosowywania swojego zachowania do zmian w środowisku pracy w zakresie organizacji i rozwoju sprzedaży.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien posiadać 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 **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży**.



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

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju 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

Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży może znaleźć zatrudnienie w działach sprzedaży w wielu branżach, m.in. w:

- przedsiębiorstwach produkcyjnych oraz usługowych,
- firmach handlowych zajmujących się dystrybucją produktów.

Może też prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży, współpracując z wieloma przedsiębiorstwami.

Obecnie (2019 r.) według Barometru zawodów specjaliści ds. sprzedaży oraz kierownicy sprzedaży znajdują się w grupie deficytowej. Pracownicy w tych zawodach są poszukiwani na rynku pracy.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bазie 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: 31.03.2019]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

<http://mz.praca.gov.pl>

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzwodow.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 (2019 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu można uzyskać, podejmując naukę na uczelni wyższej na studiach I oraz II stopnia na kierunkach: handel, marketing, zarządzanie, ekonomia lub towaroznawstwo oraz studia podyplomowe w zakresie zarządzania sprzedażą.

Występuje możliwość dalszego kształcenia, podnoszenia kwalifikacji na studiach podyplomowych prowadzonych przez uczelnie państwowe i prywatne.

Istnieje również możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

Szkolenie

Zazwyczaj organizacją szkoleń dla kandydatów do pracy i pracowników w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** zajmują się instytucje zatrudniające specjalistów oraz publiczne i niepubliczne instytucje prowadzące kursy profesjonalne (np. uczelnie, ośrodki i firmy szkoleniowe).

Na rynku usług szkoleniowych dostępnych jest wiele ofert w obszarze sprzedaży. Dodatkowo specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży ma możliwości podnoszenia kompetencji zawodowych, uczestnicząc w konferencjach i seminariach branżowych.

Przykładowa tematyka szkoleń oferowanych na rynku:

- tworzenie polityki sprzedaży,
- techniki sprzedaży,
- pozyskiwanie i utrzymanie klientów,
- negocjacja, komunikacja, asertywność.

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: 31.03.2019]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod>

<https://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

Wynagrodzenie (2019 r.) osób pracujących w zawodzie **specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży** jest zróżnicowane i kształtuje się z reguły na poziomie od 3600 zł do 8500 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Zarobki uzależnione są m.in. od:

- posiadanego doświadczenia, wykształcenia, umiejętności,
- rodzaju pracodawcy, jego wielkości i skali działania,
- osiąganych wyników sprzedaży i realizacji planów.

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: 31.03.2019]:

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-szczegolach>

<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 organizacji i rozwoju sprzedaży** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w zawodzie jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O) w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza wykonywania bardziej precyzyjnych czynności,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), która nie wyklucza stania i chodzenia, w tym samodzielnego przemieszczania się po zróżnicowanym terenie,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i inne – pod warunkiem, że praca nie wymaga znacznego wysiłku fizycznego oraz/lub zorganizowana jest w taki sposób, aby pracownik miał możliwość

regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych (np. zastrzyków insulinowych).

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 (2019 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: 31.03.2019 r.

- Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. poz. 1668, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, 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, z późn. zm.).
- 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).
- Obwieszczenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 1240).

Literatura branżowa:

- Andrzejczak D., Mikina A., Rzeźnik B.: Organizacja sprzedaży. Część 1. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2013.
- Cassell J., Bird T.: Skuteczna sprzedaż, czyli techniki najlepszych handlowców. Edgard, Warszawa 2011.
- Dyhdalewicz A.: Wybór metod ustalania cen w przedsiębiorstwach handlowych. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” nr 625, 2011.
- Gitomer J.: Biblia handlowca – najbogatsze źródło wiedzy o sprzedaży. Helion, Gliwice 2016.
- Lunden B., Russel L.: Techniki sprzedaży. BL Info, Gdańsk 2014.
- Niemczyk A., Kędzierski M.: Zawód: handlowiec. Skuteczna sprzedaż bez manipulacji. Onepress, Gliwice 2018.
- Olsen D.: Metoda Lean Product. Jak być innowacyjnym dzięki wykorzystaniu minimalnej koniecznej funkcjonalności i informacji zwrotnej od klientów. Onepress, Gliwice 2018.
- Radłowski G.: Rytuały w procesie zarządzania zespołami sprzedaży. CeDeWu, Warszawa 2018.
- Strzyżewska E.: Organizacja sprzedaży. Podręcznik. Wydawnictwo eMPI2, Poznań 2014.
- Tracy B.: Psychologia sprzedaży. MT Biznes, Warszawa 2014.
- Tracy B.: Zarządzanie sprzedażą. MT Biznes, Warszawa 2016.
- Zych R.: Lider sprzedaży. Jak angażować handlowców w aktywną sprzedaż. Helion, Gliwice 2015.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.03.2019]:

- Barometr zawodów 2019. Raport podsumowujący badania w Polsce:
https://barometrzwodow.pl/userfiles/Barometr/2019/raport_ogolnopolski_pl.pdf
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Katalog zawodów: <http://www.kluczdokariery.pl/katalogzawodow>
- Kwalifikacja rynkowa „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych - handlowiec” w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji:
<https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja/view&id=12640>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Portal Szef Sprzedaży: <https://www.szef-sprzedazy.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- 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 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, 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	Analiza opłacalności	Prowadzona przed rozpoczęciem przedsięwzięcia inwestycyjnego w celu ustalenia okresu zwrotu zaangażowanych środków i możliwego do osiągnięcia zysku, a tym samym do podjęcia decyzji o realizacji inwestycji.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://analizafinansowa.pl/monitorowanie-wyniku-finansowego/jak-wlasciwie-ocenic-oplalnosc-inwestycji-2993.html [dostęp: 31.03.2019]
2	Benchmarking	Analiza porównawcza, metoda zarządzania polegająca na systematycznym porównaniu przedsiębiorstwa z konkurentami lub firmami wiodącymi w danej branży oraz skopiowanie sprawdzonych wzorów postępowania (procesów, metod, sposobów działania).	https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_promocji [dostęp: 31.03.2019]
3	Budżet sprzedaży	Plan sprzedaży na określony okres (zazwyczaj rok), zawierający ilościowe zestawienie produktów wraz z ich cenami.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.abc-ekonomii.net.pl/s/budzet_sprzedaży.html [dostęp: 31.03.2019]
4	Controlling sprzedaży	Koordynowanie działań marketingowych i sprzedażowych firmy: procesu prognozowania, planowania i oceny działań, które doprowadzą do zwiększenia sprzedaży.	http://www.abmmmedia.com.pl/index.php/content/view/slug/optimalizacja-sprzedazowa [dostęp: 31.03.2019]
5	Dział PR (Public Relations)	Dział zajmujący się budową wizerunku przedsiębiorstwa poprzez odpowiednią komunikację z otoczeniem.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://biznes.newseria.pl/biuro-prasowe/media_i_pr/czym-zajmuje-sie-dzial-pr,b1902310147 [dostęp: 31.03.2019]
6	Instrumenty promocji	Zalicza się do nich: sprzedaż osobista (akwizycja), marketing bezpośredni, promocja sprzedaży, Public Relations i Publicity.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_promocji [dostęp: 31.03.2019]
7	Kanał dystrybucji	Zbiór wzajemnie zależnych organizacji współuczestniczących w procesie dostarczania produktu i usługi do nabywcy.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_promocji [dostęp: 31.03.2019]
8	Łańcuch dostaw	Sieć organizacji zaangażowanych poprzez powiązania z dostawcami i odbiorcami w różne procesy i działania, które tworzą wartość w postaci produktów i usług dostarczanych ostatecznym konsumentom.	Cassell J., Bird T.: Skuteczna sprzedaż, czyli techniki najlepszych handlowców. Edgard, Warszawa 2011
9	Marketing mix	Tak zwana kompozycja marketingowa stanowi obszerną kategorię wzajemnie ze sobą powiązanych elementów (działań, procesów, metod i technik) wykorzystywanych w przedsiębiorstwie i tworzących wspólnie zintegrowany system oddziaływania na otoczenie rynkowe przedsiębiorstwa (klientów, konkurentów).	https://mfiles.pl/pl/index.php/Marketing_mix [dostęp: 31.03.2019]

10	Merchandising	Zestaw technik oraz metod, które nadają placówce i sprzedawanym przez nią towarom czynny udział w sprzedaży. Metody te oraz techniki składają się z odpowiedniej ekspozycji produktów oraz dbałości o otoczenie, czego skutkiem jest maksymalizacja zysków. Inaczej mówiąc, merchandising to socjotechnika występująca w handlu, która obejmuje jakiegokolwiek działania wpływające na zachowania konsumentów przez aranżację placówek handlowych, odpowiednie wykorzystanie sfery sprzedażowej czy też właściwą prezentację produktów.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Merchandising [dostęp: 31.03.2019]
11	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,galeria,Co-jest-oferta.html [dostęp: 31.03.2019]
12	Podaż	Ilość dobra, jaką sprzedawcy są gotowi zaoferować przy różnym poziomie ceny oraz przy założeniu niezmienności innych elementów charakteryzujących sytuację na rynku.	https://mfiles.pl/pl/index.php [dostęp: 31.03.2019]
13	Polityka sprzedaży	Zbiór zasad, celów i kompleksowy plan działań sprzedaży w przedsiębiorstwie.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.salesberry.pl/strategia-sprzedaży [dostęp: 31.03.2019]
14	Popyt	Ilość dobra, jaką nabywcy są w stanie zakupić przy różnych poziomach ceny; zamiar i oferta kupna poparte odpowiednią sumą pieniędzy, jaką dysponuje ewentualny nabywca.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Popyt [dostęp: 31.03.2019]
15	Segmentacja rynku	Wyodrębnienie z ogółu klientów określonych grup klientów, do których przedsiębiorstwo kieruje swoje produkty.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.rafalszrajnert.pl/badanie-i-segmentacja-klientow [dostęp: 31.03.2019]
16	Strategia marketingowa	Ustalone w przedsiębiorstwie cele i sposób ich osiągnięcia (plan działań) w zakresie produktu, ceny, dystrybucji i promocji.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://adnext.pl/baza-wiedzy/strategie-marketingowe [dostęp: 31.03.2019]
17	Wskaźnik rentowności sprzedaży	Informuje o wysokości osiąganego zysku po uregulowaniu podatków i odliczeniu wszystkich kosztów. Im wyższa wartość wskaźnika, tym lepsza sytuacja finansowa przedsiębiorstwa. Obniżenie poziomu wskaźnika oznacza, że przedsiębiorstwo musi zrealizować większe rozmiary sprzedaży do osiągnięcia określonego zysku.	http://www.finance.egospodarka.pl/10478,ROS-Wskaznik-rentownosci-sprzedaży,1,57,1.html [dostęp: 31.03.2019]

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.