

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

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej (524302)



Agenci sprzedaży bezpośredniej

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

**Konsultant / agent sprzedaży
bezpośredniej
(524302)**

Agenci sprzedaży bezpośredniej

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

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej (524302)

© 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 [538]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce autorskie wykonane przez zespół ekspercki.



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.....	8
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	9
2.7. Zawody pokrewne	10
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	10
3.1. Zadania zawodowe	10
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Pozyskiwanie klientów	10
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Budowa grupy biznesowej	11
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Sprzedawanie produktów	12
3.5. Kompetencje społeczne.....	13
3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	14
3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	14
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	14
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	14
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	15
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	17
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	17
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	17
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	18
7. SŁOWNIK POJĘĆ	20
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	20
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	22

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej 524302

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Doradca.
- Pracownik sprzedaży bezpośredniej.
- Prezenter produktów.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5243 Door-to-door salespersons.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja G – Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle.

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,
- wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie PO KL (2011-2013) „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół ekspercki:

- Magdalena Bujniewicz – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Wacław Galewski – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Beata Kieć – Mary Kay Cosmetics Polska, Warszawa.
- Dorota Szwarz – Wellstar Sp.k. i Forever Living Products Poland Sp. z o.o., Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Ryszard Pieńkowski – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Sebastian Stefański – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Daria Świsulska – PBS Sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Krzysztof Hasiuk – Ekspert niezależny, Bojano.
- Marta Markowicz – Avon Cosmetics Polska sp. z o.o., Malbork.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Witold Choiński – Krajowa Izba Gospodarcza, Warszawa.
- Grzegorz Sołtysiak – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych, 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

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej⁴ oferuje, doradza i sprzedaje poza siecią sklepową produkty³ klientowi (konsumentowi²) podczas spotkań.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej jest zawodem o charakterze usługowo-doradczo-handlowym.

Celem pracy w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej jest prezentacja potencjalnym klientom produktów w formie zachęcającej klienta do zakupu i w jej efekcie jego sprzedaż.

Aby to nastąpiło, konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej musi najpierw zorganizować spotkanie z potencjalnymi klientami, podczas którego dokonuje prezentacji produktów, sprzedaje lub przyjmuje na nie zamówienia i nadzoruje dostawy.

Przed zorganizowaniem spotkania ważne jest pozyskanie klientów, nawiązanie z nimi współpracy, a następnie utrzymywanie długotrwałych kontaktów z nimi. W tym celu m.in. sporządza i aktualizuje listy potencjalnych klientów. Za pośrednictwem już pozyskanych klientów może podejmować działania ukierunkowane na pozyskiwanie nowych klientów.

Ważnym zadaniem w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej jest rozpoznanie oczekiwań i gustów określonych grup konsumentów i ich preferencji. Wiedza taka może przyczynić się do zwiększenia efektywności prowadzonych działań sprzedażowych, co odzwierciedlone jest przez liczbę sprzedanych towarów.

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej wykorzystuje w swojej pracy materiały promocyjne, próbki oraz produkty udostępnione przez firmę, a także wyposażenie własne służące do prezentacji, które jest zależne od rodzaju ofertowanych do sprzedaży wyrobów.

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej może być odpowiedzialny za tworzenie i rozwój własne grupy (sieci) konsultantów / agentów sprzedaży bezpośredniej.

Konsultant / agent sprzedaży prowadzi sprzedaż produktów firmy, z którą nawiązał współpracę, czyli z którą ma podpisaną umowę.

Na każdym etapie sprzedaży bezpośredniej konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej powinien przestrzegać przepisów prawa, etyki w biznesie oraz działać zgodnie z zasadami rzetelności

handlowej ustalonymi przez Polskie Stowarzyszenie Sprzedaży Bezpośredniej. Poza tym konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej ponosi pełną odpowiedzialność wobec klienta w zakresie zgodności informacji o oferowanych produktach ze stanem faktycznym.

Sposoby wykonywania pracy

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej wykonuje pracę z zastosowaniem właściwych technik i metod sprzedażowych. Jego praca polega m.in. na:

- nawiązywaniu relacji z potencjalnymi klientami i utrzymywaniu długotrwałych kontaktów z nimi,
- organizowaniu spotkań z potencjalnymi klientami,
- prezentowaniu produktów w formie zachęcającej klienta do zakupu,
- wykonywaniu operacji sprzedażowych produktów firmy podczas spotkań,
- przyjmowaniu zamówień,
- nadzorowaniu dostaw,
- wysyłaniu do potencjalnych klientów materiałów marketingowych,
- dostarczaniu potencjalnym klientom informacji o nowych produktach wprowadzanych do oferty,
- prowadzeniu i aktualizowaniu bazy klientów,
- prowadzeniu rozmów rekrutacyjnych z potencjalnymi nowymi konsultantami / agentami sprzedaży bezpośredniej,
- szkoleniu nowych konsultantów / agentów sprzedaży bezpośredniej,
- tworzeniu grupy biznesowej⁵.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2, 3.3 i 3.4. Kompetencje zawodowe.

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

Warunki pracy

Miejszem pracy w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** jest zazwyczaj dom klienta lub inne wskazane przez niego miejsce, np. klub, restauracja, miejsce pracy.

W pomieszczeniach, gdzie wykonywana jest praca, zazwyczaj występuje oświetlenie dzienne i sztuczne.

Praca jest wykonywana przeważnie w pozycji stojącej, umożliwiającej ergonomiczną obsługę urządzeń wspomagających prezentację sprzedawanych towarów lub też samych towarów.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- produkty przeznaczone do sprzedaży, spełniające rolę demonstratora,
- materiały promocyjne, flipchart¹, próbki itp.,
- komputer wraz z oprogramowaniem, w tym edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, kreator prezentacji, bazy danych,
- projektor prezentacyjny, tablicę multimedialną i inne urządzenia do prezentowania treści,
- kamerę, aparat fotograficzny,
- drukarkę, skaner, ksero i inne urządzenia biurowe (np. bindownicę, laminarkę, gilotynę, niszczarkę),
- narzędzia do komunikacji: telefon komórkowy, programy do obsługi poczty elektronicznej i internetu, kamerę internetową, mikrofon, słuchawki, komunikatory społecznościowe,
- samochód,

- inne narzędzia i materiały, w zależności od oferowanego produktu, np. środki higieniczne w pokazach kosmetyków, instrukcje obsługi przy sprzedaży sprzętów elektronicznych, informacje dotyczące zastosowania i składu suplementów diety i żywności specjalnego przeznaczenia.

Organizacja pracy

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej pracuje zadaniowo, przez co jego czas pracy jest nienormowany. Uzależniony jest m.in. od dyspozycyjności czasowej potencjalnych klientów. Spotkania z potencjalnymi klientami mogą być organizowane w różnych porach dnia oraz w dni wolne od pracy.

Dzienna liczba godzin pracy w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej zwykle nie przekracza 8 godzin. Jednak mogą się zdarzyć dni, w których będzie przekroczony ośmiogodzinny czas pracy. Może to być uwarunkowane dużą liczbą organizowanych spotkań w danym dniu oraz koniecznością przemieszczania się (nawet na znaczne odległości) pomiędzy poszczególnymi lokalizacjami, w których odbywają się spotkania.

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej najczęściej pracuje:

- samodzielnie lub w małych zespołach sprzedażowych, w których liczba konsultantów uzależniona jest m.in. od liczby potencjalnych klientów, którzy zadeklarowali wstępnie udział w spotkaniu,
- w pomieszczeniach zamkniętych usytuowanych w różnych miejscach, np. w domach klientów lub innym wskazanym przez klienta miejscu, w przestrzeni prywatnej,
- poza własnym miejscem zamieszkania.

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej współpracuje z centralą reprezentowanej przez siebie firmy, w tym m.in. dyrektorem sprzedaży, managerem dystrybucji oraz z członkami swojego zespołu, ponosząc pełną odpowiedzialność za sposób wykonania zadań oraz powierzone mu mienie.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej w trakcie wykonywania zadań zawodowych jest narażony na działanie czynników mogących powodować zagrożenia. Należą do nich m.in.:

- obciążenia fizyczne narządu mowy wynikające z niewłaściwego operowania głosem lub przeciążenia strun głosowych,
- wypadki komunikacyjne związane z podróżami służbowymi i mobilnym charakterem pracy,
- stres spowodowany pracą z ludźmi oraz koniecznością osiągnięcia określonego poziomu sprzedaży, następstwem którego mogą być choroby o podłożu psychosomatycznym,
- praca w różnych porach dnia i w dni wolne od pracy,
- niebezpieczeństwa i zagrożenia wynikające ze spotkań z obcymi ludźmi w ich domach,
- obciążenia narządu ruchu wynikające z wykonywania pracy w pozycji stojącej oraz konieczności przenoszenia sprzedawanych towarów,
- alergie wynikające z kontaktu z różnymi substancjami.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność zmysłu smaku,
- sprawność zmysłu węchu,

- sprawność zmysłu dotyku,
- sprawność układu oddechowego;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw (dotyczy np. pokazu makijażu),
- czucie dotykowe,
- czucie smakowe,
- powonienie (dotyczy np. sprzedaży perfum i kosmetyków),
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk,
- zręczność palców;

w kategorii sprawności i zdolności

- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- rozumowanie logiczne,
- uzdolnienia organizacyjne,
- współdziałanie i współpraca w zespole (grupie),
- wyobraźnia i myślenie twórcze,
- zdolność do wchodzenia w różnorodne role społeczne,
- zdolność improwizacji,
- zdolność motywowania podwładnych,
- zdolność motywowania siebie,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność rozgraniczania pracy zawodowej od życia prywatnego,
- zdolność rozwiązywania konfliktów,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność skutecznego przekonywania;

kategorii cech osobowościowych

- autoprezentacja,
- dążenie do osiągnięcia celów,
- dyspozycyjność,
- ekspresyjność,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- gotowość do dzielenia się wiedzą,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość do prezentowania wyników swojej pracy,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- gotowość do ustawicznego uczenia się,
- gotowość do wprowadzania zmian,
- gotowość do współdziałania,
- komunikatywność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- miła aparycja,
- odporność emocjonalna,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,

- optymizm,
- radzenie sobie ze stresem,
- samodzielność,
- samokontrola,
- szacunek dla godności człowieka,
- wysoka kultura osobista,
- wytrwałość i cierpliwość,
- zainteresowania menedżerskie.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.5. Kompetencje społeczne; 3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Ze względu na wydatek energetyczny praca w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** zaliczana jest do prac lekkich.

Przeciwwskazaniem do pracy w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej są m.in.:

- wszelkie dysfunkcje, które mogłyby ograniczyć możliwość swobodnego porozumiewania się, np. schorzenia strun głosowych, słaba ekspresja werbalna i wady wymowy,
- wady i dysfunkcje narządu wzroku znacznego stopnia, które nie mogą być skorygowane szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- dysfunkcje narządu słuchu znacznego stopnia, które nie mogą być skorygowane aparatem słuchowym,
- choroby o podłożu psychicznym uniemożliwiające pracę z ludźmi,
- niepełnosprawność intelektualna.

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 (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** preferowane jest wykształcenie średnie np. na poziomie technikum w zawodach z obszaru kształcenia administracyjno-usługowego.

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

Pracę w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** może wykonywać również osoba, która:

- posiada zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi i ich przekonywania oraz została przyuczona do zawodu,
- uzyskała doświadczenie w trakcie wykonywania prac w zawodzie,
- odbyła szkolenie w zakresie metod i technik sprzedaży bezpośredniej.

Podjęcie pracy w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej ułatwiają:

- dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w zawodzie szkolnym (pokrewnym) technik handlowiec,
- świadectwa potwierdzające kwalifikacje AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej w zawodzie szkolnym (pokrewnym) technik handlowiec.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu na stanowiskach pracy w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej są m.in.:

- suplement Europass (w języku polskim i angielskim), wydawany na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- certyfikat potwierdzający 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,
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające przeszkolenie w zakresie metod i technik sprzedaży bezpośredniej,
- certyfikat potwierdzający znajomość języka angielskiego w stopniu pozwalającym na komunikację,
- prawo jazdy kat. B.

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

Pracownik w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** ma możliwość m.in.:

- rozpocząć pracę od stanowiska stażysty, praktykanta, asystenta, a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko,
- po zdaniu matury kontynuować naukę na studiach I oraz II stopnia (np. na kierunku strategiczne zarządzanie sprzedażą i zespołem sprzedaży) i mając zdolności oraz umiejętności organizacyjne, umiejętności pracy z ludźmi – awansować na stanowisko kierownicze (np. lider grupy, doradca wspierający nowych partnerów biznesowych, manager dystrybucji, dyrektor sprzedaży itp.),
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w branżowych szkoleniach organizowanych przez pracodawców,
- założyć i prowadzić działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży bezpośredniej.

Zazwyczaj każda firma zatrudniająca konsultanta / agenta sprzedaży bezpośredniej ma indywidualny schemat ścieżki rozwoju zawodowego pracowników.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej, wchodzących w skład zawodu (pokrewnego) technik handlowiec, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej.

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 **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Sprzedawca ^S	522301
Technik handlowiec ^S	522305
Demonstrator wyrobów	524201
Akwizytor	524301
Doradca klienta	524902

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Telefonowanie do potencjalnych klientów i umawianie spotkań.
- Z2 Prowadzenie prezentacji w celu zapoznania klienta z ofertą firmy.
- Z3 Prowadzenie rozmów rekrutacyjnych z potencjalnymi nowymi konsultantami.
- Z4 Podpisywanie umów z nowymi konsultantami.
- Z5 Szkolenie swojego zespołu konsultantów.
- Z6 Zapozdawanie stałych klientów z nowościami.
- Z7 Dobieranie odpowiednich produktów do potrzeb klienta.
- Z8 Finalizowanie sprzedaży.
- Z9 Dostarczanie produktów do klienta.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Pozyskiwanie klientów

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

Z1 Telefonowanie do potencjalnych klientów i umawianie spotkań	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Metody i techniki pozyskiwania danych kontaktowych potencjalnych klientów; - Zasady komunikacji międzyludzkiej; - Zasady organizacji spotkań.	- Pozyskiwać dane kontaktowe potencjalnych klientów i tworzyć bazę adresową; - Nawiązywać relację z obcą osobą przez telefon; - Zainteresować produktem na odległość; - Dostosowywać termin spotkania i miejsce dogodne dla obu stron.

Z2 Prowadzenie prezentacji w celu zapoznania klienta z ofertą firmy	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady użytkowania urządzeń audiowizualnych, komputera oraz przygotowywania prezentacji; - Metody i techniki przygotowywania materiałów reklamowych; - Sposoby przygotowywania produktów do	- Przygotowywać prezentację multimedialną na temat sprzedawanych produktów; - Przygotowywać materiały reklamowe np. ulotki, plakaty lub korzystać z gotowych materiałów reklamowych;

prezentacji; • Metody i techniki prezentacji produktów w sprzedaży bezpośredniej; • Zasady identyfikacji potrzeb klienta; • Zasady i przepisy BHP, ochrony środowiska oraz normy sanitarno-higieniczne obowiązujące w trakcie prezentowania (obsługi) różnych rodzajów produktów z branży spożywczej, chemicznej itp.	• Przygotowywać produkty do prezentacji; • Przedstawiać siebie, przedsiębiorcę, produkty i cel swoich zabiegów oraz prezentować produkty; • Przedstawiać korzyści z posiadania produktu oraz wzbudzać zainteresowanie u potencjalnego klienta ofertą; • Udzielać dokładnych i zrozumiałych odpowiedzi na wszystkie pytania klientów dotyczące produktu i oferty; • Stosować różne metody i techniki nawiązywania kontaktu z ludźmi oraz sprzedaży oferowanych produktów; • Przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony środowiska oraz norm sanitarno-higienicznych obowiązujących w trakcie prezentowania (obsługi) różnych rodzajów produktów z branży spożywczej, chemicznej itp.
--	---

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Budowa grupy biznesowej

Kompetencja zawodowa Kz2: Budowa grupy biznesowej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z3 Prowadzenie rozmów rekrutacyjnych z potencjalnymi nowymi konsultantami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Sposoby analizowania ofert pracy składanych przez osoby zainteresowane podjęciem pracy w zawodzie konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej; • Zasady organizacji rozmowy kwalifikacyjnej i jej przeprowadzania; • Metody i techniki rekrutacji pracowników; • Zasady współpracy z firmą.	• Analizować oferty pracy składane przez osoby potencjalnie zainteresowane podjęciem pracy; • Przeprowadzać wstępną selekcję osób zainteresowanych podjęciem pracy; • Umawiać spotkania z osobami zainteresowanymi podjęciem pracy; • Przeprowadzać rozmowę kwalifikacyjną, podczas której przekazywać w sposób jasny i klarowny korzyści płynące z pracy w danej firmie; • Przedstawiać ofertę pracy, kładąc nacisk na te aspekty, które będą ważne i atrakcyjne dla danego typu osobowości.

Z4 Podpisywanie umów z nowymi konsultantami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Typy formularzy umów; • Metody i techniki wyjaśniania zapisów w umowie; • Prawne aspekty umowy; • Przepisy o ochronie danych osobowych i zasady ich przetwarzania.	• Ustalać warunki płacowe oraz zasady współpracy; • Przygotowywać umowę o pracę lub korzystać z obowiązującej w danej firmie; • Objasniać nowemu konsultantowi najważniejsze punkty w umowie, w tym aspekty prawne; • Przestrzegać zasad ochrony danych osobowych w zakresie zawierania umowy z nowym konsultantem.

Z5 Szkolenie swojego zespołu konsultantów	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Metody, techniki i narzędzia służące badaniu potrzeb szkoleniowych; • Metody przygotowywania materiałów szkoleniowych, w tym multimedialnych do pracy z osobami dorosłymi; • Metody prowadzenia zajęć grupowych, w tym metody aktywizujące grupę; • Skuteczne sposoby prezentacji treści szkoleniowych z uwzględnieniem potrzeb osób dorosłych; • Zasady obsługi sprzętu, wyposażenia multimedialnego i innych pomocy dydaktycznych wspomagających przeprowadzenie prezentacji; • Metody i narzędzia służące ocenie jakości pracy własnej i ewaluacji przeprowadzonych zajęć; • Zasady uwzględniania w treściach kształcenia informacji o produkcie, metodach sprzedaży i sposobu prezentacji potrzebuje nowy konsultant na początku pracy, trudności, które napotyka nowa osoba, kiedy rozpoczyna pracę.	• Planować i organizować szkolenie z metod i technik prowadzenia sprzedaży bezpośredniej z uwzględnieniem specyficznych potrzeb grupy; • Przygotowywać materiały szkoleniowe, w tym multimedialne lub stworzyć autorskie, adekwatne do potrzeb; • Rozpoznawać potrzeby grupy i elastycznie dopasować zakres i sposób prowadzenia zajęć do specyfiki grupy; • Wybierać i stosować zróżnicowane metody prowadzenia zajęć, adekwatne do zakresu tematycznego i specyfiki grupy, w tym wykorzystać metody aktywizujące grupę; • Przekazywać treści z określonego zakresu tematycznego w sposób jasny i klarowny oraz dostosowany do specyficznych potrzeb i możliwości odbiorców; • Stosować sprzęt, wyposażenie multimedialne i inne służące prezentacji; • Podsumowywać przebieg zajęć i uzyskać informację zwrotną od grupy, stanowiącą m.in. podstawę kontrolowania jakości pracy własnej.

3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Sprzedawanie produktów

Kompetencja zawodowa Kz3: Sprzedawanie produktów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z6, Z7, Z8, Z9, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z6 Zapoznavanie stałych klientów z nowościami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady dystrybucji materiałów reklamowych i promocyjnych; • Mechanizmy promocyjne; • Metody identyfikacji preferencji klienta w odniesieniu do nowych produktów; • Zasady prezentacji zdalnej walorów nowego produktu, jego przeznaczenia, zalet.	• Aktualizować i dystrybuować do klientów materiały reklamowe i promocyjne dotyczące nowych produktów; • Przedstawiać klientom mechanizmy funkcjonowania poszczególnych promocji; • Rozpoznać, który z nowych produktów będzie interesował danego klienta; • Przedstawiać nową ofertę klientowi.

Z7 Dobieranie odpowiednich produktów do potrzeb klienta	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Metody identyfikacji upodobań klienta; • Kryteria dobierania produktów zgodnie z upodobaniami i potrzebami klienta.	• Identyfikować upodobania klienta w trakcie spotkania; • Dobierać odpowiedni produkt zgodnie z upodobaniami i potrzebami klienta.

Z8 Finalizowanie sprzedaży	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Sposoby prezentowania cen produktu; - Warunki odstąpienia od umowy, zasady gwarancji na zakupiony towar; - Sposoby płacenia za zakupiony towar; - Zasady prowadzenia rozliczenia gotówkowego; - Zasady sporządzania umów ratalnych.	- Przedstawiać klientowi cenę produktu wraz z argumentami potwierdzającymi jej zasadność i atrakcyjność; - Ustalać sposób zapłaty (gotówka, na raty); - Poinformować kupującego o możliwości i zasadach odstąpienia od umowy, przysługującym serwisie i gwarancji; - Przyjmować należność za zakupiony towar; - Sporządzać umowę na zakup ratalny i przyjmować pierwszą wpłatę.

Z9 Dostarczanie produktów do klienta	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady ustalania z klientem sposobu dostarczenia zakupionego produktu; - Zasady pakowania oraz sporządzania dokumentacji nadawczej; - Zasady dostarczania towaru różnymi metodami (osobista dostawa, poczta, kurier);	- Ustalać z klientem sposób dostarczenia zakupionego produktu; - Pakować produkt w sposób zapewniający bezpieczne dostarczenie do klienta; - Wypełniać dokumentację nadania spakowanego produktu; - Wysyłać spakowany produkt z zastosowaniem ustalonego z klientem sposobu dystrybucji; - Dostarczać osobiście zakupiony przez klienta produkt do wyznaczonego miejsca i w ustalonym czasie.

3.5. Kompetencje społeczne

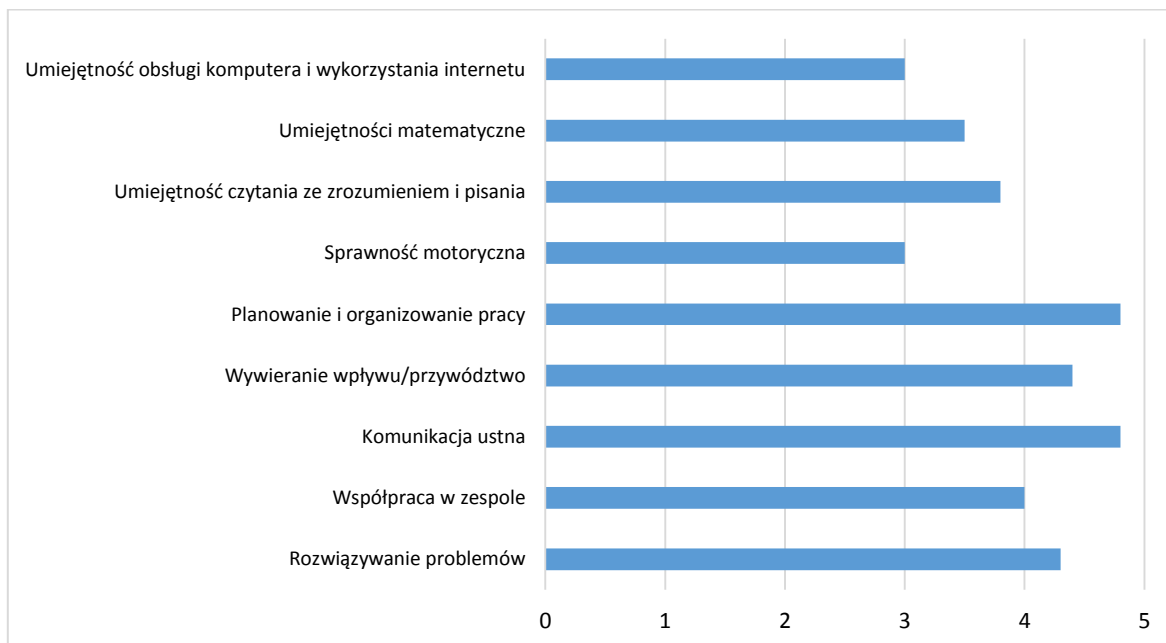
Pracownik w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki swoich działań związanych z prowadzeniem sprzedaży bezpośredniej.
- Nawiązywania relacji z ludźmi, a także nieprzejmowania się porażkami.
- Podejmowania działania i współdziałania w trakcie procesów sprzedaży bezpośredniej.
- Dbania o własny rozwój, doskonalenia się i doskonalenia warsztatu pracy w zakresie sprzedaży bezpośredniej.
- Utrzymywania trwałych relacji z klientami.
- Oceniania i doskonalenia działań własnych oraz działań członków zespołu, w którym współpracuje.
- Dostosowywania swoich działań do zmiennych okoliczności pracy.
- Kierowania się przepisami prawa, etyki w biznesie oraz zasadami rzetelności handlowej ustalonymi przez Polskie Stowarzyszenie Sprzedaży Bezpośredniej podczas realizacji sprzedaży bezpośredniej.

3.6. 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 **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisu 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

Pracę w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** może podjąć w firmach specjalizujących się w sprzedaży bezpośredniej.

Firmy te prowadzą rekrutację praktycznie bez przerwy. Przy tym należy pamiętać, że zazwyczaj nie zatrudniają one na umowę o pracę (na etat), lecz w ramach umowy zlecenia lub też proponują założenie własnej firmy, z którą podejmują współpracę.

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: 31.10.2018]:

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://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 (2018 r.) w ramach systemu edukacji zawodowej w Polsce nie prowadzi się kształcenia w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej można uzyskać, podejmując:

- kształcenie w technikum w zawodzie szkolnym (pokrewnym) technik handlowiec,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w szczególności w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej w zawodzie szkolnym (pokrewnym) technik handlowiec.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) mogą prowadzić:

- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,

- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych i prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki doksztalcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie pokrewnym technik handlowiec potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Szkolenie

Zazwyczaj pracodawcy we własnym zakresie prowadzą szkolenia pracowników w zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** w celu wyposażenia ich w kompetencje wymagane na stanowisku pracy.

Szkolenia mogą być również oferowane przez organizacje branżowe, ośrodki i centra kształcenia zawodowego oraz inne instytucje działające na rynku usług szkoleniowych w zakresie pozycjonowania metod i technik sprzedaży bezpośredniej.

Przykładowo tematyka szkoleń może dotyczyć:

- metod i technik sprzedaży bezpośredniej,
- wiedzy na temat sprzedawanych produktów,
- radzenia sobie ze stresem,
- przygotowywania i przedstawiania prezentacji,
- nauki języka angielskiego.

Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec” wprowadzoną do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji, zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji prowadzonymi przez instytucje uprawnione do nadawania tej kwalifikacji.

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: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

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

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

W zawodzie **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** nie ma stałych zarobków.

Wynagrodzenie najczęściej jest prowizyjne i wynosi od ok. 15 do 40% od wartości sprzedanych produktów. Jego poziom wzrasta wraz z liczbą stałych klientów, organizowanych spotkań oraz rozrastaniem się grupy biznesowej. Lider grupy biznesowej może liczyć na prowizję od wartości sprzedaży wykonanej przez całą grupę.

Korzystne jest to, że zarobki w tym zawodzie mogą być wysokie i zależą od zaangażowania pracownika, a nie od sztywnych ustaleń pracodawcy. W praktyce zarobki konsultantów tej samej firmy mogą się bardzo różnić.

Zarobki konsultantów / agentów sprzedaży bezpośredniej mogą zawierać pozapłacowe składniki wynagrodzenia, takie jak: samochód służbowy, telefon służbowy, finansowanie kursów i szkoleń, dodatkowa polisa zdrowotna itd.

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: 31.10.2018]:

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-szczecblach>

<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 **konsultant / agent sprzedaży bezpośredniej** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

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

- z dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza wykonywania pracy w terenie i przemieszczania się, kierowania pojazdem osobowym,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia.

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: 31.10.2018 r.

- Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. U. UE L 149 z 11.6.2005, s. 22).
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1).
- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- 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 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798, 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 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, 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).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych

i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).

- 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; uwaga: ogłoszono 19 grudnia 2018).

Literatura branżowa:

- Gitomer J.: Biblia handlowca. Najbogatsze źródło wiedzy o sprzedaży. Helion, Gliwice 2016.
- Grzybek R.: Magia sprzedaży. Techniki i ćwiczenia - ebook. MT Biznes, Warszawa 2017.
- Iannarino A.: Jedyny podręcznik sprzedaży jakiego potrzebujesz – ebook. MT Biznes, Warszawa 2018.
- Maxwell J.C.: Wszyscy się komunikują niewielu potrafi się porozumieć. MT Biznes, Warszawa 2017.
- Młodzikowska D., Lundn B.: Jednoosobowa firma. BL Info, Gdańsk 2019.
- Nowacka A., Nowacki R.: Marketing w działalności gospodarczej. Difin, Warszawa 2015.
- Pałgan R.: Sprzedaż bezpośrednia. Style i techniki. Gdańska Szkoła Wyższa, Gdańsk 2015.
- Strzyżewska E., Wielgosik I.: Organizacja i techniki sprzedaży. Prowadzenie sprzedaży. Tom 2. EMPI2, Poznań 2014.
- Sypniewska B.: Kompetencje indywidualne w sprzedaży bezpośredniej. Olsztyńska Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania, Olsztyn 2012.
- Tracy B.: Jak przewodzą najlepsi liderzy. Sprawdzone sposoby i sekrety, jak wydobyć maksimum z siebie i innych. Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2018.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Business Insider Polska Magazyn Internetowy: <https://businessinsider.com.pl>
- Centralny Instytut Ochrony Pracy: <https://www.ciop.pl>
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (kształcenie według podstawy programowej z 2017 r.) technik handlowiec 522305: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Kodeks Polskiego Stowarzyszenia Sprzedaży Bezpośredniej: <https://pssb.pl/o-stowarzyszeniu/kodeks-pssb>
- Network Magazyn: <http://www.networkmagazyn.pl>
- Polska Izba Handlu: <http://www.pih.org.pl>
- Polskie Stowarzyszenie Branży Bezpośredniej: <https://pssb.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://www.uokik.gov.pl>
- 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, 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	Flipchart	Spięte arkusze papieru dużego formatu umieszczane na specjalnym pionowym stojaku, służące do prezentacji.	https://sjp.pl/flipchart [dostęp: 31.10.2018]
2	Konsument	Osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.	https://pssb.pl/o-stowarzyszeniu/kodeks-pssb [dostęp: 31.10.2018]
3	Produkty	Wszelkie towary i usługi zarówno materialne, jak i niematerialne.	https://pssb.pl/o-stowarzyszeniu/kodeks-pssb [dostęp: 31.10.2018]
4	Sprzedaż bezpośrednia	Sprzedaż wyrobów prowadzona poza siecią sklepową, bezpośrednio na rzecz konsumenta, przez osobę prezentującą takie wyroby. Sprzedaż prowadzona jest głównie w domu konsumenta, jego miejscu pracy lub innym miejscu poza stałymi punktami sprzedaży; powinny towarzyszyć jej wyjaśnienia sprzedawcy i pokazy produktów	https://pssb.pl/o-stowarzyszeniu/kodeks-pssb [dostęp: 31.10.2018]
5	Tworzenie grupy biznesowej	Budowanie własnej sieci konsultantów / agentów poprzez rekrutację nowych osób do firmy. Służy to dalszym awansom zawodowym i możliwości większych zarobków.	Definicja sformułowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://pssb.pl/sprzedaz-bezposrednia/czym-jest-sprzedaz-bezposrednia [dostęp: 31.10.2018]

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.