

Warszawa, dnia 5 maja 2021 r.

Poz. 421

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA ROZWOJU, PRACY I TECHNOLOGII¹⁾**

z dnia 15 kwietnia 2021 r.

**w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM”
do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2020 r. poz. 226) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji rynkowej „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii: *J. Gowin*

¹⁾ Minister Rozwoju, Pracy i Technologii kieruje działem administracji rządowej – gospodarka, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 6 października 2020 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii (Dz. U. poz. 1718).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 15 kwietnia 2021 r. (poz. 421)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTEM Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU CRM” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji rynkowej

Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM

2. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

Certyfikat

3. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

Certyfikat ważny 5 lat. W celu odnowienia certyfikatu kandydat zobowiązany jest przedstawić dowody poświadczające wykonywanie w okresie ważności certyfikatu zadań związanych z wykorzystaniem systemu CRM do obsługi klienta przez okres minimum 1 roku. W przypadku niespełnienia tego warunku konieczne jest ponowne przystąpienie do walidacji.

4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji; 4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w Handlu

5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM” wyszukuje, w oparciu o wyznaczone cele, dane klientów oraz realizuje proces obsługi klienta z wykorzystaniem systemu CRM. Wykonuje zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach. Dostosowuje swoje działania do wyznaczonych celów, rodzaju produktu/usługi oraz specyfiki odbiorcy. Wyszukuje, weryfikuje i przetwarza informacje o klientach niezbędne do zwiększenia efektywności sprzedaży, pochodzące z różnych źródeł. Osoba posiadająca kwalifikację rynkową „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM” samodzielnie planuje działania, monitoruje i analizuje przebieg procesu w systemie CRM oraz dostosowuje plan działania w celu osiągnięcia założonych rezultatów. Zabezpiecza i przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami prawa. Osoba posiadająca kwalifikację rynkową „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM” przy wykonywaniu codziennych zadań zawodowych współpracuje z osobami realizującymi proces sprzedaży, np. z osobami pozyskującymi leady sprzedażowe, przygotowującymi strategię sprzedaży, nadzorującymi proces sprzedaży.

| Zestaw 1. Budowanie bazy klientów | |
|--|--|
| Poszczególne efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia |
| Pozyskuje dane klientów | <ul style="list-style-type: none"> – wymienia zasady pozyskiwania i przetwarzania danych pochodzących z różnych źródeł, – wskazuje źródła danych adekwatne do typu poszukiwanych danych o klientach, – dobiera metody pozyskiwania danych adekwatne do typu poszukiwanych danych o klientach, – wymienia kanały dotarcia do klienta, – dobiera kanały dotarcia do klienta w zależności od typu klienta lub rodzaju oferowanego produktu/usługi. |
| Wprowadza i edytuje dane klientów w systemie CRM | <ul style="list-style-type: none"> – wskazuje zakres danych o klientach niezbędnych do realizacji założonych celów sprzedaży, – tworzy konta klientów w systemie CRM, – wprowadza dane klientów do systemu CRM, |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – dokonuje segmentacji klientów zgodnie określonymi celami sprzedaży oraz rodzajem oferowanego produktu/usługi, – aktualizuje i uzupełnia dane klientów. |
| Zabezpiecza dane zgodnie z obowiązującymi przepisami | <ul style="list-style-type: none"> – wymienia typy danych, – wyjaśnia zasady przetwarzania danych osobowych wynikające z obowiązujących przepisów prawa, – omawia zasady i metody zabezpieczania danych przetwarzanych w systemie CRM. |

| Zestaw 2. Prowadzenie procesu obsługi klienta z wykorzystaniem systemu CRM | |
|---|--|
| Poszczególne efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia |
| Projektuje lejki sprzedaży w systemie CRM | <ul style="list-style-type: none"> – ustala w systemie CRM szczegółowe cele sprzedaży zgodnie z zasadą SMART, – określa etapy sprzedaży adekwatne do typu klienta, rodzaju oferowanego produktu/usługi oraz formy sprzedaży, – wprowadza etapy sprzedaży do systemu CRM, – przypisuje zadania do poszczególnych etapów sprzedaży w systemie CRM, – ustala harmonogram realizacji zadań w zależności od specyfiki klienta, rodzaju oferowanego produktu/usługi oraz formy sprzedaży. |
| Tworzy ofertę w systemie CRM | <ul style="list-style-type: none"> – przygotowuje szablon oferty, – wprowadza do szablonu dane zmienne w postaci tagów, – generuje ofertę skierowaną do określonego odbiorcy w oparciu o rekordy bazy danych, – wysyła wygenerowany dokument do adresata i rejestruje operację w historii zdarzeń z klientem. |
| Monitoruje przebieg procesu obsługi klienta | <ul style="list-style-type: none"> – tworzy listy zadań do wykonania w określonym przedziale czasu, – określa priorytety dla poszczególnych zadań, – odczytuje z systemu CRM stopień realizacji poszczególnych zadań, – odczytuje z systemu CRM wartości szans sprzedaży na poszczególnych etapach, – omawia odczytane wartości szans sprzedaży na poszczególnych etapach. |
| Zarządza szansą sprzedaży w systemie CRM | <ul style="list-style-type: none"> – dodaje i edytuje szanse sprzedaży, – wprowadza do systemu CRM czynności konieczne do zamknięcia etapu sprzedaży, – przypisuje szansie sprzedaży określoną wartość i etap, – przenosi szansę sprzedaży do kolejnych etapów, – przypisuje szansę sprzedaży do konkretnego kontrahenta, – oznacza szanse jako wygrane lub stracone. |
| Sporządza raporty w systemie CRM | <ul style="list-style-type: none"> – dobiera dane do raportu adekwatne do zadanego zapytania, – filtruje dane według zadanych kryteriów, – wymienia sposoby prezentacji danych w systemie CRM, – tworzy zestawienia i porównania danych, – dobiera formę prezentacji danych adekwatną do celu prezentacji i zakresu danych, – generuje raporty w systemie CRM według wskazanych kryteriów. |

6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

| |
|--|
| <p>Etap weryfikacji</p> <p>Metody</p> <p>W weryfikacji efektów uczenia się stosuje się następujące metody:</p> <ul style="list-style-type: none"> – test teoretyczny, – obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja), – wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją) – analiza dowodów i deklaracji stosowana wyłącznie na etapie przedłużania ważności certyfikatu. |
|--|

Weryfikacja składa się z dwóch części: teoretycznej oraz praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej wykorzystuje się metody obserwacji w warunkach symulowanych oraz wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją).

Zasoby kadrowe

W procesie weryfikacji biorą udział:

- operator systemu egzaminacyjnego, który nadzoruje przebieg testu (w przypadku gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie),
- komisja walidacyjna.

Komisja walidacyjna przeprowadza część praktyczną oraz odpowiada za nadzór nad przebiegiem testu w przypadku, gdy test jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym.

Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać:

- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji,
- umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną.

Operator systemu egzaminacyjnego może być jednocześnie członkiem komisji walidacyjnej.

Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej prowadzi komisja walidacyjna, składająca się minimum z 2 osób.

Każdy członek komisji walidacyjnej musi:

- posiadać minimum wykształcenie średnie,
- posiadać staż pracy minimum 5 lat na stanowiskach związanych z kierowaniem/nadzorowaniem pracy operatorów systemów CRM.

Do zadań członków komisji walidacyjnej należy m.in.:

- stosowanie kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteriów oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji,
- stosowanie zasad prowadzenia weryfikacji, a także różnych metod weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Jeżeli instytucja certyfikująca prowadzi kształcenie w obszarze wnioskowanej kwalifikacji, to musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m.in. poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji „Zarządzanie relacjami z klientem z wykorzystaniem systemu CRM”.

Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne

Instytucja certyfikująca musi zapewnić:

- stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o uzyskanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata), wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do Internetu oraz stół i krzesła (w przypadku gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie),
- arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie (w przypadku gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym).

Do przeprowadzania praktycznej części walidacji należy zapewnić pracownię wyposażoną w oddzielne stanowisko komputerowe dla każdego uczestnika wyposażone co najmniej w komputer z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych i systemem CRM posiadającym funkcje umożliwiające przeprowadzenie walidacji wszystkich efektów uczenia się określonych dla kwalifikacji oraz drukarkę. Instytucja certyfikująca udostępnia informacje o systemie CRM wykorzystywanym w procesie walidacji. Instytucja certyfikująca musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.

Etapy identyfikowania i dokumentowania

Nie określa się wymagań.

7. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Brak warunków.

8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji rynkowej

Nie rzadziej niż raz na 10 lat.