

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

Telemarketer (524404)



**Sprzedawcy (konsultanci) w centrach sprzedaży
telefonicznej / internetowej**

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

Telemarketer (524404)

Sprzedawcy (konsultanci) w centrach sprzedaży telefonicznej / internetowej

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

Telemarketer (524404)

© 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 [542]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://c1.staticflickr.com/3/2455/32750946412_299e3e369d_b.jpg
[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	5
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie	6
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	7
2.7. Zawody pokrewne.....	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie sprzedaży oraz doradzanie klientom w zakresie oferowanych usług i produktów	8
3.3. Kompetencje społeczne	10
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu	10
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji	10
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO	11
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	11
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.....	12
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	13
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie	13
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	14
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE.....	14
7. SŁOWNIK POJĘĆ	16
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze).....	16
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe).....	18

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Telemarketer 524404

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Konsultant do spraw sprzedaży.
- Sprzedawca telefoniczny.
- Telefoniczny doradca klienta.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4222 Contact center information clerk.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca.

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 Portalu 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 Ekspertki:

- Dorota Graszek – Ekomeble, Gdańsk.
- Urszula Stsiapurka – Masa Therm Polska sp. z o.o., Warszawa.
- Mateusz Trochymiak – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Zdzisław Czajka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Maciej Gruza – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Klaudia Gumieniak – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Urszula Jeruszka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Barbara Sajkiewicz – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Magdalena Bryk – Wavemaker Polska, Warszawa.
- Marta Polkowska – G.L. Pharma, Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

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

Telemarketer kontaktuje się za pomocą telefonu z klientem lub potencjalnym klientem w celu zaprezentowania danego towaru lub usługi i zachęcenia go do dokonania zakupu. Przeprowadza klienta przez proces sprzedaży i finalizuje transakcję, a także doradza przy wyborze i przyjmuje reklamacje klientów.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Telemarketer zajmuje się telefoniczną obsługą klienta lub potencjalnego klienta. Swoją pracę wykonuje za pomocą telefonu i komputera podłączonego do systemu telemarketingowego¹ oraz internetu. Telemarketerzy mają zróżnicowany zakres zadań w zależności od profilu działalności firmy, w jakiej pracują. Zasadniczy podział obowiązków telemarketera dokonuje się na podstawie tego, czy pracuje na infolinii przychodzącej czy wychodzącej. W pierwszym przypadku w ramach zadań zawodowych telemarketerzy wykonują prace konsultingowo-doradcze w zakresie m.in. udzielania informacji o usłudze lub produkcie, przyjmowania skarg i reklamacji, rozwiązywania problemów z usługą lub produktem, a także kierują klienta do odpowiednich specjalistów w firmie lub umawiają na spotkania. W zakresie infolinii wychodzącej osoby zatrudnione na tym stanowisku najczęściej pełnią rolę sprzedawców telefonicznych. Ponieważ telemarketerzy reprezentują firmę, której towary lub usługi oferują klientom, wymaga się od nich wysokich umiejętności komunikacyjnych.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik w zawodzie **telemarketer** wykonuje prace polegające m.in. na:

- zbieraniu informacji o produkcie lub usłudze oferowanej przez firmę, w imieniu której telefonuje do potencjalnego klienta,
- przekazywaniu telefonicznie potencjalnemu klientowi informacji o produkcie bądź usłudze firmy, którą reprezentuje,
- przekonywaniu klienta o wartości oferowanego produktu lub usługi,
- postępowaniu według przygotowanego skryptu w zakresie kontaktu z klientem,
- umawianiu klienta z agentem oferującym określoną usługę,
- kompletowaniu bazy telefonicznej potencjalnych klientów,
- współpracowaniu z agentami bądź sprzedawcami firmy w sprawach dotyczących wartości oferowanego produktu lub usługi,
- zbieraniu informacji o problemie występującym z usługą lub produktem,
- doradzaniu klientom w zakresie rozwiązania występującego z usługą lub produktem problemu,
- przyjmowaniu skarg i reklamacji dotyczących usług i produktów,
- obsłudze systemu zdalnego wsparcia klienta (ang. help desk)².

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2. Kompetencja zawodowa.

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

Warunki pracy

Miejszem pracy w zawodzie **telemarketer** jest przeważnie siedziba firmy lub centrum telefoniczne. Telemarketer pracuje w biurze, najczęściej w otwartej przestrzeni biurowej z innymi telemarketerami, przy własnym, wydzielonym stanowisku pracy, w pozycji siedzącej. Telemarketer często ma też możliwość wykonywania pracy zdalnej.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Telemarketer w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- komputer z typowym oprogramowaniem biurowym lub dedykowanym oprogramowaniem umożliwiającym obsługę klienta oraz z podłączonymi słuchawkami i mikrofonem,
- oprogramowanie do przeglądania zasobów internetu, wysyłania i odbierania poczty elektronicznej,
- telefon oraz typowe urządzenia biurowe.

Organizacja pracy

Telemarketer wykonuje pracę samodzielnie pod nadzorem przełożonego i według ustalonych procedur. Pracuje w ustalonych godzinach pracy, często w ośmiogodzinnym systemie zmianowym. Z uwagi na konieczność dostosowania się do specyfiki danej grupy klientów (na przykład klienci zagraniczni przebywający w innej strefie czasowej), wymagana może być praca w bardzo wczesnych godzinach porannych, wieczornych lub w dni wolne od pracy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Telemarketer może być narażony m.in. na:

- zagrożenia związane z chorobami kręgosłupa, wynikające z pracy w pozycji siedzącej,
- problemy związane ze słuchem i głosem, wynikające z nieustannego prowadzenia rozmów z klientami.
- wysoki poziom stresu, z uwagi na stały kontakt z klientami oraz ich nieprzewidywalne reakcje.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **telemarketer** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządu mowy;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,

- podzielność uwagi,
- łatwość wypowiedzania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolność improwizacji,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość podporządkowania się,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- autoprezentacja,
- samodzielność,
- samokontrola,
- odporność emocjonalna,
- ekspresyjność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- radzenie sobie ze stresem,
- wychodzenie z własną inicjatywą,
- wysoka kultura osobista.

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

Wymagania zdrowotne

Telemarketer wykonuje pracę stacjonarną. Nie ma istotnych przeszkód, aby ten zawód wykonywany był przez osoby z niepełnosprawnością, na przykład z dysfunkcjami wzroku, jednak z wykluczeniem niepełnosprawności intelektualnej, która może być przeszkodą do wykonywania pracy zgodnie z oczekiwaniami klientów.

Ze względu na stałe i intensywne kontakty z innymi ludźmi przeciwwskazaniami do pracy w tym zawodzie są dysfunkcje aparatu mowy, które mogłyby zaburzać możliwości swobodnego porozumiewania się. Utrudnieniem w komunikacji werbalnej może być też niemożliwość skorygowania aparatem słuchowym dysfunkcja narządu słuchu.

WAŻNE:

O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Do podjęcia pracy w zawodzie **telemarketer** preferowane jest (dla młodzieży) wykształcenie na poziomie branżowej szkoły I stopnia (dawniej zasadnicza szkoła zawodowa) w zawodzie pokrewnym sprzedawca lub ukończenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży, przewidzianej dla zawodu sprzedawca.

Pracę w zawodzie telemarketer może wykonywać również osoba, która:

- została przyuczona do zawodu,
- uzyskała doświadczenie w trakcie wykonywania pracy.

W zawodzie mogą pracować także osoby z wykształceniem średnim ogólnym lub średnim technicznym.

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

Do wykonywania zawodu **telemarketer** nie są wymagane tytuły zawodowe, kwalifikacje czy uprawnienia zawodowe. Jednak pracodawcy najchętniej zatrudniają osoby legitymujące się dyplomem potwierdzającym kwalifikację AU.20 Prowadzenie sprzedaży, wyodrębnioną w zawodzie pokrewnym sprzedawca, uzyskanym po spełnieniu wymagań formalnych i zdaniu egzaminu organizowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Cenione jest również posiadanie:

- suplementu Europass do dyplomu (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- uzyskanie certyfikatu potwierdzającego kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca” zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji,
- dokumentu poświadczającego znajomość wybranego języka obcego na poziomie biegłości B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy (np. angielskiego lub niemieckiego),
- udokumentowanego doświadczenia zawodowego w dziedzinie sprzedaży, potwierdzającego umiejętności praktyczne.

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

Telemarketer może:

- w miarę nabywania doświadczenia, umiejętności, wiedzy i poprzez wykazanie się dobrymi wynikami w pracy (np. sprzedażowymi) awansować na wyższe stanowiska w hierarchii przedsiębiorstwa: od konsultanta telefonicznego, przez kierownika zespołu/zmiany, aż do pozycji menadżera odpowiedzialnego za dział telemarketingu i sprzedaży (w ostatnim przypadku dodatkowym wymogiem jest zwykle posiadanie wykształcenia wyższego na kierunku zarządzanie i marketing),
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w szkoleniach organizowanych w przedsiębiorstwie na potrzeby pracowników i kandydatów do pracy lub przez stowarzyszenia i organizacje branżowe,
- jeżeli posiada wykształcenie średnie i zdany egzamin maturalny, dalej kształcić się na studiach wyższych lub podyplomowych na kierunkach związanych z marketingiem i handlem.

Dla absolwentów branżowej szkoły I stopnia w zawodzie sprzedawca istnieje możliwość rozwoju zawodowego w ramach kształcenia w branżowej szkole II stopnia oraz w technikum, w zawodzie pokrewnym technik handlowiec, z wyodrębnioną kwalifikacją AU.25 Prowadzenie działalności handlowej.

Osoby dorosłe mają możliwość kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) w zawodzie **telemarketer** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej i pozaformalnej.

Możliwe jest potwierdzanie kompetencji przydatnych dla tego zawodu, przystępując do egzaminu przed Okręgową Komisją Egzaminacyjną, potwierdzającego kwalifikację AU.20 Prowadzenie sprzedaży, właściwą dla zawodu szkolnego (pokrewnego) sprzedawca, także w trybie eksternistycznym.

Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca” 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 **telemarketer** 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
Ekspedytor sprzedaży wysyłkowej / internetowej	524401
Organizator obsługi sprzedaży internetowej	524402
Sprzedawca na telefon	524403

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **telemarketer** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Udzielanie klientom informacji o oferowanych usługach i/lub produktach.
- Z2 Prowadzenie sprzedaży i promocja usług i/lub produktów.
- Z3 Przyjmowanie i katalogowanie zgłoszeń i reklamacji.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie sprzedaży oraz doradzanie klientom w zakresie oferowanych usług i produktów

Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie sprzedaży oraz doradzanie klientom w zakresie oferowanych usług i produktów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Udzielanie klientom informacji o oferowanych usługach i/lub produktach	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Aktualną ofertę produktów i usług, których sprzedaż jest prowadzona przez firmę; • Aktualną ofertę produktów i usług oferowanych przez firmy konkurencyjne; 	<ul style="list-style-type: none"> • Zaprezentować w sposób szczegółowy i wyczerpujący informacje o produkcie lub usłudze oferowanej przez firmę; • Zaprezentować korzyści wyboru produktu lub

<ul style="list-style-type: none"> • Podstawowe informacje o kliencie (np. wiek, miejsce zamieszkania, płeć); • Przepisy prawa konsumentów; • Przepisy dotyczące ochrony danych osobowych. 	<p>usługi oferowanej przez firmę w porównaniu do oferty konkurencji;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dopasować ofertę produktu lub usługi do specyfiki sytuacji klienta; • Stosować przepisy prawa konsumentów; • Stosować przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
---	---

Z2 Prowadzenie sprzedaży i promocja usług i/lub produktów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Techniki mediacyjne i negocjacyjne; • Typy klientów i możliwe sposoby postępowania; • Metody łagodzenia konfliktów; • <u>Techniki komunikacji interpersonalnej</u>³; • Podstawowe mechanizmy psychologiczne; • Techniki skutecznej sprzedaży; • Aplikacje i programy służące do sprzedaży; • Procedury sprzedażowe; • Procedury ewidencjonowania zakupu w systemie teleinformatycznym; • Procedury weryfikacji i gromadzenia danych o kliencie; • Zasady i procedury tworzenia bazy telefonicznej klientów. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stosować w sposób skuteczny techniki mediacyjne i negocjacyjne; • Dostosowywać rozmowę do typu klienta; • Zapobiegać ewentualnym konfliktom i zdenerwowaniu klienta; • Stosować techniki komunikacji interpersonalnej; • Wykorzystywać znajomość mechanizmów psychologicznych do oceny klienta; • Stosować w sposób skuteczny techniki sprzedaży; • Obsługiwać aplikacje i programy służące do sprzedaży; • Stosować procedury sprzedażowe; • Stosować procedury prowadzenia ewidencji w systemie teleinformatycznym; • Gromadzić i weryfikować informacje o kliencie; • Tworzyć bazy telefoniczne klientów.

Z3 Przyjmowanie i katalogowanie zgłoszeń i reklamacji

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Procedury obsługi zgłoszeń i reklamacji; • Specyfikę produktu lub usługi podlegającej reklamacji/zgłoszeniu; • Procedury klasyfikacji reklamacji/zgłoszenia do bazy problemów klientów (tzw. system help desk); • Metody aktywnego słuchania; • Metody radzenia sobie z „trudnym” klientem; • Zasady zachowania poufności i tajemnicy handlowej. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stosować procedury zgłoszeń i reklamacji; • Wstępnie przeanalizować i oceniać charakter reklamacji/zgłoszenia dotyczący produktu lub usługi; • Klasyfikować reklamacje/zgłoszenia i tworzyć bazę problemów klientów (help desk); • Uważnie słuchać i interpretować wypowiedzi klienta; • Stosować techniki radzenia sobie z „trudnym” klientem; • Stosować zasady zachowania poufności i tajemnicy handlowej.

3.3. Kompetencje społeczne

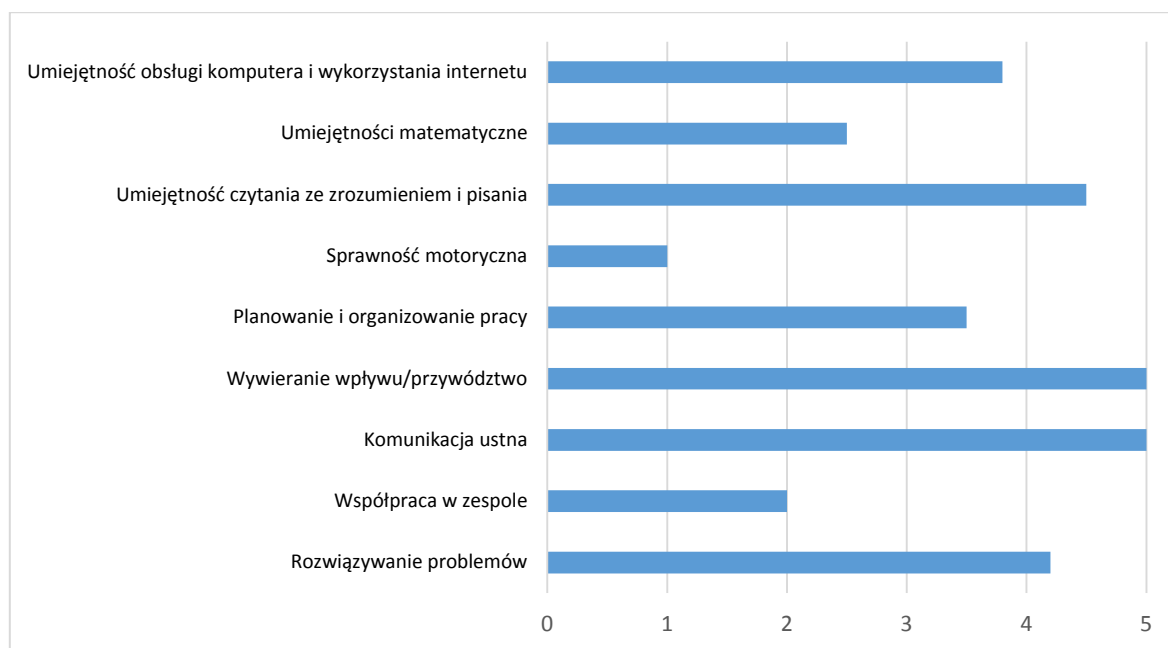
Pracownik w zawodzie **telemarketer** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za komunikację z klientem i wykonywane zadania zawodowe w zakresie telemarketingu.
- Przestrzegania zasad kulturalnej komunikacji i etyki zawodowej.
- Samodoskonalenia w zakresie kompetencji niezbędnych do realizacji celów zawodowych.
- Ponoszenia odpowiedzialności za proces sprzedaży i doradzania klientowi.

3.4. 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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **telemarketer**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **telemarketer**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **telemarketer** 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

Telemarketer może znaleźć zatrudnienie w licznych przedsiębiorstwach działających w następujących branżach:

- marketing, reklama i public relations,
- komunikacja oraz obsługa klienta – centra telefonicznej obsługi klienta (Call Center),
- sprzedaż i handel.

Obecnie (w 2019 r.), przy nieustannie rozszerzającym się rynku usług w zakresie pozyskiwania i utrzymania klienta, istnieje bardzo duże zapotrzebowanie na telemarketerów. Zatrudnienie w tym zawodzie można znaleźć niemal w każdym średnim lub większym ośrodku miejskim.

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: 31.03.2019]:

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.porpp.pl>

Opolskie – <http://www.obserwatorium.opole.pl>

Wielkopolskie – <http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl>

Zachodniopomorskie – <https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-ryнку-pracy>

Podlaskie – <http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl>

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:

<http://zielonalinia.gov.pl>

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:

www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:

<http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:

<https://eures.praca.gov.pl>

<https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage>

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (w 2019 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **telemarketer**, ale osoba zainteresowana podjęciem pracy w tym zawodzie może:

- ukończyć branżową szkołę I stopnia w zawodzie pokrewnym sprzedawca,
- ukończyć kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe mogą organizować:

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

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego potwierdzają Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca” wprowadzoną do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

Osoby, które uzyskały powyższe kwalifikacje, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

WAŻNE:

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego, które wchodzi w życie od 1 września 2019 r., ulegają zmianie dotychczasowe symbole kwalifikacji wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego, na kody składające się z trzech wielkich liter, wskazujących na przyporządkowanie do jednej z 32 branż, występujących w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego. Zmianie uległy również nazwy niektórych z dotychczasowych kwalifikacji. Nowa regulacja umożliwia prowadzenie kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych lub na kursach umiejętności zawodowych.

Szkolenie

Telemarketer może doskonalić swoją wiedzę i umiejętności, biorąc udział w szkoleniach (dotyczących np. technik komunikacji interpersonalnej), organizowanych przez:

- placówki kształcenia zawodowego – publiczne i niepubliczne,
- prywatne firmy edukacyjne,
- zakłady doskonalenia zawodowego,
- przedsiębiorstwa specjalizujące się w usługach w zakresie telefonicznej obsługi klienta (szkolenia głównie na potrzeby swoich pracowników i kandydatów do pracy).

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

Telemarketer może również doskonalić swoją wiedzę i umiejętności samodzielnie, korzystając ze specjalistycznej literatury oraz czasopism branżowych.

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.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

Obecnie (2019 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **telemarketer** kształtuje się najczęściej w przedziale od 2250 zł do 3500 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Zarobki telemarketera składają się zwykle ze stałego wynagrodzenia podstawowego, zazwyczaj na poziomie wynagrodzenia minimalnego, oraz premii uzależnionej od wyników. Ponadto wysokość wynagrodzenia zależy od specyfiki oferowanych produktów lub usług.

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-szczegblach>

<https://sedlak.pl/raporty-placowe>

<https://zarobki.pracuj.pl>

<https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen>

<https://www.kariera.pl/wynagrodzenia>

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **telemarketer** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

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

- z dysfunkcją kończyn dolnych i górnych (O5-R), która nie wyklucza stania oraz możliwości obsługi telefonu i komputera,

- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada wzroku skorygowana odpowiednimi szklami lub soczewkami umożliwia prawidłowe wykonywanie czynności służbowych,
- chorych na epilepsję (06-E), jeśli ryzyko występowania ataków jest możliwe do oszacowania.

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 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 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 369).
- Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1954, 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.).
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 419, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316).

- 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).
- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 marca 2019 r. w sprawie prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy (M.P. poz. 276).
- Obwieszczenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 1245).

Literatura branżowa:

- Walczak P.: Proaktywny telemarketing. Wydawnictwo Helion, Warszawa 2013.
- Josiane Ch.: Techniki skutecznej sprzedaży przez telefon i Internet. Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2018.

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>
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie sprzedawca: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522301.pdf
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik handlowiec: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Kwalifikacja „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12639>
- Opis pracy w zawodzie telemarketer: https://www.zawodowe.com/kategorie/handel_i_sprzedaz/telemarketer/opis_i_zarobki
- Opis warunków pracy w zawodzie telemarketer: https://www.praca.pl/poradniki/lista-stanowisk/marketing-reklama-pr/telemarketer_pr-485.html
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy: <http://monitorpolski.gov.pl/mp/2019/276/M2019000027601.pdf>
- 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: <ul style="list-style-type: none"> – 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	System telemarketingowy	Oprogramowanie do telemarketingu, które może zwierać funkcje takie jak: automatyczne wybieranie numeru, przerywanie połączeń, sprawdzanie numerów, mierzenie czasu rozmowy itp. Oprogramowanie do telemarketingu często ma również funkcję zlecenia zamówień, odnotowywania reklamacji/uwag klienta, miejsce na wprowadzanie danych o klienci itd.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://systemell.pl/blog/4-aspekty-skutecznego-systemu-do-telemarketingu [dostęp: 31.03.2019]
2	System zdalnego wsparcia klienta (ang. help desk)	Dział lub sekcja osób w przedsiębiorstwie, która zajmuje się zgłoszeniami i reklamacjami klientów, postępując zgodnie z wytyczonym skryptem. Help desk może oznaczać też oprogramowanie lub system gromadzenia i/lub analizowania i kategoryzowania informacji o reklamacjach/zgłoszeniach, dzięki któremu budowane są skrypty mające na celu wskazać telemarketerowi sposób rozwiązania problemu. Ten termin nie ma polskiego odpowiednika.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.computerworld.pl/news/Helpdeski-na-pomoc-klientom,409641.html [dostęp: 31.03.2019]
3	Techniki komunikacji interpersonalnej	Techniki komunikacji interpersonalnej służą do zwiększenia efektywności komunikatu. Do najpopularniejszych technik należą: aktywne słuchanie, opanowanie, sprecyzowany cel komunikacji, odpowiedzialność za komunikat, precyzyjność i zwięzłość, informacja zwrotna oraz techniki komunikacji niewerbalnej (np. gestykulacja podczas rozmowy).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://kreatywni.wsptwp.eu/wp-content/uploads/2010/10/KO-MUNIKACJA-INTERPERSONALNA-materia%C5%82y-szkoleniowe.pdf [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.