



Rekomendacja nadzwyczajna Sektorowej Rady ds. Kompetencji w Handlu z dnia 25 lutego 2020 r.

Zakres wsparcia szkoleniowo-doradczego w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19 w ramach działania 2.21 PO WER-rekomendacja przyjęta uchwałą Sektorowej Rady ds. Kompetencji w Handlu nr 11 z dnia 25 lutego 2021 r.

1. Zapotrzebowanie na kwalifikacje/ kompetencje w sektorze handlu

Sektorowa Rada ds. Kompetencji, na podstawie przeprowadzonych analiz oddziaływania pandemii COVID-19 na sektor handlu, rekomenduje udzielanie w ramach Działania 2.21 PO WER wsparcia szkoleniowo-doradczego w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19 poprzez realizację usług rozwojowych wspierających zdobycie, uzupełnienie lub aktualizację następujących kompetencji, kwalifikacji lub części kwalifikacji:

Tabela 1 - Bezpieczeństwo obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym z uwzględnieniem zagrożeń epidemicznych – sprzedawca (usługa rozwojowa nr 1)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 31 godzin – maximum 60 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 12 godzin – maksimum 24 godziny, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym). Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora wykonujący lub mogący wykonywać zadania związane z bezpośrednią obsługą klientów we wszelkiego rodzaju punktach handlowych oraz tacy pracownicy punktów handlowych, mający styczność z towarami kierowanymi następnie do klientów, w procesie sprzedaży lub obsługi posprzedażowej.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • prezentuje odnoszące się do handlu zapisy obowiązujących aktów prawnych związanych z profilaktyką wirusa SARS COV-2, • omawia aktualne zalecenia Głównego Inspektoratu Sanitarnego dotyczące przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa SARS COV-2., • omawia drogi przenoszenia wirusa SARS COV-2, w tym przenoszenia poprzez żywność oraz opakowania stosowane w handlu, • objaśnia wpływ obróbki termicznej żywności na możliwość przenoszenia się wirusa SARS COV-2, • przytacza i objaśnia zalecenia WHO dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób, • stosuje zalecenia WHO dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>w zakresie: mycia rąk, higieny kasłania/kichania, higieny żywności, zasad dystansu społecznego w okresie pandemii.,</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozpoznaje u innych podstawowe symptomy układu oddechowego, jak kichanie i kasłanie, mogące świadczyć o chorobie danej osoby, • monitoruje stan własnego organizmu, pod kątem wystąpienia symptomów chorobowych wywołanych przez wirus SARS COV-2, • omawia procedury informowania właściwych inspekcji, służb i straży w razie podejrzeń o zagrożeniu wirusem SARS COV-2 (u siebie lub innych) lub o działaniach łamiących aktualne przepisy prawa i zalecenia dotyczące profilaktyki SARS COV-2 oraz redukcji ekspozycji i transmisji chorób, • nawiązuje kontakt z klientem - wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta; – wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami; – omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem; – przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej; – tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji, • identyfikuje potrzeby klienta - wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania; – formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta; – formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta; - weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę, • prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta -dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta; – wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty; uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku; – formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty; – omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta; – wymienia powody poszerzenia sprzedaży; – formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta,

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • finalizuje transakcję sprzedażową - omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży; – informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą, • identyfikuje i przeciwdziała sytuacjom stresogennym w kontaktach z klientami. Informuje klientów o obowiązujących w handlu przepisach prawa związanych z profilaktyką przeciwdziałania zakażeniom wirusa SARS COV-2 oraz o zaleceniach dotyczących standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób jak też egzekwuje działania i zachowania klientów zgodne z tymi aktami prawnymi i zaleceniami, • prowadzi obsługę posprzedażową - omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji; –wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu); – realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji.
Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 lub 3 osoby, łącznie spełniające poniższe kryteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Praktyka, który zna problemy sektora handlu, w tym obsługi klienta i sprzedaży w punkcie handlowym (konieczne co najmniej 2 letnie doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, konieczne doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej). 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń rynkowych lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie). 3. Specjalistę w zakresie higieny i bezpieczeństwa pracy lub w zakresie zdrowia publicznego (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej i 5-letnie doświadczenie w służbach zdrowia publicznego lub w służbach medycyny pracy lub w inspekcji sanitarnej).

Zakres usługi	Opis usługi
<p>Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego</p>	<p>A. <u>Uczestnik musi dysponować:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • dostępem do internetu: minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2Mbps, współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) -2-5 Mbps, współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps, • uaktualnioną wersją przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera; • minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS; <ul style="list-style-type: none"> - wbudowana lub zewnętrzna kamerka internetowa (obowiązkowe), - wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (obowiązkowe), - wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe), - wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe), - mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe). <p>Dopuszcza się stosowanie innych narzędzi software i hardware wymienionych w rubryce „Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego” jeżeli zaproponowane rozwiązania są tej samej jakości lub lepsze od wymienionych w niniejszej rubryce.</p> <p>B. <u>Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie, • dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat obsługi klienta w punkcie handlowym, udostępnianych w formie elektronicznej, • dostęp do wersji testowych oprogramowania wspierającego proces sprzedaży, zapewniającego możliwość

Zakres usługi	Opis usługi
	fakturowania, kontaktu z magazynem itp.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum – 2 osoby, Maksimum – 24 osoby.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej. Uwagi Przy udzielaniu wsparcia, dofinansowania szkoleń w pierwszej kolejności powinny być typowane firmy, które zamawiają również usługę walidacji i certyfikacji szkoleń.

Tabela 2 - Kierowanie zmianą w organizacji handlu - wdrażanie prowadzenia sprzedaży i obsługi klienta w e-commerce (usługa rozwojowa nr 2)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 24 godziny – maximum 60 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 12 godzin – maksimum 30 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym). Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora handlu, w tym szczególnie kierownicy, menadżerowie i prowadzący w jego obrębie działalność gospodarczą, jak również pracownicy działów handlowych firm produkcyjnych i usługowych, którzy projektują, wdrażają lub uczestniczą w procesach zmiany kanału dystrybucji z formy stacjonarnej na e-commerce,

Zakres usługi	Opis usługi
	spowodowanych koniecznością dostosowania kanałów dystrybucji do uwarunkowań rynków oraz zachowań klientów spowodowanych globalną pandemią wirusa SARS COV-2.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • prezentuje, odnoszące się do handlu e-commerce, zapisy obowiązujących aktów prawnych związanych z profilaktyką wirusa SARS COV-2. Omawia aktualne zalecenia Głównego Inspektoratu Sanitarnego dotyczące przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się wirusa SARS COV-2. Omawia drogi przenoszenia wirusa SARS COV-2, w tym przenoszenia poprzez typowe produkty oferowane w e-commerce oraz opakowania stosowane w e-commerce. Objasnia wpływ obróbki termicznej produktów spożywczych na możliwość przenoszenia się wirusa SARS COV-2. Przytacza i objaśnia zalecenia WHO dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób. Stosuje zalecenia WHO dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób w zakresie: mycia rąk, higieny kaśłania/kichania, higieny żywności, zasad dystansu społecznego w okresie pandemii. Rozpoznaje u innych podstawowe symptomy układu oddechowego, jak kichanie i kaśłanie, mogące świadczyć o chorobie danej osoby. Monitoruje stan własnego organizmu, pod kątem wystąpienia symptomów chorobowych wywołanych przez wirus SARS COV-2. Omawia procedury informowania właściwych inspekcji, służb i straży w razie podejrzeń o zagrożeniu wirusem SARS COV-2 (u siebie lub innych) lub o działaniach łamiących aktualne przepisy prawa i zalecenia dotyczące profilaktyki SARS COV-2 oraz redukcji ekspozycji i transmisji chorób. • wymienia i objaśnia podstawowe teorie związane z e-commerce, wymienia i objaśnia charakterystyki typów e-konsumentów, wymienia i omawia wady oraz zalety systemów e-commerce, wymienia i omawia podstawy działania głównych narzędzi analitycznych w e-commerce, monitoruje i mierzy efektywność za pomocą narzędzi analitycznych e-commerce oraz analizuje i reagując na zmiany optymalizuje sprzedaż. • wyjaśnia zaawansowane zagadnienia związane z zarządzaniem zmianą w organizacji, w oparciu o kryteria rynkowe dobiera adekwatną do profilu działalności ofertę techniczną i szkoleniową w zakresie doradztwa i wdrożenia sprzedaży ecommerce, identyfikuje zagrożenia i sytuacje kryzysowe w organizacji, tworzy i realizuje

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>plany zapobiegające i przeciwdziałające sytuacjom kryzysowym, omawia zagrożenia łańcucha dostaw dla e-commerce, wyjaśnia zagadnienia zakresu zarządzania kryzysowego w e-commerce, rozpoznaje i wskazuje rzetelne źródła wiedzy o e-commerce, rozpoznaje i wskazuje rzetelne źródła wiedzy o wprowadzaniu zmian w organizacji, wskazuje i w oparciu o kryteria rzetelności i opłacalności wskazuje i dobiera możliwości podnoszenia własnych kwalifikacji i kompetencji w zakresie e-commerce, w zmiennej sytuacji podejmuje decyzje, przewodzi zespołowi w sytuacjach kryzysowych.</p> <ul style="list-style-type: none"> • omawia główne narzędzia programistyczne wspierające marketing w e-commerce, wymienia i objaśnia różnorodne metody i techniki content marketing stosowane w e-commerce, objaśnia zaawansowane zagadnienia promocji i reklamy w e-commerce, omawia podstawowe zagadnienia prezentacji produktu w e-commerce, dobiera i stosuje narzędzie programistyczne wspierające marketingowe w e-commerce, • formułuje cele dla danego przykładu rynku i towaru i dobiera do nich strategię e-commerce, dobiera najbardziej korzystny system e-commerce dla danego produktu/usługi, konstruuje modele szablonu e-commerce, tworzy schematy rozmów z klientami online, prowadzi obsługę klientów online – prezentuje towar, oferuje go i sprzedaje, opracowuje plan sprzedaży z użyciem różnych form komunikacji z klientem online, generuje, za pomocą dobranych narzędzi i technik oraz zgodnie z zaprojektowaną strategią i dostosowując się do rynku popytu, ilościowy ruch w serwisie sprzedażowym e-commerce • prezentuje zagadnienia związane z procedurami praw konsumenta w e-commerce, omawia obowiązki informacyjne sprzedawcy występujące w e-commerce, omawia zagadnienie tworzenia regulaminów sprzedaży e-commerce oraz zawierania umów kupna-sprzedaży w e-commerce, prezentuje zagadnienia związane z RODO w e-commerce, omawia zagadnienia związane z płatnościami online stosowanymi w e-commerce, tworzy regulaminu sklepu e-commerce, tworzy umowy kupna sprzedaży do wykorzystania w e-commerce, udziela na bieżąco odpowiedzi online na temat oferowanych w kanale e-commerce produktów i usług, utrzymuje relacje z klientami e-commerce i rozwija je, elastycznie i kreatywnie reaguje na zmiany w zachowaniach rynkowych i

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>oczekiwaniach klientów e-commerce, realizuje w praktyce politykę zwrotów i reklamacji towarów, realizuje w praktyce politykę RODO.</p> <ul style="list-style-type: none"> omawia wybrane teorie dotyczące funkcjonowania zespołów pracowniczych, omawia główne teorie dotyczące pracy zdalnej, omawia wybrane narzędzia programistyczne (np. Google hangout, ZOOM i podobne) i urządzenia (laptopy, tablety, smartfony i podobne) pozwalające na pracę zdalną oraz na kierowanie zespołem sprzedażowym działającym w trybie pracy zdalnej (np. ASANA, Trello, i podobne), omawia zasady zarządzania czasem, kieruje małym zespołem pracowniczym działającym całkowicie lub częściowo w trybie pracy zdalnej.
<p>Trener/ wykładowca/ doradca:</p>	<p>Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 lub 3 osoby, łącznie spełniające poniższe kryteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> praktyka, który posiada udokumentowana minimum 3-letnie doświadczenie na stanowisku związanym z handlem e-commerce, w tym w prowadzeniu przedsiębiorstwa lub działu handlowego o takim kanale dystrybucji, lub udokumentowana minimum 5-letnia współpraca z podmiotami z obszaru e-commerce, polegająca na aktywnym tworzeniu i wprowadzaniu oferty na rynek za pomocą tego kanału, specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie), specjalistę w zakresie higieny i bezpieczeństwa pracy lub w zakresie zdrowia publicznego (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej i 5-letnie doświadczenie w służbach zdrowia publicznego lub w służbach medycyny pracy lub w inspekcji sanitarnej).
<p>Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego</p>	<p>A. <u>Uczestnik musi dysponować:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps; uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS; <ul style="list-style-type: none"> – Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe); – Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (obowiązkowe); – Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe); – Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe); – Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe). <p>Dopuszcza się stosowanie innych narzędzi software i hardware wymienionych w rubryce „Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego” jeżeli zaproponowane rozwiązania są tej samej jakości lub lepsze od wymienionych w rubryce.</p> <p>B. <u>Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie, • dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat prowadzenia handlu w kanale e-commerce oraz wprowadzania zmian w organizacji, udostępnianych w formie elektronicznej, • dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat przepisów prawnych dotyczących prowadzenia handlu w kanale e-commerce, udostępnianych w formie elektronicznej, w tym obejmujących zagadnienia stosowania: praw konsumenta, RODO, bezpieczeństwa klienta, bezpieczeństwa produktu oraz obowiązujących przepisów prawa związanych z profilaktyką przeciwdziałania zakażeniom wirusa SARS COV-2 i zalecenia dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób.

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> dostęp do wersji testowych I freeware oprogramowania wspierającego prowadzenie analityki rynku e-commerce np.: Helium 10, Jungle scout, MBS retriever, planer słów kluczowych Allegro, narzędzia Amazon Ads, Market Watch, Google keywords Planer, Google trends, lub podobne, dostęp do testowych wersji programów wspierających zarządzanie zespołem zdalnym (ASANA, Trello I podobne)
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 2 osoby, Maksimum - 24 osoby.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	NIE

Tabela 3 - Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży zdalnej skierowanej do klientów biznesowych i zarządzanie ryzykiem - handlowiec (usługa rozwojowa nr 3)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> minimum 24 godziny – maximum 80 godzin, w tym zajęcia teoretyczne minimum 12 godzin – maksimum 40 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym). Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej

Zakres usługi	Opis usługi
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora handlu, w tym szczególnie kierownicy, menadżerowie i prowadzący w jego obrębie działalność gospodarczą, związaną ze sprzedażą towarów i usług B2B; osoby, które samodzielnie chcą poszerzyć swoje kwalifikacje o elementy budowania relacji z klientami biznesowymi; - osoby, które ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży aktywnej B2B i zależy im na potwierdzeniu tych kwalifikacji; - osoby zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży aktywnej B2B, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • jest przygotowana do samodzielnej realizacji wieloetapowych procesów sprzedażowych w relacji z klientami biznesowymi (B2B); • samodzielnie sporządza analizę wybranego segmentu rynku, przygotowuje plan sprzedaży, redaguje ofertę i określa sposób jej prezentacji; • nawiązuje kontakt z klientem, negocjuje warunki współpracy, zawiera umowę i prowadzi obsługę posprzedażową; • jest przygotowana do wdrażania działań prowadzących do realizacji celu sprzedażowego w sytuacjach trudnych; • organizuje zespół projektowy i zarządza jego pracą; • pozyskuje nowych kontrahentów, tworząc sieć kontaktów handlowych; • jest odpowiedzialna za monitorowanie realizacji kontraktu oraz swoich wyników; • zarządza pracą zespołu projektowego, dba o skuteczną komunikację w zespole oraz efektywność i odpowiedzialność wykonywania działań zawodowych; • identyfikuje typ klienta i dostosowuje do niego sposób komunikacji; • dobiera metodę komunikacji zdalnej; • inicjuje komunikację zdalną z klientem biznesowym; • omawia zasady radzenia sobie z trudnym klientem w komunikacji zdalnej;

Zakres usługi	Opis usługi
	<ul style="list-style-type: none"> • prezentuje ofertę klientowi biznesowemu za pomocą komunikacji zdalnej; • stosuje odpowiednie formuły RODO w komunikacji zdalnej; • finalizuje transakcję za pomocą komunikacji zdalnej.
Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 lub 3 osoby, łącznie spełniające kryteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Praktyka znającego problematykę sprzedaży zdalnej B2B (konieczne doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie. 3. Specjalistę w zakresie higieny i bezpieczeństwa pracy lub w zakresie zdrowia publicznego (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej i 5-letnie doświadczenie w służbach zdrowia publicznego lub w służbach medycyny pracy lub w inspekcji sanitarnej).
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>A. <u>Uczestnik musi dysponować:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps; - Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera; - Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS; - Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe); - Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (obowiązkowe); - Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe); - Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe); - Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>Dopuszcza się stosowanie innych narzędzi software i hardware wymienionych w rubryce „Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego” jeżeli zaproponowane rozwiązania są tej samej jakości lub lepsze od wymienionych w rubryce.</p> <p>B. Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie, - dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat prowadzenia handlu w kanale e-commerce oraz wprowadzania zmian w organizacji, udostępnianych w formie elektronicznej, - dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat przepisów prawnych dotyczących prowadzenia handlu w kanale e-commerce, udostępnianych w formie elektronicznej, w tym obejmujących zagadnienia stosowania: praw konsumenta, RODO, bezpieczeństwa klienta, bezpieczeństwa produktu oraz obowiązujących przepisów prawa związanych z profilaktyką przeciwdziałania zakażeniom wirusa SARS COV-2 i zalecenia dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób. - dostęp do wersji testowych i freeware oprogramowania wspierającego prowadzenie CRM, oraz zarządzanie zespołem zdalnym
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 2 osoby, Maksimum - 24 osoby.
Usługa zawiera walidację lub	TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej Uwagi: Przy udzielaniu wsparcia, dofinansowania szkoleń w pierwszej kolejności powinny być typowane firmy, które

Zakres usługi	Opis usługi
certyfikację	zamawiają również usługę walidacji i certyfikacji szkoleń.

Tabela 4 - Aktywne prowadzenie sprzedaży zdalnej skierowanej do klientów biznesowych – przedstawiciel handlowy w e-commerce (usługa rozwojowa nr 4)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 44 godziny – maximum 60 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 22 godziny – maksimum 30 godzin, <określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym). Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej
Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora handlu, osoby, które: - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta B2B w e-commerce, swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta biznesowego kanału e-commerce; - samodzielnie uczyły się budowania relacji z klientem biznesowym e-commerce i chciałyby podnieść swoją wiedzę i fakultatywnie formalnie potwierdzić swoje kompetencje w tym zakresie; - ukończyły inne kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży B2B e-commerce i zależy im na rozbudowie wiedzy oraz fakultatywnie na potwierdzeniu kwalifikacji.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • sporządza całościowy plan działań zdalnych sprzedażowych B2B kanałem e-commerce, w oparciu o otrzymane cele, • monitoruje całościowe wyniki sprzedaży zdalnej i jest gotowa, by korygować swoje działania w oparciu

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>o aktualne wyniki i cele,</p> <ul style="list-style-type: none"> • dobiera metodę komunikacji zdalnej, • inicjuje komunikację z klientem biznesowym. W trakcie komunikacji zdalnej analizuje typ klienta i dostosowuje do niego sposób komunikacji. Omawia zasady radzenia sobie z trudnym klientem w komunikacji zdalnej, • przygotowuje zdalne spotkanie z Klientem oraz inicjuje kontakt z nim, uwzględniając wytyczne swojej organizacji oraz potrzeby Klienta, składa mu propozycję zakupu ustalając warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych swojej organizacji, • przyjmuje zamówienie oraz dba o obsługę posprzedażową tak, by monitorować realizację zamówienia i wspierać klienta w użytkowaniu, promowaniu lub sprzedaży dostarczonych towarów lub usług na podstawie scenariusza opracowanego w organizacji, aby móc utrzymać z nim długofalową relację, • finalizuje transakcję za pomocą komunikacji zdalnej, • omawia i potrafi stosować odpowiednie formuły RODO w komunikacji zdalnej.
Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 lub 3 osoby, łącznie spełniające kryteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Praktyka znającego problematykę sprzedaży zdalnej B2B (konieczne doświadczenie na podobnym stanowisku pracy, mile widziane doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej); 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie. 3. Specjalistę w zakresie higieny i bezpieczeństwa pracy lub w zakresie zdrowia publicznego (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w edukacji formalnej lub rynkowej i 5-letnie doświadczenie w służbach zdrowia publicznego lub w służbach medycyny pracy lub w inspekcji sanitarnej).

Zakres usługi	Opis usługi
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>A. <u>Uczestnik musi dysponować:</u></p> <p>Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera; - Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS; - Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe); - Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (obowiązkowe); - Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe); - Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe); - Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe). <p>Dopuszcza się stosowanie innych narzędzi software i hardware wymienionych w rubryce „Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego” jeżeli zaproponowane rozwiązania są tej samej jakości lub lepsze od wymienionych w rubryce.</p> <p>B. <u>Institucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie, - dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat prowadzenia handlu w kanale e-commerce oraz wprowadzania zmian w organizacji, udostępnianych w formie elektronicznej, - dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>temat przepisów prawnych dotyczących prowadzenia handlu w kanale e-commerce, udostępnianych w formie elektronicznej, w tym obejmujących zagadnienia stosowania: praw konsumenta, RODO, bezpieczeństwa klienta, bezpieczeństwa produktu oraz obowiązujących przepisów prawa związanych z profilaktyką przeciwdziałania zakażeniom wirusa SARS COV-2 i zalecenia dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób.</p> <p>- dostęp do wersji testowych i freeware oprogramowania wspierającego prowadzenie CRM, oraz zarządzanie zespołem zdalnym.</p>
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 2 osoby, Maksimum - 24 osoby.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p>TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej</p> <p>Uwagi: Przy udzielaniu wsparcia, dofinansowania szkoleń w pierwszej kolejności powinny być typowane firmy, które zamawiają również usługę walidacji i certyfikacji szkoleń.</p>

Tabela 5 - Generowanie leadów sprzedażowych w e-commerce (usługa rozwojowa nr 5)

Zakres usługi	Opis usługi
Typ wsparcia:	<p>szkolenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minimum 24 godziny – maximum 40 godzin, • w tym zajęcia teoretyczne minimum 12 godzin – maksimum 20 godzin, <p><określając czas usługi, weź pod uwagę - 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min.</p>

Zakres usługi	Opis usługi
	zegarowych>
Forma wsparcia:	Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym). Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej
Uczestnicy usługi rozwojowej	Kierownicy, menadżerowie firm jak również pracownicy działów obsługi klienta oraz marketingu, osoby pracujące na stanowiskach związanych z pozyskiwaniem klienta, handlowców, pracowników jednostek prowadzących eksport-import, osoby prowadzących działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży, osoby prowadzących działania marketingowe w organizacji w obszarze pozyskiwania leadów sprzedażowych, pracownicy agencji marketingowych, studiują i zamierzają zdobyć kwalifikacje handlowe, PR kreatywnych, social media oraz pracownicy domów mediowych.
Efekty uczenia się:	<ul style="list-style-type: none"> • omawia rodzaje leadów w e-commerce, ze względu na gotowość dokonania zakupu, rodzaj relacji między sprzedającym i kupującym oraz pozycję leadu w lejku sprzedażowym. • objaśnia zagadnienie pozyskiwanie leadów poprzez content marketing, mailing, event marketing, social media marketing, pozycjonowanie (SEO) oraz polecenie w sieci społecznościowej. • zna główne aplikacje analityczne stosowane w e-commerce. • potrafi dobrać metodę pozyskiwania leadów w e-handlu i stworzyć plan działań w tym zakresie. Z zastosowaniem wybranego narzędzia analitycznego potrafi prowadzić analizę leadów (lead scoring). • potrafi tworzyć proste treści content marketingu, prowadzić kontakt z klientami za pomocą mediów społecznościowych i organizować eventy w sieci Internetu. W kontekście pozyskiwania leadów w e-commerce omawia główne zagadnienia związane z tematyką UX, UI oraz SEO i jest gotów do współpracy ze specjalistami w tych dziedzinach.

Zakres usługi	Opis usługi
Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Zajęcia powinny być prowadzone przez 2 lub 3 osoby, łącznie spełniające kryteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Praktyka, który posiada udokumentowane minimum 3-letnie doświadczenie na stanowisku związanym marketingiem i sprzedażą w e-commerce, w tym w pozyskiwaniu leadów prowadzeniu SEO, współpracy z zespołami projektującymi UX, UX oraz usługi. 2. Specjalistę w zakresie szkoleń z komunikacji społecznej dla biznesu (konieczne co najmniej 3-letnie doświadczenie w szkoleniach lub 5-letnie doświadczenie w edukacji formalnej w podobnym zakresie).
Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>A. <u>Uczestnik musi dysponować:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, Współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) - 2-5 Mbps, Współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps; - Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera; - Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS; - Wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe); - Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (obowiązkowe); - Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe); - Wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe); - Mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe). <p>Dopuszcza się stosowanie innych narzędzi software i hardware wymienionych w rubryce „Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego” jeżeli zaproponowane rozwiązania są tej samej jakości lub lepsze od wymienionych w rubryce.</p>

Zakres usługi	Opis usługi
	<p>B. <u>Instytucja rozwojowa musi zapewnić uczestnikom:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dostęp do webinarium szkoleniowego prowadzonego na specjalistycznej platformie, - dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat prowadzenia handlu w kanale e-commerce oraz wprowadzania zmian w organizacji, udostępnianych w formie elektronicznej, - dostęp do skryptów, podręczników, publikacji branżowych i witryn internetowych zawierających informacje na temat przepisów prawnych dotyczących prowadzenia handlu w kanale e-commerce, udostępnianych w formie elektronicznej, w tym obejmujących zagadnienia stosowania: praw konsumenta, RODO, bezpieczeństwa klienta, bezpieczeństwa produktu oraz obowiązujących przepisów prawa związanych z profilaktyką przeciwdziałania zakażeniom wirusa SARS COV-2 i zalecenia dotyczące standardowych praktyk w celu zredukowania ekspozycji i transmisji chorób, - dostęp do wersji testowych I freeware oprogramowania wspierającego prowadzenie CRM, oraz zarządzanie zespołem zdalnym, analitykę leadów, analitykę o prowadzenie SEO, prowadzenie działań UX, UI oraz projektowanie usług.
Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 2 osoby, Maksimum - 24 osoby.
Usługa zawiera walidację lub certyfikację	NIE