



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY  
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

---

# **KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH**

---

**Opiekun klienta  
(243302)**

**Specjaliści**

**Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich**

*Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1*

## **Krajowy standard kompetencji zawodowych Opiekun klienta (243302)**

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-058-0 (58)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: [instytut@itee.radom.pl](mailto:instytut@itee.radom.pl) <http://www.itee.radom.pl>

# Spis treści

<b>1. Dane identyfikacyjne zawodu</b> .....	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
<b>2. Opis zawodu</b> .....	6
2.1. Synteza zawodu .....	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu .....	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) .....	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu .....	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji .....	7
2.7. Zadania zawodowe .....	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych .....	8
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK .....	8
<b>3. Opis kompetencji zawodowych</b> .....	10
3.1. Sprawowanie obsługi posprzedażowej klientów Kz1 .....	10
3.2. Sporządzanie raportów i analiz dotyczących obsługi klienta Kz2 .....	11
3.3. Kompetencje społeczne KzS .....	12
<b>4. Profil kompetencji kluczowych</b> .....	13
<b>5. Słownik</b> .....	14

# 1. Dane identyfikacyjne zawodu

## 1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

### 243302 Opiekun klienta

**Grupa wielka 2 – Specjaliści** (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 6).

**Grupa elementarna 2433 – Specjaliści do spraw sprzedaży** (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 2433 Technical and medical sales professionals (excluding ICT)).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

**Sekcja G. Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle, Dział 45. Handel hurtowy i detaliczny pojazdami samochodowymi; naprawa pojazdów samochodowych, Dział 46. Handel hurtowy, z wyłączeniem handlu pojazdami samochodowymi, Dział 47. Handel detaliczny, z wyłączeniem handlu detalicznego pojazdami samochodowymi.**

## 1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 17 stanowiskach pracy w 6 przedsiębiorstwach (duże – 2, średnie – 2, małe – 2, w tym handlowe – 2, produkcyjno-handlowe – 2, usługowe – 2), przeprowadzonych w lutym i marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Marzena Świąty – Kraft Foods Polska S.A. w Warszawie,
- Mateusz Domżał – R.S. Trading Lachowscy S.J. w Łodzi,
- Andrzej Sułkowski – ITM International Tobacco Machinery Poland Sp. z o.o. w Radomiu,
- Małgorzata Sołtysiak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB w Radomiu.

Ewaluatorzy:

- Krzysztof Szadkowski – Sosnowieckie Przedsiębiorstwo Handlowe Surtex w Sosnowcu,
- Anna Derendarz – Rossman SDP Sp. z o.o. w Łodzi.

Recenzenci:

- Maciej Zawitkowski – Stritcom Polska Sp. z o.o. w Warszawie,
- Marek Wiśniewski – KPW – Konsulting Organizacyjny Piotr Wiśniewski w Warszawie.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Bogdan Grzybowski (przewodniczący) – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych w Warszawie,
- Zbigniew Sokołowski – Krajowa Izba Gospodarcza w Warszawie,
- Wiesława Małgorzata Mizielska – Polska Izba Handlu w Warszawie.

Data zatwierdzenia:

- 07.10.2013 r.

## **2. Opis zawodu**

### **2.1. Synteza zawodu**

Opiekun klienta zajmuje się obsługą posprzedażową klientów oraz budowaniem i utrzymaniem przyjaznych relacji z klientami.

### **2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu**

Opiekun klienta reprezentuje firmę w kontaktach bezpośrednich z klientami, buduje i utrzymuje długofalowe relacje, pomaga w rozwiązywaniu problemów i przyjmowaniu reklamacji. Opiekun klienta kreuje pozytywny wizerunek firmy poprzez przygotowywanie ofert handlowych, planów sprzedażowych uwzględniających preferencje klientów, zgodnie z planowaną sprzedażą w firmie. Wszelkie wynegocjowane warunki przedstawiane klientom są poparte analizami rynku oraz aktualną ofertą produktów firmy. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom rynku kształtuje produkt pod kątem marketingowo-sprzedażowym w taki sposób, aby zaspokajać potrzeby klientów, maksymalizując jednocześnie zyski własnej firmy.

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

Opiekun klienta pracuje najczęściej w pomieszczeniach biurowych. Częste kontakty z ludźmi wymagają również pracy w terenie. Reprezentując firmę w kontaktach z klientami opiekun klienta wymaga dużej mobilności i sprawności. Opiekun klienta w swojej pracy korzysta z nowoczesnych urządzeń biurowych, komunikacyjnych oraz multimedialnych zarówno stacjonarnych, jak i mobilnych. Długotrwała praca przy komputerze wiąże się z obciążeniem dla narządu wzroku i kręgosłupa. Pracownik zatrudniony na tym stanowisku pracuje często pod presją czasu, co może sprzyjać rozwojowi chorób psychosomatycznych. Specyfika zawodu powoduje, że czas pracy opiekuna klienta jest nienormowany, a praca ma charakter zadaniowy.

## **2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu**

Opiekun klienta powinien posiadać umiejętności interpersonalne oraz analityczne. Ważne jest, aby łatwo nawiązywał i podtrzymywał kontakty z ludźmi. Wymagane są również umiejętności negocjowania i szybkiego podejmowania decyzji. Opiekun klienta powinien być osobą kreatywną i otwartą na innowacyjne rozwiązania. Specyfika zawodu wymaga odporności na stres, zrównoważenia psychicznego oraz opowania w sytuacjach trudnych. Preferowanymi cechami są ponadto empatia oraz odpowiedzialność. W związku z aktywnym reagowaniem na potrzeby i preferencje klienta, opiekun powinien wykazywać dużą inwencję w podtrzymywaniu dobrych kontaktów dla budowania przyjaznych relacji i wizerunku firmy. Praca opiekuna klienta wykonywana jest pod presją czasu. Osoby pracujące w tym zawodzie narażone są na choroby narządu głosu i kręgosłupa związane z pracą siedzącą.

## **2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie**

Kandydat do pracy w zawodzie opiekuna klienta powinien mieć wykształcenie wyższe pierwszego stopnia na kierunkach związanych z zarządzaniem, marketingiem. Wykształcenie branżowe będzie dodatkowym atutem. Wskazana jest znajomość języków obcych na poziomie B2 i wyżej, posiadanie prawa jazdy kat. B. Preferowane jest stałe doskonalenie i rozwijanie umiejętności z zakresu technik sprzedaży, prowadzenia negocjacji, technik komunikacji z klientem, sposobu radzenia sobie ze stresem, zarządzania czasem i zarządzania projektami, jak również wiedzy o ochronie danych osobowych.

## **2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ /walidacji kompetencji**

W zawodzie opiekuna klienta bardzo ważna jest wiedza poparta doświadczeniem zawodowym. Opiekun klienta powinien ciągle rozwijać swoje kompetencje. Osoba pracująca w tym zawodzie powinna brać udział w specjalistycznych szkoleniach z zakresu obsługi klienta, negocjacji, zarządzania czasem i zarządzania projektami, ochrony danych osobowych. Opiekun klienta może pracować w zawodach pokrewnych, np.: 243305 Specjalista do spraw sprzedaży; 243304 Specjalista do spraw kluczowych klientów oraz 122102 Kierownik działu sprzedaży.

## 2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż., ergonomii oraz ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z2. Prognozowanie potrzeb klientów (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z3. Informowanie klientów o nowych produktach i usługach (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Ustalanie warunków współpracy i ich negocjowanie (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z5. Analizowanie i aktualizowanie danych o klientach (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z6. Rozwiązywanie problemów klientów i przyjmowanie reklamacji (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z7. Sporządzanie dokumentacji w zakresie współpracy z klientem (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).

## 2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Sprawowanie obsługi posprzedażowej klientów (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z3, Z4, Z5, Z6).
- Kz2 – Sporządzanie raportów i analiz dotyczących obsługi klienta (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z6, Z7).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z7).

## 2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 6** właściwym dla wykształcenia wyższego pierwszego stopnia w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 2 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód opiekuna klienta:

- 1) w zakresie wiedzy: zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie i metody związane z procesem zarządzania sprzedażą oraz złożone zależności między nimi dotyczące obsługi posprzedażowej oraz utrzymania relacji z klientami;

2) w zakresie umiejętności: potrafi rozwiązywać złożone i nietypowe problemy dotyczące procesów sprzedażowych oraz wykonywać złożone zadania w sposób innowacyjny w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach; potrafi samodzielnie planować proces własnego uczenia się; komunikować się z otoczeniem – pracownikami przedsiębiorstwa oraz klientami; potrafi uzasadniać swoje stanowisko.

### 3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

**Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z3, Z4, Z5, Z6 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.**

#### 3.1. Sprawowanie obsługi posprzedażowej klientów Kz1

**Wiedza** – w zaawansowanym stopniu zna fakty, teorie, metody z zakresu obsługi klienta, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w obsłudze posprzedażowej klienta;
- strukturę rynku i grupy docelowej;
- warunki współpracy z klientem;
- asortyment przedsiębiorstwa, oferowane produkty, technologie itp.;
- zasady etyki w biznesie;
- metody analizy potrzeb i preferencji klientów;
- metody i techniki negocjacji;
- metody i techniki sprzedaży;
- dokumentację handlową;
- plan sprzedaży produktów i procedury działania firmy;
- dokumentację techniczną oferowanych produktów lub usług;
- zasady i przepisy dotyczące przyjmowania i sporządzania reklamacji;
- zasady ochrony danych osobowych.

**Umiejętności** – potrafi wykonać złożone zadania zawodowe oraz rozwiązywać nawet nietypowe problemy samodzielnie w zakresie obsługi klienta, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w obsłudze klienta;
- pozyskiwać informacje o kliencie;
- budować i utrzymywać relacje z klientami m.in. uczestniczyć w wydarzeniach branżowych (targach, wystawach, spotkaniach integracyjnych);
- diagnozować potrzeby klientów;
- przygotowywać i prezentować ofertę handlową;
- stosować zasady i techniki negocjacji;
- stosować metody i techniki sprzedaży;
- sporządzać, aktualizować i prowadzić dokumentację dotyczącą klienta;
- rozpatrywać reklamacje, analizując ich ilość i zasadność;
- monitorować współpracę z klientem, zapewniając jej najwyższą jakość;

- wzmacniać relacje z klientami poprzez rozszerzanie oferty handlowej;
- współpracować z działami przedsiębiorstwa, służbami kontroli oraz audytorami;
- stosować zasady ochrony danych osobowych.

**Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z6, Z7 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.**

### **3.2. Sporządzanie raportów i analiz dotyczących obsługi klienta Kz2**

**Wiedza** – w zaawansowanym stopniu zna fakty, teorie, metody tworzenia raportów i analiz dotyczących obsługi klienta, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w raportach i analizach dotyczących obsługi klienta;
- rynek konkurencji i jego ofertę handlową;
- zasady sporządzania raportów;
- metody przeprowadzania analiz;
- obieg dokumentacji w firmie;
- zasady ochrony danych osobowych;
- specjalistyczne oprogramowania oraz systemy zintegrowane wspomagające zarządzanie sprzedażą produktów i usług;
- zasady raportowania zgodnie z harmonogramem przedsiębiorstwa;
- oferty handlowe przedsiębiorstwa;

**Umiejętności** – wykonuje złożone i nietypowe zadania zawodowe w sposób innowacyjny z zakresu tworzenia raportów i analiz oraz rozwiązuje nietypowe problemy, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie sporządzania raportów i analiz dotyczących obsługi klienta;
- monitorować rynek i działania konkurencji;
- interpretować dane rynkowe;
- sporządzać analizy finansowe;
- analizować konkurencyjność oferowanych produktów i usług;
- rekomendować zmiany w strategii działań handlowych;
- tworzyć i aktualizować bazy danych o klientach;
- przetwarzać dostępne dane sprzedażowe wewnętrzne i zewnętrzne;
- prezentować wyniki raportów kadrze zarządzającej;

- oferty firm badawczych na rynku;
- przepisy prawa o konkurencji i zamówieniach publicznych;
- procedury i regulaminy wewnętrzne przedsiębiorstwa;
- zasady ochrony danych osobowych.
- przygotowywać prezentacje danych biznesowych;
- analizować efektywność podejmowanych działań;
- sporządzać raporty finansowo-handlowe;
- stosować specjalistyczne oprogramowania do opracowania raportów;
- przestrzegać procedur i regulaminów wewnętrznych przedsiębiorstwa;
- przestrzegać tajemnicy wyników przeprowadzonych badań zgodnie z zasadami obowiązującymi w danym przedsiębiorstwie;
- stosować przepisy obowiązujące na rynkach handlowych w zakresie konkurencji i zamówień publicznych;
- stosować zasady ochrony danych osobowych.

**Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.**

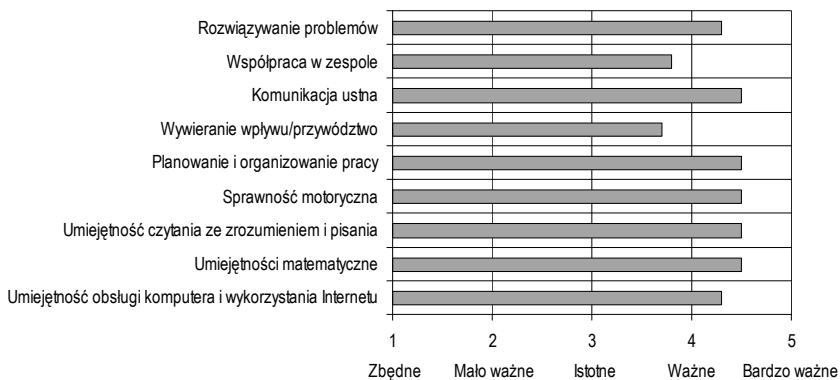
### **3.3. Kompetencje społeczne KzS:**

- kreuje i upowszechnia wzorce właściwego postępowania w obsłudze klienta,
- uzupełnia i aktualizuje wiedzę niezbędną do realizacji procesów sprzedaży, obsługi klienta oraz wprowadzania innowacji dotyczących obsługi klienta,
- przestrzega zasad etyki zawodowej związanych z własnymi zadaniami zawodowymi oraz zespołu sprzedaży w kontaktach z klientami,
- potrafi samodzielnie podejmować trafne decyzje w kwestiach dotyczących obsługi klienta.

## 4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu opiekuna klienta przedstawia rys. 1.

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 243302 Opiekun klienta

## 5. Słownik

<b>Zawód</b>	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
<b>Specjalność</b>	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
<b>Zadanie zawodowe</b>	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
<b>Kompetencje zawodowe</b>	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
<b>Wiedza</b>	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
<b>Umiejętności</b>	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
<b>Kompetencje społeczne</b>	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
<b>Kompetencje kluczowe</b>	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
<b>Standard kompetencji zawodowych</b>	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
<b>Kwalifikacja</b>	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
<b>Europejska Rama Kwalifikacji</b>	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiające porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
<b>Polska Rama Kwalifikacji</b>	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
<b>Krajowy System Kwalifikacji</b>	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.