

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU CALIFICARI

STANDARD OCUPATIONAL

CONSULTANT RELATII CLIENTI

Sectorul : COMERT

Versiunea: 00

Data aprobarii:

Data propusa pentru revizuire: mai 2013

Initiator proiect: COMITETUL SECTORIAL COMERT

Echipa de redactare: PAVEL Camelia , expert sectorial

Verificator sectorial: Ionut Calancia, verificator sectorial

Comisia de validare: Gogescu Vasilica, presedinte comitet sectorial Comert

Bojan Octavian Alexandru, prim-vicepresedinte comitet sectorial Comert

Gogescu Cristina, membru comitet sectorial Comert

Denumirea documentului electronic: SO_CONSULTANT RELATII CLIENTI_00

Responsabilitatea pentru continutul standardului ocupational revine Comitetului Sectorial

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltarii analizei ocupationale pentru aria ocupationala *Consultant relatii clienti* grupa COR 5220 .

Ocupatiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupationale sunt:

Ofiter servicii clienti

Manager operatiuni

Consilier relatii clienti

Informatii generale de interes privind practicarea ocupatiilor la care s-a facut referire.

Ocupatia de consultant relatii clienti se regaseste în organigrama a diferite tipuri de companii : companii de consultanta, banci, hipermarketuri si centre comerciale , etc.. Activitatea de baza pe care o întreprinde consultantul relatii clienti este de a consilia si fideliza clientii existenti dar si de a atrage noi clienti.

Aceasta ocupatie necesita un nivel de pregatire si cultura / civilizatie corespunzator pentru a putea comunica cu persoane foarte diferite cu care intra în contact în activitatea desfasurata. Pentru asi desfasura activitatea la standarde înalte consultantul relatii clienti trebuie sa posede bune abilitati de comunicare si interpersonale, orientare spre lucrul în echipa, atentie la detalii si exactitate , abilitati de negociere si influentare.

De asemenea, este necesara si cunoasterea unei limbi straine si de utilizare a pachetelor de programe informatice;

Activitatea presupune:

- administrarea si analiza bazei de clienti;
- atragerea de noi clienti si descoperirea de noi posibilitati de afaceri;
- consilierea si fidelizarea clientilor existenti;
- pregatirea, desfasurarea si analiza vizitelor la clienti;
- obtinerea de contracte noi
- întocmirea rapoartelor si analizelor,

Nivelul de scolarizare minim acceptat pentru practicarea ocupatiei de consultant relatii clienti este, de regula, învatamântul preuniversitar.

Lista unitatilor de competenta

| | |
|---|--|
| <p>Unitati de competenta cheie</p> <p>Titlul unitatii 1: Comunicarea în limba oficiala</p> <p>Titlul unitatii 2: Comunicare în limbi straine</p> <p>Titlul unitatii 3: Competente de baza în matematica, stiinta, tehnologie</p> <p>Titlul unitatii 4: Competente informatice</p> <p>Titlul unitatii 5: Competenta de a învăta</p> <p>Titlul unitatii 6: Competente sociale si civice</p> <p>Titlul unitatii 7: Competente antreprenoriale</p> <p>Titlul unitatii 8: Competente de exprimare culturala</p> | |
| <p>Unitati de competenta generale</p> <p>Titlul unitatii 1: Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca (NSSM)</p> <p>Titlul unitatii 2: Aplicarea normelor de igiena si sanitar veterinare</p> | |
| <p>Unitati de competenta specifice</p> <p>Titlul unitatii 1: Comunicarea cu potentiali clienti</p> <p>Titlul unitatii 2: Consilierea clientilor</p> <p>Titlul unitatii 3: Informarea clientilor despre promotiile si reducerile firmei</p> <p>Titlul unitatii 4: Identificarea noi clienti</p> <p>Titlul unitatii 5: Încheierea contractelor</p> <p>Titlul unitatii 6: Mentinerea evidentei informatice a clientilor</p> <p>Titlul unitatii 7: Elaborarea raportului zilnic de activitate</p> <p>Titlul unitatii 8: Pastrarea contractelor</p> | |

| Comunicarea cu potentiali clienti (unitate de competenta specifica 1) | | Nivelul de responsabilitatea si autonomie 3 |
|---|---|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1. Identifica potentiali clienti | 1.1. Potentiali clienti sunt identificati cu respectarea legislatiei in domeniu; 1.2 Potentiali clienti sunt identificati cu respectarea normelor interne in vigoare; 1.3 Potentiali clienti sunt identificati conform ordinelor primite; | Identificarea potentialilor clienti se face cu atentie si responsabilitate |
| 2 Contacteaza potentiali clienti | 2.1 Potentiali clienti sunt contactati cu respectarea actelor normative in vigoare; 2.2 Potentiali clienti sunt contactati în baza planului de dezvoltare al companiei 2.3 Potentiali clienti sunt contactati folosind diverse canale de comunicare | Contactarea potentialilor clienti se face amabilitate |
| 3 Prezinta produsele firmei catre clienti | 3.1 Produsele sunt prezentate respectând întocmai caracteristicile acestora; 3.2 Produse sunt prezentate conform legislatiei comerciale; 3.3 Produse sunt prezentate cu respectarea normelor interne si a specificitatii acestora. | Prezentarea produselor firmei catre clienti se face cu acuratete |
| Contexte: Activitatea se desfasoara în birou special amenajat din departamentele specializate ale companiei, institutiei | | |
| Gama de variabile: -Tipuri de clienti: persoane fizice sau juridice -Tipuri de PJ: CMI, SRL, SA, CIA, PF, PFA, Ltd, etc. -Tipuri de produse comercializate: alimentare, nealimentare, produse electronice si electrocasnice, aparate de ingrijire personala, automobile, perisabile, etc. | | |

- Tipuri de baze de date:interne sau externe (intranet si internet).
- Clasificarea marfurilor in functie de proprietati : lichide, solide, perisabile, fragile, etc.
- Canale de comunicare: transmiterea informatiilor - in scris: email, scrisoare, brosure de prezentare
 - verbal: telefon, întâlniri fata în fata
- Clasificarea serviciilor post vanzare: garantie, service post garantie, etc.
- Cunostinte despre normele de acceptare a clientelei: lipsa inregistrarilor negative in baze de date ale BNR, Biroului de credit, etc.
- Norme specifice postului : cunostinte despre activitatea comerciala, cunostinte despre legile si regulamentele fiscale,etc.;
- Echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimanta, telefon
- mobilier

Cunostinte:

- Baze de date, tehnici de redactare a unui contract comercial.
- Operare calculator
- Clauze contractuale, negociere, tehnici e marketing
- Cunostinte de adresare, cunostinte de operare telefon fix sau mobil .

| Consilierea clientilor Unitate de competenta specifica 2 | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 3 |
|---|---|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1 Preia apelul clientului | <p>1.1. Apelurile clientilor sunt preluate conform codului etic si al normelor interne;</p> <p>1.2 Apelurile clientilor sunt preluate în vederea identificarii tipului de solicitare</p> <p>1.2 Apelurile clientilor sunt preluate si monitorizate</p> | Preluarea apelurilor clientilor se face cu amabilitate si politete |
| 2. Identifica/ noteaza solicitarea clientului | <p>2.1 Solicitarile clientului sunt identificate/notate în registru în vederea solutionarii lor</p> <p>2.2 Solicitarile clientului sunt identificate/notate în vederea redirectionarii departamentului careia i se adreseaza</p> <p>2.3 Solicitarile clientului sunt identificate/notate în functie de natura lor</p> <p>2.4 Solicitarile clientului sunt identificate/notate respectând întocmai normele si regulamentele interne;</p> | Identificarea/ notarea solicitarii clientului se face cu atentie |
| 3 Redirectioneaza clientul catre departamente specializate | <p>3.1 Clientul este redirectionat catre departamentul abilitat sa raspunda în vederea solutionarii solicitarii;</p> <p>3.2 Clientul este redirectionat catre departamente respectând normele interne si politica firmei ;</p> | Redirectionarea clientului catre departamentele specializate se realizeaza cu amabilitate, promptitudine si diplomatie |
| 4. Rezolva posibilele situatii conflictuale. | 4.1 Posibilele situatii conflictuale sunt rezolvate în urma identificarii sursei conflictului | Rezolvarea posibilelor conflicte se realizeaza cu profesionalism si obiectivitate |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>4.2 Posibilele situatii conflictuale sunt rezolvate prin negocierea lor cu clientul</p> <p>4.3 Posibilele situatii conflictuale sunt rezolvate conform normelor si regulamentului intern;</p> <p>4.6 Posibilele situatii conflictuale sunt rezolvate respectând legile si regulamentele elaborate de autoritatile statului competente in acest sens;.</p> | |
|--|--|--|

Contexte:

Activitatea se desfasoara în birou special amenajat din departamentele specializate ale companiei, institutiei

Gama de variabile :

- Clasificarea marfurilor in functie de proprietati : lichide, solide, perisabile, fragile, etc.
- Clasificarea serviciilor post vanzare: garantie, service post garantie, etc.
- Cunostinte despre normele de acceptare a clientelei: lipsa inregistrarilor negative in baze de date ale BNR, Biroului de credit, etc.
- Norme specifice postului : cunostinte despre activitatea comerciala, cunostinte despre legile si regulamentele fiscale,etc.
- Consilierea clientului se realizeaza fie in maximum 10 secunde de la primirea apelului, fie la preluarea efectiva;cand apar situatii neprevazute, se solicita clientului timp suplimentar sau li se comunica acestora termene de realizare a solicitarii lor.
- Redirectioneaza clientul spre departamentul specializat pentru a ii fi rezolvata solicitarea in cazul in care nu detine cunostintele sau drepturile necesare rezolvarii acestei nevoi/solicitari.
- Negociaza cu clientul starile conflictuale ce pot aparea fie din slaba cunoastere a legislatiei, fie din neinsusirea clauzelor unui contract deja semnat, fie din introducerea eronata de clauze in contract, identificarea eronata a partilor, samd.
- echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimanta, telefon
- mobilier

Cunostinte:

- Baze de date, tehnici de redactare a unui contract comercial.

- Tehnici de marketing, tehnici de negociere
- Clauze contractuale, negociere, tehnici e marketing
- Baze de date, tehnici de redactare a unui contract comercial.

| Informarea clientilor despre promotiile si reducerile firmei (unitate de competenta specifica 3) | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie |
|---|---|--|
| | | 3 |
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1 Identifica nevoia clientilor de a primi informatii despre promotiile si reducerile firmei | <p>1.1. Nevoia clientilor de a primi informatii despre promotiile firmei este identificata prin dialog, prin contactarea fiecarui client</p> <p>1.2. Nevoia clientilor de a primi informatii despre promotiile firmei este identificata în vederea stabilirii canalului de comunicare adaptat fiecarui client</p> <p>1.3 Nevoia clientilor de a primi informatii despre promotiile firmei este identificata respectând întocmai reglementarile companiei/institutiei/societatii</p> | Identificarea nevoii clientilor de a primi informatii promotionale se realizeaza într-o maniera profesionista si orientata catre client. |
| 2. Transmite faxuri si e-mailuri catre clienti | <p>2.1 Faxurile si e-mailuri sunt transmise catre clienti în vederea furnizarii informatiilor despre utilitatea produselor</p> <p>2.2 Faxurile si e-mailuri sunt transmise catre clienti conform actelor normative in vigoare;</p> | Trasmiterea faxurilor si emailurilor se face cu profesionalism |
| 3. Contacteaza telefonic clientii | <p>3.1 Clientii sunt contactati telefonic respectând întocmai politica firmei.</p> <p>3.2 Clientii sunt contactati telefonic respectând codul bunelor maniere in discutiile cu acestia</p> <p>3.3 Clientii sunt contactati considerati solvabili pentru firma</p> <p>3.4 Clientii sunt contactati conform specificului activitatii</p> | Contactarea clientilor telefonic se realizeaza cu atentie, amabilitate si seriozitate |
| 4. Clarifica | 4.1 Nelamuririle clientilor sunt clarificate cu diplomatie si amabilitate | Clarificarea nelamurilor clientilor se realizeaza cu amabilitate si |

| | | |
|---------------------------------|--|--------------------|
| <p>nelamuririle clientilor.</p> | <p>în functie de tipul nelamurire sau solicitare</p> <p>4.2 Nelamuririle clientilor sunt clarificate având drept scop solutionarea situatiilor conflictuale;</p> <p>4.4 Nelamuririle clientilor sunt clarificate respectând codul etic;</p> <p>4.5 Nelamuririle clientilor sunt clarificate conform normelor si regulamentului intern;</p> | <p>seriozitate</p> |
|---------------------------------|--|--------------------|

Contexte

Activitatea se desfasoara în birou special amenajat din departamentele specializate ale companiei, institutiei

Gama de variabile

Tipuri de informatii continute in regulament: modalitate de inscriere a solicitarilor, modalitati de preluare a apelurilor, asezarea companiei (adresa, telefon,persoane de contact) etc.

-Tipuri de solicitari: solicitari de detalii, solicitari de servicii pre sau post vanzare, reclamatii, sugestii, etc.

-Tipuri de negociere: negociere de tip castig-pierdere, negociere de tip castig-castig, samd.

-Tipuri de informatii confidentiale: operatiuni clienti, sedii clienti sau furnizori, detalii contractuale, etc.

-Tipuri de organizare juridica a companiilor:SA,SRL,AF,CMI,CIA,etc.

-Tipuri de baze de date consultate pentru stabilirea bonitatii clintului: BNR-CIP si CRB, Biroul de credit, Black List, Registrul Comertului, siteul Ministerului Finantelor Publice, etc.

-Tehnici de marketing

-Atitudine proactiva.

-tehnice:computer, licente software, telefon, fax, modem, imprimanta

-mobilier

Cunostinte

Legea contabilitatii; normele interne cu privire la specificul activitatii, structura bazelor de date

Tehnici de adresare/negociere si aplicarea lor;

Cunostinte de adresare,

cunostinte de operare telefon fix sau mobil sau de utilizare calculator.

| Identificarea noilor clienti (unitate de competenta specifica 4) | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 3 |
|---|--|---|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1. Consulta bazele de date avute la dispozitie (internet,intranet) pentru identificarea potentialilor clienti | <p>1.1. Bazele de date sunt consultate pentru identificarea potentialilor clienti respectând acordurile în vigoare si practica în domeniu</p> <p>1.2 Bazele de date sunt consultate pentru identificarea potentialilor clienti cu respectarea drepturilor de confidentialitate a clientilor</p> <p>1.4 Bazele de date sunt consultate pentru identificarea potentialilor clienti cu respectarea prevederilor legii privind prelucrarea informatiilor.</p> <p>1.5 Bazele de date sunt consultate pentru identificarea potentialilor clienti în vederea transmiterii ofertei companiei</p> | Consultarea bazelor de date avute la dispozitie pentru identificare potentialilor clienti se face cu obiectivitate, profesionalism si acuratete |
| 2. Transmite oferta companiei potentialilor clienti | <p>2.1 Oferta companiei este transmisa potentialilor clienti folosind variate canale si metode de comunicare</p> <p>2.2 Oferta companiei este transmisa potentialilor clienti respectarea regulamentelor interne si a politicii firmei;</p> <p>2.3 Oferta companiei este transmisa potentialilor clienti în functie de tipul de activitate prestata de acestia</p> | Transmiterea ofertei companiei catre potentiali clienti se face cu amabilitate si promptitudine |

| | | |
|---|---|---|
| <p>3 Contacteaza telefonic clienti pentru a programa o întâlnire de afaceri</p> | <p>3.1 Clientii sunt contactati telefonic în vederea programarii unei întâlniri respectând reglementarile interne;</p> <p>3.2 Clientii sunt contactati telefonic în vederea programarii unei întâlniri cu respectarea modalitatilor de adresare prevazute în atributiile de serviciu;</p> <p>3.4 Întâlnirea este stabilita potrivit specificului companiei sau al orarului persoanelor implicate;</p> | <p>Contactarea telefonica a posibililor clienti se realizeaza cu profesionalism</p> |
| <p>4 Negociază termenii contractuali cu clientii</p> | <p>4.1 Termenii contractuali sunt negociati respectând normele în vigoare;</p> <p>4.2 Termenii contractuali sunt negociati în functie de valoarea contractului si de tipul contractului.</p> | <p>Negocierea termenilor contractuali se realizeaza cu acuratete si diplomatie.</p> |

Contexte

Activitatea se desfasoara în birou special amenajat din departamentele specializate ale companiei, institutiei

Gama de variabile

- Tipuri de produse /servicii comercializate de societate : produse alimentare/realimentare, produse din tutun, produse din alcool, produse electrice si electrocasnice, etc.
- Tipuri de negociere: castig-castig, castig-pierdere, etc.
- Modalitati de prezentare si adresare asa cum sunt prevazute in regulamente.
- Modalitati de acceptare a clientelei: lipsa informatiilor negative in Biroul de credit, CRB si CIP(BNR), etc.
- Tehnici de marketing: vanzare door-to-door, atitudine proactiva, etc.
- Prezentarea produselor si a serviciilor pre si post vanzare: service, garantie, post garantie, etc.
- Respecta politica privind securitatea informatica: pastreaza confidentialitatea userului si parolei, conturilor de e-mail, samd.
- Principala activitate este de a aduce clienti noi; pentru acest lucru se folosesc bazele de date avute la dispozitie (internet, intranet), precum si tehnica din dotare (telefon, fax, computer), se contacteaza

posibilia clienti, sunt informati despre produse si se incearca stabilirea unei intrevederi cu acestia.

-tehnice:computer, licente software, telefon, fax, modem, imprimanta

-mobilier

Cunostinte

Legea contabilitatii;

normele interne cu privire la specificul activitatii,

structura bazelor de date

| Încheierea contractelor (unitate de competenta specifica 5) | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 3 |
|---|---|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1 Redacteaza documentatia contractuala | <p>1.1. Documentatia contractuala este redactata respectând normele si reglementarile comerciale în vigoare;</p> <p>1.2 Documentatia contractuala este redactata în functie de activitatea ce urmeaza a fi prestata si de tipul clientului</p> <p>1.3 Documentatia contractuala este redactata concis si clar respectând identificarea corecta a partilor;</p> <p>1.4 Documentatia contractuala este redactata în formatul si stilul stabilit de companie</p> | Redactarea documentatiei contractuale se face cu atentie , acuratete si obiectivitate |
| 2 Invita clientul la sediul firmei pentru semnarea contractului/contractelor. | <p>2.1 Clientul este invitat la firma în vederea semnarii contractului respectând programul acestuia</p> <p>2.3 Clientul este invitat la firma în vederea semnarii contractului având în vedere cerintele procedurilor si a regulamentelor interne;</p> | Invitarea clientului la sediul firmei pentru semnare contractului se face cu amabilitate |
| 3 Clarifica/negociaza anumite aspecte neclare din contracte | <p>3.1 Aspectele neclare din contract sunt clarificate/negociate respectând prevederile legale ale unui contract comercial;</p> <p>3.2 Aspectele neclare din contract sunt clarificate/negociate tinând cont prevederile acordului încheiat anterior între parti;</p> <p>3.3 Aspectele neclare din contract sunt clarificate/negociate în vederea</p> | Clarificarea/ negocierea aspectelor neclare din contract se face cu diplomatie si amabilitate |

| | | |
|------------------------|---|---|
| | solutionarii eventualelor neconcordante | |
| 4. Semneaza contractul | <p>4.1 Contractul este semnat de ambele parti conform normelor juridice în materie;</p> <p>4.2 Contractul este semnat de ambele parti într-un cadru organizat si de comun stabilit;</p> <p>4.3 Contractul este semnat de ambele parti dupa solutionarea clarificarilor inerente;.</p> | Semanarea contractului se realizeaza cu profesionalism si promptitudine |

Contexte

Activitatea se poate atât la biroul propriu cât si la sediul clientului, în functie de preferinta clientului.

Gama de variabile

- Tipuri de contracte comerciale: cu discount, de vanzare-cumparare, de garantie, de import, de export, acreditive, etc.
- Persoanele cu putere de decizie in companie: administrator, director executiv, director general, etc.
- Tipuri de produse/servicii comercializate de companie: produse alimentare; produse artizanale si mestesugaresti; articole de uz gospodaresc; produse alimentare ambalate, articole nealimentare de cerere curenta, produse fito-sanitare, medicamente si articole de uz veterinar, materiale de constructii, masini auto, servicii de consultanta; de publicitate , etc
- Tehnici de comunicare: verbala, non-verbala
- Tipuri de informatii cuprinse in contract: identificarea completa si corecta a partilor, identificarea completa si corecta a reprezentantilor, identificare corecta a produselor ce fac obiectul contractului, eventuale clauze, etc.
- echipamente tehnice:computer, licente software, telefon, fax, modem, imprimanta
- mobilier

Cunostinte

Politica firmei
 Cunostinte de redactare contracte
 Cadrul legislativ pentru inchiere de contracte
 Legislatia în vigoare
 Norme si proceduri interne
 Cunostinte de operare pc, operare telefon si fax ;
 Tehnici de negociere,
 Tehnici de marketing.

| Mentinerea evidentei informatice a clientilor (Unitate de competenta specifica) | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 3 |
|---|--|---|
| Elemente de competenta | criteriile de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1 Introduce informatii despre clientii noi sau existenti în baza de date | 1.1. Informatiile despre clientii noi sau existenti sunt introduse în baza de date corect si complet; 1.2 Informatiile despre clientii noi sau existenti sunt introduse în baza de date respectând regulamentele in vigoare; | Introducerea informatiilor se realizeaza cu acuratete si atentie |
| 2 Actualizeaza baza de date | 2.1 Baza de date este actualizata complet si corect, conform informatiilor extrase din rapoarte si alte documente interne. 2.2 Baza de date este actualizata conform cerintelor regulamentului intern si a normelor privind evidenta si acceptarea clientelei; 2.3 Baza de date este actualizata prin introducerea datelor despre clientilor noi si actualizarea informatiilor despre clientii existenti | Actualizarea bazei de date se realizeaza cu precizie si acuratete |
| 3 Utilizeaza softuri specializate | 3.1 Softuri specializate sunt utilizate conform specificatiilor producatorului; 3.2 Softuri specializate sunt utilizate conform conform regulamentului intern; 3.3 Softuri specializate sunt utilizate conform indicatiilor primite la instruire | Utilizarea softurilor de specialitate se face cu profesionalism |

Contexte:

Activitatea se desfasoara în birou special amenajat din departamentele specializate ale companiei, institutiei. Dupa semnarea contractului, evidenta se tine într-o baza de date care se completeaza de catre consultantul relatii clienti. Pentru orice modificare a contractelor sau eliminare a unor contracte vechi sau la aparitia unor contracte noi, baza de date va fi actualizata.

Fiecare companie/institutie / centru comercial utilizeaza pentru dezvoltarea si updatarea bazei de date un soft special, care trebuie insusit în etapa de training înainte ca salariatul sa ajunga sa lucreze efectiv cu clientul.

Gama de variabile :

Tipuri de soft:

- de operare (Windows, Linux),
- auxiliare (Office),
- dedicate activitatii (Oracle Ab-solut, Ciel, Credit Pro, etc)

Tipuri de clienti:

- persoane fizice
- persoane juridice

Categorii de clienti:

- clienti noi
- clienti existenti
- potentiali clienti

Modalitati de asigurare a securitatii informatice:

- userii si parolele sunt confidentiale
- niveluri diferite de acces la baza în functie de responsabilitati si atributii

Control exercitat sub forma autocontrolului si al controlului superiorului ierarhic.

Tipuri de informatii despre client/furnizor:

- date de identificare (denumire, adresa, date de contact, persoana de contact)
- date de identificare juridica (SRL, PFA, AF, PFA, PF),
- informatii privind reprezentanti,
- situatie juridica prezenta (in activitate, in faliment, insolventa, reorganizare, etc).

Echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimanta, telefon, mobilier

Cunostinte:

- cunostinte de operare programe si sisteme informatice
- tehnici de redactare a unui contract comercial.
- Tehnici de negociere
- Legislatie în vigoare
- Norme si proceduri interne
- Persoanele cu putere de decizie/imputernicite sa semneze pentru client, etc

| Elaborarea raportului zilnic de activitate (unitate de competenta specifica) | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 3 |
|---|--|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1. Identifica companiile contactate | <p>1.1. Companiile contactate sunt identificate conform datelor din rapoartele întocmite în vederea realizarii unei baze de date complete;</p> <p>1.2 Companiile contactate sunt identificate în functie de tipul de client pe care il reprezinta</p> <p>1.3 Companiile contactate sunt identificate conform regulamentului intern, normelor si actelor normative in vigoare</p> <p>1.4 Companiile contactate sunt identificate conform tipului de activitate prestata</p> | Identificarea companiilor contactate se face cu responsabilitate si atentie |
| 2. Identifica persoanele contactate | <p>2.1 Persoanele contactate sunt identificate conform normelor interne, în vederea stabilirii persoanelor de contact pentru fiecare companie</p> <p>2.2 Persoanele contactate sunt identificate dupa datele trecute in rapoarte;</p> <p>2.3 Persoanele contactate sunt identificate consultând si alte baze de date aleatorii;</p> <p>2.4 Persoanele contactate sunt idenficate in vederea stabilirii persoanelor cu functie de decizie</p> | Identificarea persoanelor contactate se face cu precizie si responsabilitate |
| 3. Verifica durata deplasarilor si a întrevederilor | 3.1 Durata deplasarilor si a întrevederilor este verificata prin identificarea completa a traseului | Verificarea duratei deplasarilor si a întrevederilor se face cu responsabilitate , atentie si |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>3.2 Durata întrevederilor este verificata prin confirmarea atât a clientului cât si a furnizorului.</p> <p>3.3 Durata întrevederilor este verificata conform raportului întocmit;</p> <p>3.4 Durata întrevederilor si a deplasarilor precum si veridicitatea datelor este verificata respectând regulamentul intern;</p> | <p>rigurozitate</p> |
| <p>4. Precizeaza rezultatul întrevederilor sau stadiul prezent</p> | <p>4.1 Rezultatul întrevederilor sau stadiul prezent este precizat cu strictete în vederea stabilirii pasiilor urmatari</p> <p>4.2 Rezultatul întrevederilor sau stadiul prezent este precizat respectând politica societatii;</p> <p>4.3 Rezultatul întrevederilor sau stadiul prezent este precizat conform regulamentului intern si a actelor normative in vigoare</p> | <p>Precizarea rezultatului întrevederilor se realizeaza cu obiectivitate si profesionalism</p> |

Contexte

Activitatea se desfasoara în birou special amenajat din departamentele specializate ale companiei, institutiei

Gama de variabile

-Tipuri de rapoarte prevazute în norme: de participare, de activitate, de contactare, de recuperare, etc.

-Tipuri de clienti: noi, existenti, potentiali

-Tipuri de activitati: de productie, de vanzare, de intermediere, etc.

Tipuri de persoane: persoane de contact, responsabili cont, persoane cu putere de decizie

-Tipuri de identificare a persoanelor cu functie de decizie: organizare juridica (IMM,PFA,AF,PF), alte surse (cunostinte, clienti mai vechi, baze de date ale Pagini Aurii, Pagini Albe, etc).

-Tipuri de verificari ale bazelor de date: incidente in CRB, CIP, informatii negative in Biroul de credite, blacklist, etc.

Tipuri de întrevederi: întâlnire pentru semnare contracte

 Întâlnire pentru promovare produse/servicii noi

 Întâlnire consiliere client

 Întâlnire pentru negociere

Echipamente folosite:computer, fax, modem, imprimanta, telefon fix, telefon mobil.

-mobilier

Cunostinte

- Aspectele privitoare la programul de lucru prevazute in Regulamentul de Ordine Interioara,
- Codul muncii si Contractul Individual de Munca
- Programe de operare computer
- Codul etic;
- Norme interne cu privire la contactarea si identificarea clientilor.
- Cunostinte elementare de legislatie comerciala.

| Pastrarea contractelor (unitate de competenta specifica) | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2 |
|---|--|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1. Îndosariaza contractele încheiate | <p>1.1. Contractele sunt îndosariate respectând prevederile regulamentelor interne si actele normative emise de autoritatile competente;</p> <p>1.2 Contractele sunt îndosariate în functie de tipul clientului si activitatea prestata</p> <p>1.3 Contractele sunt îndosariate conform instructiunile comunicate de firmele responsabile cu gestionarea arhivei</p> | Îndosarierea contractelor se face cu responsabilitate si atentie |
| 2. Aranjeaza dosarele în bibliorafturi | <p>2.1 Dosarele sunt aranjate în bibliorafturi respectând pozitia pe zile si pe tipul de client ;</p> <p>2.2 Dosarele sunt aranjate în bibliorafturi având în vedere modul de depozitare</p> <p>2.3 Dosarele sunt aranjate în bibliorafturi respectând procedeele tehnice comunicate prin acte normative</p> | Aranjarea dosarelor în bibliorafturi se face cu precizie si responsabilitate |
| 3. Mentine evidenta contractelor | <p>3.1 Evidenta contractelor este mentinuta prin respectarea normelor interne;</p> <p>3.2 Evidenta contractelor este mentinuta prin aplicarea normelor de arhivare emise de autoritatile competente.</p> <p>3.3 Evidenta contractelor este</p> | Mentinerea evidentei contractelor se realizeaza cu atentie si promptitudine |

| | | |
|--------------------------|--|---|
| | mentinuta în functie de tipul de client | |
| 4. Arhiveaza documentele | <p>4.1 Documente sunt arhivate conform normelor interne</p> <p>4.2 Documente sunt arhivate cu atentie în functie de tipul de arhivare si modalitatea de pastrare stabilita</p> <p>4.3 Documente sunt arhivate conform normelor emise de autoritati competente ale statului</p> | Arhivarea documentelor se face cu transparenta, profesionalism si acuratete |

Contexte:

Activitatea se desfasoara în birouri special amenajate pentru arhivarea documentatiei companiei.

Gama de variabile:

Tipuri de arhivare: in dosare, bibliorafturi, mape etc.

-Tipuri de pastrare: in seif, tezaur, arhiva organizata conform dispozitiilor legale.

-Modalitate de aranjare a arhivei: camere cu circulatia aerului supravegheata, ferite de lumina, cu spatiu pentru circulatia si manipularea documentelor, umiditate controlata, samd.

- tipuri de documente arhivate: contracte, fise bancare, rapoarte de activitate, fise detalii companii

Modalitati de legare: lipire, perforare si legare cu sfoara, etc.

-Modalitati de evidenta: pe zile, client, tip de activitate etc.

Tipuri de clienti: persoane fizice,

persoane juridice (SA,SRL,AF,PFA,CIA,CMI,etc)

-echipamente tehnice: computer, imprimanta, fax, modem, telefon fix sau mobil

Cunostinte

Norme si proceduri interne

politica firmei

legislatia în vigoare

normelor privind arhivarea documentelor;

| Aplicarea normelor de igiena si sanitar- veterinare în unitate Unitate de competenta generala | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2 |
|--|--|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1 Mentine igiena individuala | 1.1 Igiena personala este mentinuta prin utilizarea echipamentului de protectie pe toata durata activitatii 1.2- Igiena personala este mentinuta permanent, conform normelor în vigoare si reglementarilor interne 1.3 Igiena personala este mentinuta prin verificarea starii de sanatate personala verificata periodic conform normelor legale în vigoare 1.4- în caz de îmbolnavire este anuntat prompt seful ierarhic superior 1.5 Igiena personala este mentinuta prin evitarea constanta a contactului fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protectie specifice | Mentinerea igienei personale se realizeaza cu profesionalism |
| 2 Mentine igiena la locul de munca. | 2.1 Igiena la locul de munca este mentinuta prin igienizarea si curatarea locului de munca ori de câte ori este necesar 2.2 Igiena la locul de munca este mentinuta respectând reglementarile legale si normele unitatii 2.3 Igienizarea si curatarea locului de munca sunt mentinute conform normelor în vigoare si reglementarilor interne 2.4 Igiena la locul de munca este mentinuta prin curatarea si igienizarea uneltelor si utilajelor folosite în activitate conform indicatiile | Mentinerea igienei la locul de munca se realizeaza cu perseverenta |

| | | |
|--|-----------------------|--|
| | <p>producatorului</p> | |
| <p>Contexte: Activitatea se desfasoara în birouri special amenajate pentru arhivarea documentatiei companiei.</p> | | |
| <p>Gama de variabile :</p> <p>Tipuri de accidente ce pot apare la curatarea uneltelor / utilajelor : taiere, întepare, ardere, oparire, electrocutare,etc</p> <p>Tipuri de acte normative în domeniu : legislatie in vigoare in domeniul sanitar-veterinar, igiena, mediu, protectia consumatorului;</p> <p>Tipuri de surse de poluare : scurgeri de lichide, inflamabile, emanari de gaze toxice, reactii fizico-chimice ce au ca rezultat poluarea mediului, scurgeri / împrastieri de substante solide (pulberi, praf, etc.), etc.</p> <p>Tipuri de deseuri si reziduuri : rezultate din vânzarea marfurilor în vrac, scurgeri; produse cu termen de garantie / valabilitate expirat, deseuri si reziduuri rezultate în urma activitatilor de igienizare, reparatii , etc.</p> <p>echipamente folosite: computer, cititor coduri de bare, imprimanta, telefon fix, telefon mobil, fax, modem.</p> | | |
| <p>Cunostinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legislatie si norme de igiena personala - tipuri de echipamente de protectie - metode si tehnici de igienizare a echipamentelor de protectie. -metode de curatare a benzii de deplasare a produselor; -tipuri de produse supuse deteriorarii; -modalitati de manipulare a produselor | | |

| Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca (NSSM) Unitate de competenta generala | | Nivelul de responsabilitatea si Autonomie 2 |
|--|---|--|
| Elemente de competenta | Criterii de realizare asociate rezultatului activitatii descrise de elementul de competenta | Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activitatii descrisa de elementul de competenta |
| 1 Aplica normele de sanatate si securitate în munca | <p>1.1 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate cu atentie, astfel încât sa fie evitate accidentele;</p> <p>1.2 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate prin executarea fiecărei operatiuni care prezinta risc de accidentare cu multa atentie, solicitându-se sprijinul atunci când este posibil tuturor persoanelor necesare;</p> <p>1.4 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate prin verificarea zilnica a echipamentului de lucru</p> <p>1.5 Normele de sanatate si securitate în munca sunt aplicate cu strictete, conform cerintelor de la locul de munca ;</p> | Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca se realizeaza cu atentie |
| 2 Sesizeaza/raporteaza pericolele care apar la locul de munca | <p>2.1 Pericolele care apar la locul de munca sunt sesizate/raportate în timp util pentru interventie;</p> <p>2.2 Pericolele care apar la locul de munca sunt sesizate/raportate persoanei competente sa ia masuri, conform instructiunilor;</p> <p>2.3 Starea echipamentelor de sanatate si securitate în munca si PSI este raportata persoanelor abilitate prin procedura specifica locului de munca;</p> | Sesizarea/raportarea pericolelor ce apar la locul de munca se realizeaza cu promptitudine si rapiditate |
| 3 Respecta procedurile de urgenta si evacuare | <p>3.1 Procedurile de urgenta si evacuare sunt respectate conform informatiilor primite la instructajele periodice.</p> <p>3.2 Procedurile de urgenta si evacuare</p> | Respectarea procedurilor de urgenta si evacuare se realizeaza cu strictete |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>sunt respectate în functie de tipul de accident sau de situatie de urgenta sesizata</p> <p>3.3 Procedurile de urgenta si evacuare sunt respectate prin afisarea planului de evacuare a locului de munca conform normelor legislative</p> | |
| <p>Contexte:</p> <p>Activitatea se desfasoara în birouri special amenajate pentru arhivarea documentatiei companiei.</p> | | |
| <p>Gama de variabile :</p> <p>Acte normative în domeniul NSSM: legi, norme si normative interne, proceduri, planuri de evacuare, Echipament de lucru si de sanatate si securitate a muncii : halate, combinezoane, cizme cauciuc, bocanci, casca protectie, manusi, centuri de siguranta, etc.;</p> <p>Echipament si materiale PSI : extintoare diverse, furtun, hidranti, lopeti, târnacoape, galeti, nisip, etc.;</p> <p>Pericole care pot aparea la locul de munca : accidente diverse produse prin lovire, cadere, tamponare, stropire sau inhalare de substante toxice, inundatii, incendii, etc.;</p> <p>Tipuri de situatii cu grad de risc: clienti agresivi, sub influenta bauturilor alcoolice, substantelor halucinogene sau agresivi.;</p> <p>Metode de protejare: solicitare agenti de paza,solicitare prezenta si protectie autoritati, actionare buton de panica,etc.</p> <p>Servicii de urgenta alertate în caz de accident / incident : salvare, pompieri, etc.;</p> <p>Materiale sanitare specifice acordarii primului ajutor : solutii desinfectante, bandaje si comprese sterile, atele, garouri, etc.</p> <p>-echipamente folosite: computer, fax, modem, imprimanta, telefon</p> <p>-mobilier</p> | | |
| <p>Cunostinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legislatie si norme de sanatate si securitate în munca - riscul de accidentare la executarea diferitelor operatiuni - reguli de lucru cu banii - planul de evacuare - conditii de exploatare si depozitare a utilajelor, aparatelor si echipamentelor de lucru - caracteristicile echipamentului de lucru si ale celui de sanatate si securitate în munca | | |

AUTORITATEA NATIONALA PENTRU CALIFICARI

CALIFICAREA

Consultant relatii clienti

COD RNC al calificarii:

Nivelul calificarii : 3

Sectorul : Comert

Versiunea: 0

Data aprobarii:

Data propusa pentru revizuire: mai 2013

Echipa de redactare:

Camelia Pavel – expert sectorial

Verificator sectorial: Ionut Calancia, verificator sectorial

Comisia de validare: Gogescu Vasilica, presedinte comitet sectorial Comert

Bojan Octavian Alexandru, prim-vicepresedinte comitet sectorial Comert

Gogescu Cristina, membru comitet sectorial Comert

Denumire document electronic: Q_Consultant relatii clienti_00

Responsabilitatea pentru continutul acestei calificarii revine Comitetului Sectorial

Titlul Calificarii: Consultant relatii clienti

Descriere:

Motivatie:

Calificarea de Consultant relatii clienti este foarte solicitata pe piata muncii si postul acesta va fi regasit în organigramele multor firme, dupa aprobarea standardului. Ocupatia de consultant relatii clienti se regaseste în organigrama a diferite tipuri de companii : companii de consultanta, banci, hipermarketuri si centre comerciale , etc.. Activitatea de baza pe care o intreprinde consultantul relatii clienti este de a consilia si fideliza clientii existenti dar si de a atrage noi clienti.

Conditii de acces:

Nivelul de scolarizare minim acceptat pentru practicarea ocupatiei de consultant relatii clienti este, de regula, învatamântul preuniversitar.

Rute de progres:

nu exista

Cerinte legislative specifice:

nu exista

Titlu calificarii: Consultant relatii clienti

Codul calificarii:

Nivelul calificarii: 3

LISTA COMPETENTELOR

Nivelul calificarii :

| Codul unitatii | Denumirea competentei | Nivel | Credite |
|-----------------------|--|--------------|----------------|
| | Comunicarea cu potentiali clienti | 3 | |
| | Consilierea clientilor | 3 | |
| | Informarea clientilor despre promotiile si reducerile firmei | 3 | |
| | Identificarea noilor clienti | 3 | |
| | Încheierea contractelor | 3 | |
| | Mentinerea evidentei informatice a clientilor | 3 | |
| | Elaborarea raportului zilnic de activitate | 3 | |
| | Pastrarea contractelor | 2 | |
| | Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca (NSSM) | 2 | |
| | Aplicarea normelor de igiena si sanitar-veterinare | 2 | |

Titlul competentei: Comunicarea cu potentiali clienti**Codul:****Nivelul: 3****Credite:**

| Deprinderi | Cunostinte |
|--|---|
| <p>1. Identifica potentiali clienti cu atentie si responsabilitate , conform normelor interne si a legislatiei specifice</p> <p>2. Contacteaza potentiali clienti, cu amabilitate si responsabilitate, prin diverse canale de comunicare în baza planului de dezvoltare al firmei si în functie de particularitatile societatii si de reglementarile si legislatia în vigoare.</p> <p>3. Prezinta produsele firmei clientilor respectând întocmai caracteristicile acestora, în conformitate cu legislatia specifica si normele interne.</p> | <ul style="list-style-type: none">- Tipuri de clienti- Tipuri de persoane juridice- Tipuri de produse comercializate- Cunostinte de operare pc si programe specializate pentru baze de date- Norme de recunoastere a clientilor, structura bazelor de date de identificare a clientilor.- Tipuri de baze de date- Metode si canale de comunicare- Norme generale si norme specifice locului de munca referitoare la contactarea clientilor,- Tehnici de marketing- Masuri de etichetare, lipire, capsare a produselor, |
| Metode de evaluare: | |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei: **Consilierea clientilor**

Codul:

Nivelul: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunostinte |
|--|--|
| <p>1. Preia apelul clientului cu politete conform codului etic si al normelor interne pentru identificarea tipului de solicitare si avanând in vedere monitorizarea apeluarilor preluate</p> <p>2. Identifica/noteaza cu atentie si profesionalism solicitarea clientului în registru, în functie de natura lor în vederea redirectionarii catre departamentul careia i se adreseaza, respectând normele si regulamentele interne</p> <p>3. Redirectioneaza clientul cu amabilitate si diplomatie catre departamentele abilitate sa solutioneze solicitarea acestuia, conform normelor interne specifice</p> <p>4. Rezolva cu clientul posibilele situatii conflictuale în urma identificarii sursei conflictuale, prin negocierea cu clientul, conform normelor interne specifice si respectând legile si regulamentele elaborate de autoritatile statului competente in acest sens</p> | <ul style="list-style-type: none">- Prevederi legale referitoare la identificarea apelurilor,- Norme interne de tratare a apelurilor, particularitatile clientilor- Modalitati de identificare a nevoilor clientilor- Cunostinte de campanii de telemarketing- Reguli interne de înregistrarea si transmiterea solicitarilor clientilor- Tipuri de solicitari- Tipuri de clienti- Tehnici de cercetare,- Tehnici de marketing,- Organigrame firmei, organizarea pe departamente- Atributiile departamentelor firmei- Tipuri de servicii prestate- Tehnici de negociere- Modalitati de identificare sursa conflict- Regulamente ale autoritatilor statului- Regulamente si norme interne |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei: **Informarea clientilor despre promotiile si reducerile firmei**

Codul:

Nivelul: 3

Credite:

| Deprinderi | Cunostinte |
|--|--|
| <p>1. Identifica nevoia clientilor de a primi informatii despre promotiile si reducerile firmei, prin dialog cu fiecare client, in vederea stabilirii tipului de informatii de care clientul are nevoie si a modalitatii de comunicare preferata, respectând normele specifice.</p> <p>2. Trimite faxuri si e-mailuri catre clienti, în vederea furnizarii informatiilor despre utilitatea produselor sau de promovare a firmei, în conformitate cu normele normative în vigoare</p> <p>3. Contacteaza telefonic clientii, în urma stabilirii daca sunt solvabili pentru firma si ținând cont de specificul activitatii acestora în raport cu politica firmei</p> <p>4. Clarifica nelamuririle clientilor, în functie de tipul de nelamurire cu scopul de solutionare sau prevenire a unor eventuale situatii conflictuale în raport cu politica si normele firmei</p> | <ul style="list-style-type: none">- Prevederi ale normelor interne referitoare la modalitatile de identificare a nevoilor clientilor tehnici de telemarketing- Canale de comunicare- Norme generale si specifice locului de munca, tipologia clientilor- tehnici de negociere- Metode si tehnici de contactare a clientului, formule de adresare,- Cerintele codului bunelor maniere pentru buna desfasurare a unei convorbiri,- Prevederi ale normelor interne privitoare la clarificarea nelamuririlor clientilor- Tipuri de solicitari/ nelamuriri- Tipuri de clienti- Tipuri de informatii confidentiale- Tipuri de baze de date |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p> | |
| <p style="text-align: center;">Deprinderi</p> | <p style="text-align: center;">Cunostinte</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei : Identificarea noilor clienti**Codul:****Nivelul:3****Credite:**

| Deprinderi | Cunostinte |
|---|---|
| <p>1. Consulta bazele de date avute la dispozitie (internet,intranet) pentru identificarea posibililor clienti, respectând dreptul la confidentialitate al clientului si legea privind prelucrarea datelor</p> <p>2. Transmite oferta companiei catre potentialii clienti, folosind variate metode si canale de comunicare, tinând cont de tipul de activitate prestata de acestia, respectând normele interne specifice</p> <p>3. Contacteaza telefonic clienti pentru a programa o întâlnire de afaceri, respectând normele specifice</p> <p>4. Negociaza termenii contractuali cu clientii cu respectarea normelor interne si a legislatiei interne în vigoare</p> | <ul style="list-style-type: none">- Cunostinte operare pc si programe specifice baze de date- Legislatia privind dreptul la confidentialitate si prelucrare a informatiilor- Tipologii ale clientilor,- modalitati de vânzare a produselor),- Categoriile de personal abilitat,- modalitati de abordare a clientilor- Canale de comunicare- Tipuri de produse- Campanii de telemarketing- Tehnici si tactici de negociere. |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei: **Încheierea contractelor**

Codul:

Nivelul:3

Credite:

| Deprinderi | Cunostinte |
|---|--|
| <p>1. Redacteaza documentatia contractuala clar si concis în formatul si stilul stabilit de companie, în functie de activitatea ce urmeaza a fi prestata si de tipul clientului si respectând întocmai prevederile legislatiei privind întocmirea contractelor comerciale</p> <p>2. Invita clientul la sediul firmei pentru semnarea contractului/contractelor, în concordanta cu politica interna</p> <p>3 Clarifica/ negociaza anumite aspecte neclare în contracte, tinând cont de prevederile acordului încheiat anterior în vederea solutionarii si evitarii unor posibile situatii conflictuale, cu respectarea legislatiei si a normelor specifice</p> <p>4. Semneaza împreuna cu clientul contractele, într-un kcadru organizat si de comun stabilit, dupa solutionarea tuturor clarificarilor inerente, în conformitate cu normele interne specifice</p> | <ul style="list-style-type: none">- Tipuri de contracte- Tipuri de produse comercializate- Personal abilitat- Tipuri de comunicare- Format standard contracte comerciale- Tipuri de informatii cuprinse în contract- Norme generale si specifice locului de munca referitoare la contactarea clientilor- Tipuri de baze de date- Modalitati de raportare a neconcordantelor- Norme generale si norme specifice locului de munca referitoare la întocmirea contractelor comerciale- Legislatia comerciala în domeniul contractelor comerciale).- Tehnici si tactici de negociere- Campanii de marketing- Modalitati de aplicare a legislatiei comerciale si fiscale.- Tehnici de vânzare (teleselling, door-to-door), |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei: Mentinerea evidentei informatice a clientilor**Cod****Nivel : 3****Credite:**

| Deprinderi | Cunostinte |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Introduce informatii despre clientii noi sau existenti în baza de date în mod corect si complet, respectând regulamentele în vigoare2. Actualizeaza baza de date cu atentie, cu informatii extrase din rapoarte si alte documente existente, respectând regulamentul intern si a normelor privind evidenta si acceptarea clientilor3. Utilizeaza softuri specializate conform specificatiilor producatorului si a informatiilor primite la instruire, astfel încât sa se conformeze cu regulamentul intern | <ul style="list-style-type: none">- Tipologia operatiilor de introducere a datelor,- Modalitatea de sesizare si avizare a datelor- Tipuri de clienti- Tipuri de rapoarte- Tipuri de informatii solicitate- Norme si regulamente interne- Tipuri de softuri- Specificatii producator softuri- Notiuni de operare PC si baze de date- Instructaje periodice- Categoriile de clienti- Modalitati de asigurare a securitatii informatice |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei: Elaborarea raportului zilnic de activitate**Cod****Nivel: 3****Credite:**

| Deprinderi | Cunostinte |
|--|--|
| <p>1. Identifica companiile contactate conform datelor din rapoartele întocmite, în funcție de tipul de client și de activitate prestată, cu respectarea normelor interne și a legislației specifice</p> <p>2. Identifica persoanele contactate cu atenție după datele trecute în raport și prin consultarea altor baze de date aleatorii, în vederea stabilirii persoanelor de contact și a celor cu funcție de decizie, conform normelor interne specifice</p> <p>3. Verifică durata deplasărilor și a întreprinderilor, prin identificarea completă a traseului și prin confirmarea obținută atât de la client cât și de la furnizor, cu respectarea întocmai a circuitului intern al documentelor existent la nivel de unitate</p> | <ul style="list-style-type: none">- Tipuri de companii- Tipuri de clienți- Tipuri de rapoarte- Tipuri de persoane contactate- Tipuri de activități- Tipuri de verificare- Tehnici de verificare- Cunostinte operare PC- Tipuri de întreprinderi- Modalități de întocmire și prezentare a documentelor referitoare la activitatea zilnică- Regulamente și norme interne |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență sunt următoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competenței: Pastrarea contractelor**Cod****Nivel: 2****Credite**

| Deprinderi | Cunostinte |
|--|---|
| <p>1. Îndosariaza contractele încheiate în functie de tipul de client si activitatea prestata, cu respectarea normelor interne si a legislatiei specifice si tinând cont de informatiile comunicate de firmele responsabile cu gestionarea arhivei</p> <p>2. Aranjeaza dosarele în bibliorafturi, respectând pozitia pe zile si tipul de client si avand în vedere modul de comunicare, conform normelor interne specifice</p> <p>4. Mentine evidenta contractelor documentele, cu respectarea întocmai a circuitului intern al documentelor existent la nivel de unitate si a legislatiei în domeniu</p> <p>5. Arhiveaza contractele în functie de tipul de arhivare si modalitatea de pastrare stabilite, conform normelor interne</p> | <ul style="list-style-type: none">- Tipuri de clienti- Tipuri de activitati- Tipuri de arhivare- Modalitati de pastrare- Modalitati de aranjare a arhivei- Tipuri de documene arhivate- Modalitati de mentinere a evidentei- Modalitati de legare- Norme si proceduri interne |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |

Titlul competentei: Aplicarea normelor de igiena si sanitar- veterinare în unitate**Codul:****Nivelul:2****Credite:**

| Deprinderi | Cunostinte |
|---|---|
| <p>1. Mentine igiena personala permanent, în conformitate cu legislatia specifica si normele interne, utilizând pe toata durata activitatii echipamentul de protectie în stare curata, efectuând verificarea periodica a starii de sanatate prin metode specifice, în conformitate cu normele legale si evitând în tot timpul activitatii contactul fizic direct cu produsele alimentare neambalate individual, prin utilizarea de echipamente de protectie specifice.</p> <p>2. Mentine igiena la locul de munca permanent respectând reglementarile legale si normele interne si utilizând materialele de igienizare si utilajele specifice; curatând si igienizând cu pro-fesionalism uneltele si utilajele folosite în activitate, respectând indicatiile pro-ducatorului si cu atentie pentru evitarea accidentelor.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Legislatie specifica în domeniul igiena - Tipuri de echipamente de protectie - Tipuri de metode si tehnici de igienizare a echipamentelor de protectie - Tipuri de echipament de protectie specific pentru contactul cu produse alimentare neambalate individual - Tipuri de metode specifice de verificare a starii de sanatate - Legislatie si norme interne de igienizare la lo-cul de munca - Tipuri de materiale si utilaje de igienizare - Tipuri de indicatii ale producatorilor - Tipuri de accidente ce pot apare la curatarea uneltelor / utilajelor - Legislatie specifica si norme interne în dome-niul sanitar-veterinar - Modalitati de a actiona în cazul constatarii de deficiente în aplicarea normelor sanitar-veterinare |
| <p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele:</p> | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none"> • Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca • Simularea • Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none"> • Test scris • Întrebări orale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu | |

Titlul competentei: Aplicarea normelor de sanatate si securitate în munca**Codul:****Nivelul:2****Credite:**

| Deprinderi | Cunostinte |
|---|--|
| <p>1. Aplica normele de sanatate si securitate în munca cu strictete conform cerintelor de la locul de munca prin verificarea zilnica a echipamentului de lucru astfel încât sa fie evitate accidentele.</p> <p>2. Sesiseaza/raporteaza pericolele care apar la locul de munca, în timp util pentru interventie, persoanelor competente conform instructajelor periodice</p> <p>3. Respecta procedurile de urgenta si evacuare la locul de munca in functie de tipul accidentului sau a situatiei de urgenta prin respectarea afisarii planului de evacuare la locul de munca conform normelor legislative în vigoare si informatiilor primite la instructajele periodice</p> | <ul style="list-style-type: none">- Legislatie specifica si norme interne în domeniul sanatatii si securitatii în munca- Echipament de protectia muncii- Riscul de accidentare la executarea diferitelor operatiuni- Tipuri de pericole care pot aparea la locul de munca- Instructiuni, norme si proceduri de actiune în caz de pericol si urgenta- Notiuni de acordare a primului ajutor în caz de accident- Tipuri de materiale sanitare utilizate la acordarea primului ajutor- Planul de evacuare a punctului de vânzare în caz de urgenta- Servicii de urgenta alertate în caz de accident / incident- Modalitatea de efectuare a procedurilor în situatii de urgenta si evacuare |
| Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru aceasta competenta sunt urmatoarele: | |
| Deprinderi | Cunostinte |
| <ul style="list-style-type: none">• Observarea candidatilor îndeplinind cerintele de la locul de munca• Simularea• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de catre candidati | <ul style="list-style-type: none">• Test scris• Întrebari orale |
| <ul style="list-style-type: none">• Portofoliu | |