

ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

СТАНДАРД НА ЗАНИМАЊЕ

ПРОДАВАЧ - ТЕЛЕМАРКЕТИНГ



Скопје, 2014 година

1. ИМЕ И КОД НА СТАНДАРДОТ НА ЗАНИМАЊЕ

ПРОДАВАЧ - ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

2. НИВО НА СЛОЖЕНОСТ

(III) Сложеност на работа

3. СТРУЧНИ КОМПЕТЕНЦИИ

- Ја планира и подготвува сопствената работа
- Рационално ја користи енергијата, материјалите и времето
- Води грижа за квалитетот на извршените работи и услуги и одговара за нив
- Комуницира со соработниците, стручните служби и со клиентите
- Користи соодветни информациско-комуникациски средства
- Води грижа за безбедност и заштита при работа и заштита на животната средина
- Води грижа за заштита на личните податоци на купувачите
- Постапува според Законот за заштита на потрошувачите
- Развива претприемачки квалитети, вештини и однесување
- Приготвува документација и проверува извори на информации
- Врши предпродажни активности, продажба и активности по продажбата преку каналите за електронска комуникација

4. ОПИС НА СТАНДАРДОТ НА ЗАНИМАНЈЕТО

ГРУПА НА РАБОТИ	ТИПИЧНИ (КЛУЧНИ) РАБОТИ	ВЕШТИНИ И ЗНАЕЊА
Анализа, планирање и организирање на работата	Приготвува документација и проверува извори на информации	<ul style="list-style-type: none"> - Прима работен план - ги проверува сите расположиви извори на информации - ги користи каталозите и другите извори на информации за потреби на маркетингот - ја знае основната деловна документација - ја знае основната програмска опрема која ја користи - знае да ги употребува сите извори на информации за потребите на својата работа - знае да ракува со електронските медиуми
Оперативни работи	Врши информирање преку каналите за електронска комуникација	<ul style="list-style-type: none"> - Ги промовира новите производи на клиентите - собира информации за потребите на корисниците и предлага промени и нови идеи - учествува во изготвување на понудата за конкретни услуги или стоки - ја разбира важноста на воспоставување односи со клиентите - ја знае понудата на услуги и производи - знае компјутерска технологија и програми со кои се ракува - ги знае основните елементи и содржина на понудата
	Врши продажба и активности по продажбата преку каналите за електронска комуникација	<ul style="list-style-type: none"> - Ги советува купувачите и корисниците и пренесува податоци и информации (за употребата на стоките и услугите, за начинот на плаќање, упатства за пополнување на документацијата, за постапките за плаќање, можностите за рекламации, за менување и враќање на стоките) - прима нарачки

		<ul style="list-style-type: none"> - ја надгледува состојбата со залихите на стоките - врши продажни активности (во влезна или излезна насока), при што ја избира соодветната метода на продажба согласно карактеристиките на типот на купувачот - ги решава жалбите и поплаките (основно) - им помага на купувачите при потешкотии поврзани со набавки, употреба, плаќање и рекламации на стоките (основно) - ја знае понудата на услугите и стоките - знае компјутерска технологија и програми со кои се ракува - ги познава вештините за продажба на стоките и услугите - владее со вештините на комуницирање по телефон и со останатите електронски комуникциски канали - ги знае и ги употребува методите и техниките на продажба и вештините на преговарање - ги знае основите на психологија и типологија на корисниците - ги знае техниките на советување - ги знае основните начини за решавање на жалбите и поплаките - знае да ги изврши постапките за побарување на неплатени сметки - ги знае елементите и содржината на понудата - ги знае различните видови на поштенски пратки и процесот на поштенските испраќања
	<p>Прави анкети преку каналите за електронска комуникација</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Се јавува за да го провери нивото на задоволство од употребата на услугите и стоките - го разгледува прашалникот - ги прегледува податоците за примерокот за извршување на анкетата - врши истражувања за задоволството на корисниците - врши истражувања на јавното

		<p>мислење</p> <ul style="list-style-type: none"> - извршува истражувања на пазарот - ги знае методите и инструментите на истражување на пазарот - ја разбира важноста на управување на односите со корисниците - ги познава вештините за комуницирање преку телефон и со останатите канали за електронска комуникација
Административни работи	Води евиденција и ја архивира деловната документација	<ul style="list-style-type: none"> - Ја води евиденцијата и ја уредува архивата со документацијата - ги собира и евидентира податоците за потребите на корисниците - ги евидентира и пишува записите за контактите и договорите со корисниците на електронските уреди - ја пополнува потребната документација - собира статистички податоци за купувачите, побарувачката, продажбата, производите - ја пополнува пропишаната документација - запознаен е со содржината на деловната документација - ги знае основите за водење на евиденцијата и уредувањето на документацијата - ги знае прописите за архивирање на материјалите - ги знае и разбира релевантните компјутерски програми и уреди
Обезбедување и осигурување на квалитет	Се грижи за квалитет и успешност на работата и работната околина согласно со прописите, со добрите деловни обичаи и стандарди	<ul style="list-style-type: none"> - Љубезно комуницира со клиентите - собира податоци за задоволството и потребите на корисниците и ги проследува до одделението за маркетинг или до претпоставените/раководството или службата за продажба - ја проверува веродостојноста на податоците и точноста на информациите кои ги добива од клиентите - правилно, професионално и

		<p>навремено ги извршува упатствата и деловните постапки</p> <ul style="list-style-type: none">- ги почитува и применува прописите за заштита на личните податоци и деловните тајни- се грижи за деловната етика во работата со клиентите- ги гради и одржува добрите односи со клиентите- ја одржува мрежата на контакти- ги следи плановите и нормативите за продажба на стоките и услугите- ги почитува правилата на занимањето и правилата на добрата пракса- ги врши сите работи согласно прописите, интерните акти и упатствата за работа согласно деловниот бонтон- користи компјутерска опрема и информатички уреди- работи согласно правилата за информатичка безбедност- се грижи за личната уредност и уредноста на деловната околина- го следи развојот на професијата и се грижи за сопствениот професионален, деловен и личен развој- ги знае законските прописи за безбедност и заштита на личните податоци- го знае деловниот бонтон и ефектите од деловниот морал- ја знае важноста на стандардите за квалитет- ги знае и почитува правилата и нормите за пренесување и примање на информации- свесен е за важноста од одржување на добри односи со клиентите- свесен е за важноста на професионалниот, деловниот и личниот развој- свесен е за одговорноста од давање на точни информации на своите клиенти
--	--	--

Одржување и поправка	Ја проверува работата на техничката и програмската опрема	<ul style="list-style-type: none"> - Ги забележува неправилностите и потешкотиите во функционирањето на деловните средства и програмската опрема - запознаен е со основните технички упатства за одржување и ракување со деловните средства и програмската опрема
Комуникација	Комуницира со клиентите и со соработниците	<ul style="list-style-type: none"> - Комуницира со клиентите преку телефони и преку каналите за електронска комуникација, согласно конкретната ситуација - комуницира со клиентите и со професионален или оперативен персонал - ја владее деловната кореспонденција и комуницира на мајчин и/или на странски јазик - владее со етиката на деловното комуницирање - поседува вештини за комуницирање преку телефон (бонтон не телефонски разговор) и преку останатите канали за електронска комуникација - ги знае основите на реториката - ја владее професионалната терминологија на мајчин и на странски јазик - ги знае основите на методите и формите на маркетинг комуникацијата и важноста на промоцијата - ги знае основите на психологијата за продажба - го знае начинот за доставување повратни информации - ја знае важноста на позитивното мислење и самоконтрола - ги знае основите на начините за справување со конфликти и решавање на спорови - ги разликува различните елементи на успешната комуникација и ја разбира нејзината важност

<p>Заштита на работата, здравјето и околината</p>	<p>Води грижа за сопствената безбедност и безбедноста на клиентот како и заштита на здравјето и околината</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Води грижа за својата безбедност како и за безбедноста на клиентите и соработниците - употребува заштитна и безбедносна опрема во текот на работата - работи во согласност со инструкциите за безбедност и здравје при работа како и регулативите за заштита на околината - сортира отпаден материјал - ја познава опремата за заштита и безбедност при работа - препознава штетни супстанции и знае правилно да ракува со отпадни материјали
---	---	--

5. РАБОТНА ГРУПА ЗА ПОДГОТОВКА НА СТАНДАРДОТ НА ЗАНИМАЊЕТО

- Силвана Станковиќ, дипломиран економист, наставник, СУГС “Цветан Димов“ Скопје
- Александра Јадровска, раководител на човечки ресурси, АД Европа Скопје
- Даниела Карастошанова, раководител, Студио Модерна Скопје
- Верица Јовчевска, извршен директор, Студио Модерна Скопје
- Дијана Тренеска, самостоен референт, Министерство за образование и наука

Координатор:

- Елизабета Јовановска - Радановиќ, дипломиран економист, советник, Центар за стручно образование и обука – Скопје;
- Боштјан Кошорок, експерт, Центар за стручно образование и обука – Љубљана, Словенија

6. Надлежна институција за донесување на Стандардот на занимање

Стандардот на занимање *продавач - телемаркетинг* го донесе Министерството за труд и социјална политика со решение бр. 08-427/1 од 16.01.2015 година.