


## SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése:	Üzleti kommunikáció és értékesítés
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	KONTAKTUS Egyesület E/2020/000275
Szakértői megállapítások:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) kormányrendeletnek.</li><li>2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetők a képzési programban megjelölt kompetenciák.</li><li>3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva.</li></ol>	
Szakértői vélemény kelte:	Nyíregyháza, 2024. augusztus 21.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma:	Szemcsák Imre Miklós FSZ/2020/000194
Felnőttképzési szakértő aláírása:	

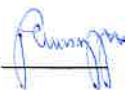
## KÉPZÉSI PROGRAM

# ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ ÉS ÉRTÉKESÍTÉS

(200 ÓRA)

### VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK:

- a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény
- 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról



### 1. A képzési program alapadatai

1.1.	A képzés megnevezése:	<b>Üzleti kommunikáció és értékesítés</b>
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja, hogy a képzésben résztvevők tréneri irányítással megismerjék és a gyakorlatban alkalmazzák az eladási, értékesítési tevékenységhez kapcsolódó soft skill kompetenciák formálási, fejlesztési lehetőségeit, különös tekintettel az üzleti kommunikációs készségre.
1.3.	A képzés célcsoportja:	„A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkakerő fejlesztésén keresztül” (GINOP Plusz-3.2.1-21) megnevezésű kiemelt projektben résztvevő felnőttek.
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	<p>A képzés elvégzésével a képzésben résztvevő képes lesz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• betartani a kapcsolattartás kulturált szabályait;</li> <li>• betartani a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokat;</li> <li>• alkalmazni az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formáit;</li> <li>• feltárni a kommunikációs probléma okát és képes lesz javaslatot tenni a megoldásra;</li> <li>• gyakorlatban alkalmazni a következő kommunikációs elemeket: egyetértés – egyet nem értés kifejezése, érvelés, indoklás, elmagyarázás, tanácsolás;</li> <li>• alkalmazni a viselkedési és magatartási szabályokat;</li> <li>• kérdezéstechnikai elemeket alkalmazni az eladás, értékesítés során;</li> <li>• figyelembe venni a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket;</li> <li>• alkalmazni a digitális kommunikáció szabályait és eszközeit;</li> <li>• alkalmazni a marketingkommunikáció elemeit;</li> <li>• megvalósítani a személyes eladás folyamatát;</li> <li>• konfliktuskezelés módszereket alkalmazni a gyakorlatban;</li> <li>• motivációját fejleszteni.</li> </ul>

### 2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai előképzettség:	<b>nem szükséges</b>
2.2.	Szakmai végzettség:	<b>nem szükséges</b>
2.3.	Szakmai gyakorlat:	<b>nem szükséges</b>
2.4.	Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	<b>nem szükséges</b>
2.5.	Pályaalkalmassági vizsgálat:	<b>nem szükséges</b>

2.6.	Előzetesen elvárt ismeretek:	nem szükséges
2.7.	Egyéb feltételek:	Minden résztvevővel a felnőttképzési törvényben és a törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletben meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni!

### 3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	200
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	10% (20 óra)

### 4. A képzés tananyagegységei

A képzés tananyagegységeinek megnevezése:		Óraszám (óra):
4.1.	Kommunikációs technikák a kereskedelmi tevékenység során.	60
4.2.	Üzleti kommunikáció.	80
4.3.	Hatékony értékesítési módszerek.	60

#### 4.1. Tananyagegység

4.1.1.	Megnevezése:	Kommunikációs technikák a kereskedelmi tevékenység során.
4.1.2.	Célja:	Olyan gyakorlati kommunikációs technikák megismerése és alkalmazása, amelyek aktívan hozzájárulnak az eredményes kereskedelmi tevékenység ellátásához.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló megszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.1.4.	Óraszám:	60 óra
4.1.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.1.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A kommunikáció szintjei és csatornái.</li> <li>• A kereskedelmi szervezeti kommunikáció elemei.</li> <li>• Az interkulturális és interperszonális kommunikáció.</li> <li>• Az együttműködés fejlesztése a megismert kommunikációs eszközök tudatos alkalmazásával.</li> <li>• Egyirányú-kétirányú kommunikáció.</li> <li>• A verbális és nonverbális csatornák és jelentőségük.</li> <li>• Az üzenet sikeres eljuttatásának szabályai.</li> <li>• Kommunikációs gátak.</li> <li>• A személyes összhang megteremtése és a bizalomépítés.</li> <li>• Testbeszéd a szavak, kifejezések és a hangok tükrözésének segítségével.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Érzékszervi preferenciák (látási, hallási, testi érzet) felismerése és azok tudatos alkalmazása.</li> <li>• A kommunikáció társadalmi és pszichológiai szintje.</li> <li>• Bizalmi légkör.</li> <li>• A kimondott szó ereje.</li> <li>• Párhuzamos és keresztezett tranzakciók.</li> <li>• A keresztezett tranzakciók felismerése, a keresztezett tranzakciók elkerülési módjai és az ügyfelek feszültségének csökkentése.</li> <li>• Egyéni hatékonyság, önérvényesítés.</li> <li>• A visszacsatolás adásának szabályai.</li> <li>• A visszacsatolás fogadása, a visszacsatolás hatásossá tétele.</li> <li>• A kielégítő megértést gátló problémák a beszélők között.</li> <li>• Gyakori hibák a beszélő részéről.</li> <li>• Gyakori hibák a hallgató részéről.</li> <li>• A hatékony kommunikációt gátló vagy torzító tényezők.</li> <li>• Helytelen attitűdök egy kommunikációs helyzetben.</li> <li>• További lehetséges kommunikációs hibák.</li> <li>• A passzív, az asszertív és az agresszív személy viselkedési jegyei.</li> <li>• Asszertivitás – agresszivitás – szubmisszivitás.</li> <li>• A személyközi kommunikáció.</li> <li>• Kapcsolatépítés, személyes kapcsolatok kezelésének képességei.</li> <li>• Kommunikációs gyakorlatok.</li> </ul>
4.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

## 4.2. Tananyagegység

4.2.1.	Megnevezése:	Üzleti kommunikáció.
4.2.2.	Célja:	Olyan üzleti kommunikációs ismeretek és alkalmazások elméleti és gyakorlati elsajátítása, amelyek a képzésben résztvevő általános műveltségének, személyiségének és további alapkompétenciáinak fejlődését eredményezik.
4.2.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.2.4.	Óraszám:	80 óra
4.2.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.2.6.	Tartalma:	<p>A tárgyalások kommunikációja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A tárgyalások jellemzői.</li> <li>• A tárgyalói testbeszéd alkalmazása: kapcsolatfelvétel, szemkontaktus, kapcsolattartás a partnerrel, hangsúly, mimika, szóhasználat.</li> <li>• A kellemes hang, hangerő és beszédstílus kialakítása.</li> </ul> <p>A tárgyalások eredményességét növelő eszközök</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hatékony kommunikáció a tárgyalások során.</li><li>• A tárgyalások irányítása az eredményesség függvényében a kitűzött cél elérésének érdekében.</li><li>• A tárgyalások kézben tartása.</li><li>• A tárgyalások ismervei.</li><li>• A rábeszélés technikája.</li><li>• A meggyőző beszéd módszerei.</li></ul> <p>A megbeszélések értekezletek levezetése</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Az együttműködés elősegítése.</li><li>• A megbeszélések dinamikája.</li><li>• A nyilvánosságtól való félelem csökkentése, a kreativitás fejlesztése.</li><li>• Hogyan kontrolláljuk a prezentáció előtti és alatti stresszt, félelmet?</li></ul> <p>Prezentáció, beszéd felépítés a gyakorlatban</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Célok, elvárások meghatározása és probléma-azonosítás.</li><li>• Felkészülés a hallgatóság elvárásaira.</li><li>• Helyes szóhasználat.</li><li>• A beszéd felépítése, vázlatkészítés.</li><li>• Egy hatékony előadás kötelező tartalmi elemei.</li><li>• A prezentáció segédeszközeinek a használata.</li><li>• A leggyakoribb beszéd típusok felépítése, alkalmazása.</li><li>• Az előadás alatti lélegzetvétel technikája.</li><li>• A profi előadó visszacsatolásai.</li></ul> <p>Kríziskommunikáció</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A népszerűtlen intézkedések bevezetése.</li><li>• Kedvezőtlen hírek bejelentése.</li><li>• Zavaró tényezők a rendszerben.</li><li>• Kommunikáció a váratlan helyzetekben.</li><li>• Kommunikáció krízisek esetén.</li></ul> <p>Az asszertív kommunikáció jelentősége a konfliktuskezelésben, valamint a problémamegoldásban</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A különböző kommunikációs stílusok megkülönböztetése az érdekérvényesítés és az együttműködés mértékének függvényében.</li><li>• Az agresszív, a szubmisszív és asszertív kommunikációs jegyek beazonosítása.</li><li>• Az asszertív kommunikáció technikáinak megismerése és gyakorlása.</li></ul> <p>Ügyfél típusok</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A különböző ügyfél típusok beazonosítása, és felismerése.</li><li>• Az egyes ügyfél típusok és nemzeti kulturális sajátosságok alapján az egyéni szükségletek megértése, és az ügyfelek kezelési módjainak megválasztása.</li></ul> <p>Konfliktus-kezelés</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Konfliktusok meghatározása, a konfliktusok okainak megismerése.</li><li>• A résztvevők saját, preferált konfliktuskezelési stratégiájának beazonosítása, tudatosítása.</li></ul> <p>Csatornák egy szervezetben</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formális – szabályozott tartalmak és utak.</li><li>• Informális - az emberek érdeklődése, kulturális vagy szakmai alapú szerveződéseinek keresztül.</li></ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>A kommunikáció funkciói</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Információs funkció - döntési bizonytalanságot csökkentő tartalmak.</li> <li>• Érzelmi funkció - szerepek megerősítése, egymás elfogadása.</li> <li>• Motivációs funkció –elvárt teljesítmények közlése és értékelése, elismerése.</li> <li>• Ellenőrzési funkció - szervezeti utasítások visszacsatolások eszköze.</li> </ul> <p>A menedzseri kommunikáció dimenziói és stílusok</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humánus interakciók.</li> <li>• Egyéni kommunikációs stílusok.</li> </ul> <p>A szervezeti kommunikáció irányai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lefelé irányuló (a hierarchia alsóbb szintjei felé) információ elosztás, utasítás, iránymutatás a beosztottaknak.</li> <li>• Felfelé irányuló üzenetek a menedzser számára, javaslatok, beszámolók, visszajelzések a menedzser számára, (decentralizált döntési jogkörök esetén - információ a döntésről).</li> <li>• Horizontális kapcsolatok (azonos szintek között).</li> </ul> <p>Eszközök a kommunikációs zajok kiküszöbölésére</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A megfelelő nyelv és médium megválasztása.</li> <li>• Visszacsatolás.</li> <li>• Redundancia (formák és csatornák tekintetében).</li> <li>• Empátia – bizalmat erősítő légkör.</li> <li>• Informális kommunikáció.</li> </ul>
4.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

### 4.3. Tananyagegység

4.3.1.	Megnevezése:	Hatékony értékesítési módszerek.
4.3.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető értékesítési módszerekkel és technikákkal annak érdekében, hogy a megszerzett ismereteiket a mindennapok munkavégzése során képesek legyenek hatékonyan alkalmazni.
4.3.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.3.4.	Óraszám:	60 óra
4.3.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.3.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cégtörténet.</li> <li>• Cégfilozófia.</li> <li>• A központ, a telephely és bemutatóterem kialakítása, felszerelése, működtetése.</li> <li>• Az akciók és leértékelések szervezése, lebonyolítása.</li> <li>• Típppek és tanácsok – szakmai tanácsadás vásárlók számára.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A weblap, a hírlevél és a közösségi oldalak szerepe az értékesítésben.</li> <li>• Kapcsolat, elérhetőségek.</li> <li>• Ügyfélszolgálat.</li> <li>• Reagálás különféle módon beérkező érdeklődői megkeresésekre.</li> <li>• Vásárlási információk.</li> <li>• Szállítási információk.</li> <li>• Fizetési információk.</li> <li>• Korszerű eladói technikák.</li> <li>• Az ügyfélkommunikáció elemei, viselkedési formák, magatartási szabályok.</li> <li>• A munkavégzéshez kapcsolódó munka-, baleset-, környezet- és tűzvédelmi szabályok.</li> <li>• A webshop működtetése.</li> <li>• Termékértékesítés a gyakorlatban.</li> </ul>
4.3.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

## 5. Csoportlétszám

5.1.	Maximális csoportlétszám:	20 fő
------	---------------------------	-------

## 6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	Előzetes tudásmérés (diagnosztikus) értékelés:	Nem releváns.
6.2.	Képzés közbeni (fejlesztő) értékelés:	<p>A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.</p> <p>A tananyagegységek teljesítése közben szóbeli számonkérés történik az oktató által, az adott témakörhöz kapcsolódó kérdésekre adott válaszok értékelésével. A tapasztalatok alapján kerülhet sor javításra, ismétlésre, további gyakorlásra. A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, az a tanulás és tanítási folyamatokat szolgálja.</p>
6.3.	Résztvevő záró (szummatív) értékelése:	Az értékelés a foglalkozásokon sorra kerülő helyzetek, esetek, játékok feldolgozása során tanúsított aktivitás, valamint az egyén és a csoport fejlődése alapján történik különféle oktatói módszerek alkalmazásával és dokumentálásával.

## 7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	<b>TANÚSÍTVÁNY</b> 2013. évi LXXVII. törvény 13/B.§ 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet 22.§ (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A felnőttképzési szerződésben foglaltak maradéktalan betartása. A hiányzás mértéke nem haladja meg a 3.2. pontban meghatározott mértéket.




		A 6.3. pontban ismertetett záró értékelésen „megfelelt” minősítés elérése.
--	--	----------------------------------------------------------------------------

### 8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Oktatóként olyan személy alkalmazható, aki rendelkezik: felsőfokú iskolai végzettséggel. Jellemzően: pedagógus, tanár, tréner, (business) coach, szervezeti tanácsadó, szervezetfejlesztő, interkulturális humán fejlesztő, kommunikációs tanácsadó, mobilitási mentor.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a felnőttképző foglalkoztatja munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban vagy vállalkozói szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	A képzésben egyidejűleg résztvevő csoportonként legalább 1 db a csoportlétszámnak megfelelő általános rendeltetésű szabadon átrendezhető helyiség, amely megfelelő bútorzattal, táblával és egyéb oktatástechnikai eszközökkel, berendezésekkel van felszerelve.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A felnőttképző biztosítja tulajdonjog és/vagy használati jog és/vagy bérleti jogviszony alapján.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

### 9. Az előzetes minősítés ténye

Szakértő nyilatkozata:	A képzési program előzetes minősítése megtörtént.
Az előzetes minősítés helye:	Nyíregyháza
Az előzetes minősítés időpontja:	2024. augusztus 21.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Szemcsák Imre Miklós
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000194
A felnőttképzési szakértő aláírása:	
A felnőttképző képviselőjének neve, beosztása:	Büdszentiné Szép Enikő elnök
A felnőttképző képviselőjének aláírása:	