


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">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.2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhető a képzési programban megjelölt kompetenciák.3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva. | |
| Szakértői vélemény kelte: | Nyíregyháza, 2024. augusztus 11. |
| Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma: | Szemcsák Imre Miklós FSZ/2020/000194 |
| Felnőttképzési szakértő aláírása: |  |

KÉPZÉSI PROGRAM

ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ ÉS ÉRTÉKESÍTÉS

(230 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 | Üzleti kommunikáció és értékesítés |
| 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 készségekre. |
| 1.3 | A képzés célcsoportja | „A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkahelyi 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"> • betartani a kapcsolattartás kulturált szabályait; • betartani a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályokat; • alkalmazni az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formáit; • feltárni a kommunikációs probléma okát és képes lesz javaslatot tenni a megoldásra; • gyakorlatban alkalmazni a következő kommunikációs elemeket: egyetértés – egyet nem értés kifejezése, érvelés, indoklás, elmagyarázás, tanácsolás; • alkalmazni a viselkedési és magatartási szabályokat; • kérdezőtechnikai elemeket alkalmazni az eladás, értékesítés során; • figyelembe venni a vásárlói döntést befolyásoló tényezőket; • alkalmazni a digitális kommunikáció szabályait és eszközeit; • alkalmazni a marketingkommunikáció elemeit; • megvalósítani a személyes eladás folyamatát; • konfliktuskezelés módszereket alkalmazni a gyakorlatban; • motivációját fejleszteni. |

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

| | | |
|------|---|---------------|
| 2.1. | Iskolai előképzettség | nem szükséges |
| 2.2. | Szakmai végzettség | nem szükséges |
| 2.3. | Szakmai gyakorlat | nem szükséges |
| 2.4. | Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat | nem szükséges |
| 2.5. | Pályaalkalmassági vizsgálat | nem szükséges |

| | | |
|------|-----------------------------|--|
| 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 | 230 |
| 3.2. | Megengedett hiányzás mértéke | 10% (23 óra) |

4. A képzés tananyagegységei

| A képzés tananyagegységeinek megnevezése | | Óraszám (óra) |
|--|---|---------------|
| 4.1. | Kommunikációs technikák a kereskedelmi tevékenység során. | 60 |
| 4.2. | Üzleti kommunikáció. | 90 |
| 4.3. | Hatékony értékesítési módszerek. | 80 |

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 elvégzéséhez. |
| 4.1.3. | Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek | Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló megszerzése. 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"> A kommunikáció szintjei és csatornái. A kereskedelmi szervezeti kommunikáció elemei. Az interkulturális és interperszonális kommunikáció. Az együttműködés fejlesztése a megismert kommunikációs eszközök tudatos alkalmazásával. Egyirányú-kétirányú kommunikáció. A verbális és nonverbális csatornák és jelentőségük. Az üzenet sikeres eljuttatásának szabályai. Kommunikációs gétek. A személyes összhang megteremtése és a bizalomépítés. Testbeszéd a szavak, kifejezések és a hangok túlközlésének segítségével. |

| | | |
|--------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Érzékszervi preferenciák (látási, hallási, testi érzet) felismerése és azok tudatos alkalmazása. • A kommunikáció társadalmi és pszichológiai szintje. • Bizalmi légkör. • A kimondott szó ereje. • Párhuzamos és keresztezett tranzakciók. • A keresztezett tranzakciók felismerése, a keresztezett tranzakciók elkerülési módjai és az ügyfelek feszültségének csökkentése. • Egyéni hatékonyság, önérvényesítés. • A visszacsatolás adásának szabályai. • A visszacsatolás fogadása, a visszacsatolás hatásossá tétele. • A kielégítő megértést gátló problémák a beszélők között. • Gyakori hibák a beszélő részéről. • Gyakori hibák a hallgató részéről. • A hatékony kommunikációt gátló vagy torzító tényezők. • Helytelen attitűdök egy kommunikációs helyzetben. • További lehetséges kommunikációs hibák. • A passzív, az asszertív és az agresszív személy viselkedési jegyei. • Asszertivitás – agresszivitás – szubmisszivitás. • A személyközi kommunikáció. • Kapcsolatépítés, személyes kapcsolatok kezelésének képességei. • Kommunikációs gyakorlatok. |
| 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 alapkompenciáinak fejlődését eredményezik. |
| 4.2.3. | Megvalósítása során alkalmazott munkamódszerek 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 | 90 óra |
| 4.2.5. | Beszámítható óraszám | Nem releváns. |
| 4.2.6. | Tartalma | <p>A tárgyalások kommunikációja</p> <ul style="list-style-type: none"> • A tárgyalások jellemzői. • A tárgyalói testbeszéd alkalmazása: kapcsolatfelvétel, szemkontaktus, kapcsolattartás a partnerrel, hangsúly, mimika, szóhasználat. • A kellemes hang, hangerő és beszédstílus kialakítása. <p>A tárgyalások eredményességét növelő eszközök</p> |

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

| | | |
|--------|---|---|
| | | <p>A kommunikáció funkciói</p> <ul style="list-style-type: none"> • Információs funkció - döntési bizonytalanságot csökkentő tartalmak. • Érzelmi funkció - szerepek megerősítése, egymás elfogadása. • Motivációs funkció - elvárt teljesítmények közlése és értékelése, elismerése. • Ellenőrzési funkció - szervezeti utasítások visszacsatolások eszköze. <p>A menedzseri kommunikáció dimenziói és stílusok</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humánus interakciók. • Egyéni kommunikációs stílusok. <p>A szervezeti kommunikáció irányai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lefelé irányuló (a hierarchia alsóbb szintjére) információ elosztás, utasítás, iránymutatás a beosztottaknak. • Felfelé irányuló üzenetek a menedzser számára, javaslatok, beszámolók, visszajelzések a menedzser számára, (decentralizált döntési jogkörök esetén - információ a döntésről). • Horizontális kapcsolatok (azonos szintek között). <p>Eszközök a kommunikációs zajok kiküszöbölésére</p> <ul style="list-style-type: none"> • A megfelelő nyelv és médium megválasztása. • Visszacsatolás. • Redundancia (formák és csatornák tekintetében). • Empátia - bizalmat erősítő légkör. • Informális kommunikáció. |
| 4.2.7. | A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei) | 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 | 80 óra |
| 4.3.5. | Beszámítható óraszám | Nem releváns. |
| 4.3.6. | Tartalma | <ul style="list-style-type: none"> • Cégtörténet. • Cégfilozófia. • A központ, a telephely és bemutatóterem kialakítása, felszerelése, működtetése. • Az akciók és leértékelések szervezése, lebonyolítása. • Tippek és tanácsok - szakmai tanácsadás vásárlók számára. |

| | | |
|--------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • A weblap, a hírlevél és a közösségi oldalak szerepe az értékesítésben. • Kapcsolat, elérhetőségek. • Ügyfélszolgálat. • Reagálás különféle módon beérkező érdeklődői megkeresésekre. • Vásárlási információk. • Szállítási információk. • Fizetési információk. • Korszerű eladói technikák. • Az ügyfélkommunikáció elemei, viselkedési formák, magatartási szabályok. • A munkavégzéshez kapcsolódó munka-, baleset-, környezet- és tűzvédelmi szabályok. • A webshop működtetése. • Termékértékesítés a gyakorlatban. |
| 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 tanulászervezési 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) értékelés: | 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


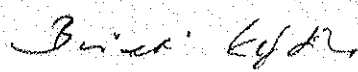
| | | |
|------|--|---|
| 7.1. | A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése: | TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B.§ 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet 22.§ (1) |
| 7.2. | A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i) | <p>A felnőttképzési szerződésben foglaltak maradéktalan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

| | | |
|--|--|--|
| | | 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 11. |
| 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: |  |