


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 megszerezhetők a képzési programban megjelölt kompetenciák.3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva.	
Szakértői vélemény kelte:	Nyíregyháza, 2024. szeptember 21.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma:	Szemcsák Imre Miklós FSZ/2020/000194
Felnőttképzési szakértő aláírása:	

KÉPZÉSI PROGRAM

ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ ÉS ÉRTÉKESÍTÉS

(340 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 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 megszerzhető 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:	340
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	10% (34 óra)

4. A képzés tananyagegységei

A képzés tananyagegységeinek megnevezése:		Óraszám (óra):
4.1.	Kommunikációs technikák a kereskedelmi tevékenység során.	120
4.2.	Üzleti kommunikáció.	130
4.3.	Hatékony értékesítési módszerek.	90

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 rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.1.4.	Óraszám:	120 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 gátak. • A személyes összhang megteremtése és a bizalomépítés. • Testbeszéd a szavak, kifejezések és a hangok tükrözésének 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 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:	130 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>

- Hatékony kommunikáció a tárgyalások során.
- A tárgyalások irányítása az eredményesség függvényében a kitűzött cél elérésének érdekében.
- A tárgyalások kézben tartása.
- A tárgyalások ismérvei.
- A rábeszélés technikája.
- A meggyőző beszéd módszerei.

A megbeszélések értekezletek levezetése

- Az együttműködés elősegítése.
- A megbeszélések dinamikája.
- A nyilvánosságtól való félelem csökkentése, a kreativitás fejlesztése.
- Hogyan kontrolláljuk a prezentáció előtti és alatti stresszt, félelmet?

Prezentáció, beszéd felépítés a gyakorlatban

- Célok, elvárások meghatározása és probléma-azonosítás.
- Felkészülés a hallgatóság elvárásaira.
- Helyes szóhasználat.
- A beszéd felépítése, vázlatkészítés.
- Egy hatékony előadás kötelező tartalmi elemei.
- A prezentáció segédesszövegeinek a használata.
- A leggyakoribb beszéd típusok felépítése, alkalmazása.
- Az előadás alatti lélegzetvétel technikája.
- A profi előadó visszacsatolásai.

Kríziskommunikáció

- A népszerűtlen intézkedések bevezetése.
- Kedvezőtlen hírek bejelentése.
- Zavaró tényezők a rendszerben.
- Kommunikáció a váratlan helyzetekben.
- Kommunikáció krízisek esetén.

Az asszertív kommunikáció jelentősége a konfliktuskezelésben, valamint a problémamegoldásban

- A különböző kommunikációs stílusok megkülönböztetése az érdekérvényesítés és az együttműködés mértékének függvényében.
- Az agresszív, a szubmisszív és asszertív kommunikációs jegyek beazonosítása.
- Az asszertív kommunikáció technikáinak megismerése és gyakorlása.

Ügyfélértípusok

- A különböző ügyfélértípusok beazonosítása, és felismerése.
- Az egyes ügyfélértípusok és nemzeti kulturális sajátosságok alapján az egyéni szükségletek megértése, és az ügyfelek kezelési módjainak megválasztása.

Konfliktus-kezelés

- Konfliktusok meghatározása, a konfliktusok okainak megismerése.
- A résztvevők saját, preferált konfliktuskezelési stratégiájának beazonosítása, tudatosítása.

Csatornák egy szervezetben

- Formális – szabályozott tartalmak és utak.
- Informális - az emberek érdeklődése, kulturális vagy szakmai alapú szerveződéseinek 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 szintjei felé) 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 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:	90 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. • Típek 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: A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse. 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.
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:	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):	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. szeptember 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:	