

Názov kvalifikácie: Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb

Kód kvalifikácie	C3312001-00671
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Bankovníctvo, finančné služby a poisťovníctvo
SK ISCO-08	3312001 Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb
SK NACE Rev.2	K FINANČNÉ A POISŤOVACIE ČINNOSTI, 64 Finančné služby okrem poistenia a dôchodkového zabezpečenia
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Odborný poradca, predajca bankových produktov a služieb

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>opísať bankovníctvo všeobecne a bankové služby</i>
<i>vysvetliť základné ekonomické kategórie a pojmy v oblasti bankovníctva</i>
<i>vymedziť aktívne a pasívne obchody bánk</i>
<i>vysvetliť jednotlivé kategórie a formy bankových úverov</i>
<i>definovať základné ustanovenia z bankového práva a súvisiacich predpisov</i>
<i>vysvetliť postupy pri ochrane osobných údajov a súvisiace legislatívne ustanovenia</i>
Zručnosti:
<i>dodržiavať BOZP a PO</i>
<i>aplikovať zásady vedenia obchodných/predajných rozhovorov</i>
<i>spracovávať ponuky bankových produktov a služieb pre klienta</i>
<i>vykonávať predaj produktov a služieb pridelenej skupine zákazníkov</i>
<i>informovať o ponuke produktov a služieb banky</i>
<i>poskytovať poradenskú a konzultačnú činnosť v oblasti bankových produktov a služieb</i>
<i>vybavovať požiadavky a reklamácie klienta</i>
<i>pracovať s informačným systémom banky pri predaji bankových produktov</i>
<i>vyhľadávať a analyzovať informácie z internetu pri overovaní údajov o klientoch</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>
<i>zodpovednosť za kvalitu svojej práce</i>
<i>schopnosť dosahovať stanovené ciele v práci</i>
<i>samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
opísať bankovníctvo všeobecne a bankové služby		
definovať základné ustanovenia z bankového práva a súvisiacich predpisov		
poskytovať poradenskú a konzultačnú činnosť v oblasti bankových produktov a služieb		
spracovávať ponuky bankových produktov a služieb pre klienta		
vysvetliť jednotlivé kategórie a formy bankových úverov		
vysvetliť postupy pri ochrane osobných údajov a súvisiace legislatívne ustanovenia		
Kritériá hodnotenia:	Metódy	Nástroje

	hodnotenia	hodnotenia
<i>opísať základné ekonomické pojmy v oblasti bankovníctva</i>	písomná metóda	test
<i>charakterizovať základné právne pojmy súvisiace s bankovou praxou</i>	písomná metóda	test
<i>predviesť vhodnú argumentáciu pri simulovanom predajnom rozhovore</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>spracovať ponuku pre klientov podľa zadaných vstupných údajov</i>	písomná metóda	projekt
<i>preukázať znalosti foriem bankových úverov opísaním podľa zadania</i>	písomná metóda	písomná odpoveď
<i>charakterizovať základné pojmy a ustanovenia zákona o ochrane osobných údajov a súvisiacich legislatívnych ustanovení</i>	písomná metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: vymedziť aktívne a pasívne obchody bánk vysvetliť základné ekonomické kategórie a pojmy v oblasti bankovníctva pracovať s informačným systémom banky pri predaji bankových produktov dodržiavať BOZP a PO spracovávať ponuky bankových produktov a služieb pre klienta vykonávať predaj produktov a služieb pridelenej skupine zákazníkov poskytovať poradenskú a konzultačnú činnosť v oblasti bankových produktov a služieb		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>na príklade vysvetliť základné princípy aktívnych a pasívnych obchodov bánk</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vyriešiť prípadovú štúdiu s témou konfliktnnej situácie s klientom</i>	písomná metóda	písomná odpoveď
<i>pri predaji bankových produktov a služieb používať informačný systém banky</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>spracovať ponuku bankových produktov a služieb podľa zadania</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>predviesť predaj produktov a služieb fiktívnemu klientovi</i>	ústna metóda	PC prezentácia a obhajoba práce
<i>zvoliť vhodný spôsob vedenia konzultačnej činnosti</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>aplikovať vhodnú argumentáciu pri poradenskej činnosti</i>	ústna metóda	rozhovor s argumentáciou
<i>preukázať znalosti z BOZP a PO</i>	písomná metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: aplikovať zásady vedenia obchodných/predajných rozhovorov informovať o ponuke produktov a služieb banky vybavovať požiadavky a reklamácie klienta vyhľadávať a analyzovať informácie z internetu pri overovaní údajov o klientoch		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť vedenie obchodného rozhovoru</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>odprezentovať pripravenú ponuku služieb</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť rokovanie s nespokojným klientom</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>navrhúť riešenia krízových situácií pri vybavovaní požiadaviek klienta</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť na základe zadania vyhľadávanie informácií z internetu pri overovaní údajov o klientoch</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18

Podmienkou získania kvalifikácie je ukončené minimálne vzdelanie VŠ I stupňa, odbor s ekonomickým zameraním resp. manažment.

Pokyny na realizáciu skúšky:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Proces hodnotenia:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18

Výsledné hodnotenie:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18

Zloženie skúšobnej komisie:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Materiálne a technické podmienky skúšky:
--

Miestnosť na písomnú, ústnu a praktickú časť skúšky. Papier, pero, vytlačené testy, pripojenie na internet.

PC a prezentačná technika pri praktickej časti skúšky.

Kartu kvalifikácie schválila MŠVVaŠ dňa:	25.9.2015
--	-----------

Platnosť karty kvalifikácie od:	25.9.2015
---------------------------------	-----------