



2.2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ «ВОРЛДСКИЛЛС»

РАЗДЕЛ		ВАЖНОСТЬ (%)
1	Приём и обработка запросов	15
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Содержание договоров поставки, других договоров на сопутствующие услуги;• Географические и временные особенности и условия для планирования оптимального маршрута;• Основные риски, влияющие на эффективное движение товаров;• Методы идентификации, маркировки и транспортировки грузов, требующих особого обращения, а также срочных и опасных грузов.	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Выполнять основные должностные функции;• Рассчитывать оплачиваемый вес груза;• Поддерживать правильное рассмотрение дела и ответственность за результат, даже под давлением;• Подбирать оптимальный маршрут перевозки и тип транспорта;	



2	Отношения с клиентом	15
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Правила общения при работе с клиентами, клиентоориентированный подход;• Варианты предпочтительных форм связи с клиентами, правила и нормы общения при различных видах взаимодействия с клиентом;• Политику и позицию бизнеса относительно типа клиентов и товаров;• Принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов;• Культурные нормы и ожидания;• Варианты предпочтительных форм связи с клиентами;• Порядок информирования клиента.	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Общаться с клиентом в устной форме;• Общаться с клиентом в письменной форме;• Поддерживать взаимопонимание во время общения в обеих формах;• Подготовить клиента к сопутствующим рискам и неопределенности, при их наличии;• Привлекать новых клиентов и бизнес с помощью визитов, презентаций и вспомогательных услуг, повышающих своим наличием ценность основных услуг	
3	Процесс перевозки	25
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Общие и конкретные варианты и процедуры для движения товаров, в том числе:<ul style="list-style-type: none">• Перевозка автомобильным транспортом;• Перевозка железнодорожным транспортом;• Перевозка воздушным транспортом;• Перевозка морским транспортом;	



	<ul style="list-style-type: none">Перечень документов, необходимых для осуществления перевозки; Участник должен уметь: <ul style="list-style-type: none">Объяснить специфику каждого этапа процесса перевозки;Поддерживать эффективные взаимоотношения;Объяснить необходимость и назначение тех или иных документов при перевозке	
4	Калькуляция затрат и цен	15
	Участнику необходимо знать: <ul style="list-style-type: none">Принципы и правила ценообразования;Расчет стоимости услуг и затрат, их соотношение друг к другу;Риски задержки доставки груза в срок, дополнительные возможные затраты, а также дальнейшие последствия;Финансовый документооборот;Особенности начисления налогов;	
	Участник должен уметь: <ul style="list-style-type: none">Сравнивать и оценивать полученные предложения, принимая во внимание их условия;Исследовать соответствующие системы взимания транспортных сборов и включать их в анализ затрат и прибылей;Проверять расчеты и выставлять счета;Выполнить и обосновать количественный и качественный выбор на основе соотношения цены и параметров;Калькулировать цены и ценовые скидки.	



5	Коммерческие сделки	15
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Процедуру документооборота;• Принципы страхования и их применение к движению товаров;• Преимущества и недостатки различных способов оплаты;• Правила оформления и содержание счета• Порядок выполнения для платежных операций.	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• Составлять коммерческое предложение клиенту с учётом прибыли для компании;• Предлагать коммерческое предложение клиенту;• Выполнять расчеты затрат клиента в целях рекомендации конкретных планов действий;• Оценивать необходимость страхования;	
6	Управление внештатными ситуациями	15
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• Порядок действий в случае внештатной ситуации;• Характер и причины нарушения запланированной работы в соответствии с договором;• Принципы, правила и процедуры управления и обеспечения качества.• Принципы отражения и обзора последующих ошибок и жалоб.• Стратегии и методы постоянного повышения качества.	



	<p>Человек должен быть способен:</p> <ul style="list-style-type: none">• Работать с возражениями клиента по качеству оказанных услуг;• Работать с внештатными ситуациями соответствующим образом;• Адекватно реагировать на нарушения договорных обязательств;• Объяснить и записать линию предпринятых действий;• Определять порядок действий в аналогичных ситуациях при последующих перевозках	
	Итого	100