

پروفایل شغلی

بازاریاب تلفنی

این پروفایل شغلی در قالب سه بخش "مهمترین وظایف"، "مهارت ها" و "دانش" توسط مرکز مهارت اوج تهیه و تنظیم شده است. این پروفایل به صورت استاندارد در قالب یک الگوی کلی تدوین شده است که پیشنهاد می شود جهت بهره گیری بهینه از آن، تغییرات لازم با توجه به شرایط اختصاصی هر سازمان، صورت پذیرد.





بازاریاب تلفنی

مهمترین وظایف



1. تهیه گفتگوی فروش از پیش تعیین شده - خواندن متونی که توضیح دهنده محصولات یا خدمات هستند به منظور متقاعد سازی مشتریان بالقوه جهت خریداری یک محصول یا خدمت یا جهت دریافت کمک های بلاعوض.
2. برقراری ارتباط با مشاغل یا افراد به صورت تلفنی جهت تقاضا برای فروش کالاها یا خدمات یا تقاضای کمک های بلاعوض برای خیریه.
3. شرح محصولات یا خدمات و قیمت های آنها و پاسخگویی به سوالات مشتریان.
4. کسب اطلاعات مشتری مانند نام، آدرس و روش پرداخت و ثبت سفارشات در سیستم.
5. ثبت اسامی، آدرس ها، قیمت ها و بازخورد مشتریان در تماس ها.
6. تنظیم اسناد فروش با هدف بهتر از جمله نیازها و علایق افراد خاص.
7. دریافت اسامی و شماره تلفن های مشتریان بالقوه از منابعی همچون دفترچه تلفن، کارتهای پاسخگویی مجله (magazine reply cards) و لیست های خریداری شده از دیگر سازمانها
8. پاسخگویی به تماس های مشتریان بالقوه ای که از طریق تبلیغات جذب شده اند.
9. برقراری تماس یا نوشتن نامه جهت پاسخگویی به مکاتبات مشتریان یا پیگیری اولیه تماس های تلفنی.
10. حفظ اسناد تماس ها، حساب ها و سفارشات.

11. برنامه ریزی قرارهای ملاقات برای نمایندگان فروش جهت ملاقات مشتریان آینده یا برای مشتریان به منظور نمایش یا ارائه فروش.
12. راهنمایی ارباب رجوعان یا بررسی بازار به منظور کسب اطلاعات در رابطه با مشتریان بالقوه.



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی



بازاریاب تلفنی

شایستگی ها (بخش مهارت)



۸. استفاده از کامپیوتر
استفاده از کامپیوتر ها و سیستم های کامپیوتری (شامل سخت افزار و نرم افزار) برای برنامه ریزی، نوشتن نرم افزار، تنظیم عملکرد، وارد کردن یا پردازش اطلاعات.

۹. برقراری ارتباط با افراد خارج از سازمان
ارتباط داشتن با افراد خارج از سازمان، به نمایندگی از سازمان در قبال مشتری ها، عموم مردم، حکومت و دیگر منابع خارجی. این اطلاعات میتواند رو در رو، از طریق نوشتن، تلفن یا ایمیل مبادله شود.

۱۰. دریافت اطلاعات
مشاهده، دریافت و در غیر این صورت کسب اطلاعات از دیگر منابع مربوط.

۱۱. ایجاد و حفظ روابط میان فردی
گسترش روابط کاری و سودمند با دیگران و حفظ آنها در گذر زمان.

۱۲. ثبت و ضبط اطلاعات
وارد کردن و نوشتن و ضبط و ذخیره اطلاعات یا نگه داری آن ها در قالب فرم های الکترونیک.

۱۳. برقراری ارتباط با سرپرستان، همکاران یا زیردستان
عرضه کردن اطلاعات از طریق تلفن، ایمیل (به شکل نوشتاری) یا رو در رو به سرپرستان، همکاران و زیردستان.

۱۴. پردازش اطلاعات
پردازش داده ها : تدوین، کد گذاری، طبقه بندی، محاسبه ، جدول بندی، حسابرسی یا تایید اطلاعات و داده ها.

۱۵. شناسایی فعالیت ها و رویدادها
شناسایی اطلاعات از طریق دسته بندی، تخمین و تشخیص تفاوت ها یا شباهت ها و کشف تغییرات در طول شرایط یا وقایع.

۱۶. مدیریت تعارض
از پس شکایات بر آمدن، سازش با اختلافات و حل نارضایتی ها و تعارضات یا در غیر این صورت گفتگو با یکدیگر.

۱۷. تصمیم گیری و حل مشکلات
آنالیز اطلاعات و ارزیابی نتایج جهت انتخاب بهترین راه حل به منظور حل مسائل.

۱. مهارت های کلامی

صحبت با دیگران با هدف انتقال اطلاعات به صورت موثر به سایرین

۲. متقاعدسازی

متقاعد ساختن دیگران برای تغییر ذهن یا رفتارشان

۳. گوش دادن فعال

توجه کامل به فرد در حال صحبت ، صرف زمان برای درک منظور اصلی فرد در حال صحبت، پرسیدن سوال مناسب در زمان مناسب، قطع نکردن صحبت طرف مقابل در زمان نامناسب

۴. درک اجتماعی

آگاه بودن نسبت به واکنش دیگران در مورد وقایع و صحبت ها و دانستن دلیل چنین واکنش هایی.

۵. کمک به دیگران

تلاش برای کمک به دیگران

۶. درک مطلب

درک نوشته ها و پاراگراف ها در اسناد مرتبط با کار

۷. تفکر خلاقانه

گسترش، طراحی یا ساخت برنامه ها، ایده ها، روابط، سیستم ها یا محصولات جدید، شامل شرکت های هنری.



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی

بازاریاب تلفنی

شایستگی ها (بخش دانش)

۱. فروش و بازاریابی

دانش اصول و روش های نشان دادن، تبلیغات، فروش تولیدات یا خدمات که شامل استراتژی و تکنیک های بازاریابی، نمایش محصول تکنیک های فروش و سیستم های کنترل فروش

۲. زبان انگلیسی

دانش ساختار و محتوای زبان انگلیسی از جمله معنی و هجی کلمات، قواعد ترکیب و دستور زبان

۳. خدمات شخصی و مشتری

دانش اصول و فرآیند های ارائه خدمات به مشتری و شخصی که این شامل ارزیابی نیاز های مشتری، رعایت خدمات مطابق با استاندارد های کیفیت و ارزیابی رضایت مشتری

۴. ارتباطات از راه دور

دانش انتقال، پخش، تعویض، کنترل و عملکرد سیستم های مخابراتی



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی





مرکز مهارت اوج


— آموزش مهارت های فردی و سازمانی —

در اوج باشید...

 owjgroup.ir

 [owjgroup.ir](https://www.instagram.com/owjgroup.ir)

 [owjgroup](https://www.linkedin.com/company/owjgroup)

 pr@owjgroup.ir