

پروفایل شغلی

فروشنده

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.





فروشنده مهمترین وظایف



۱. خوشامد گویی به مشتریان و تعیین اینکه آنان چه میخواهند و نیازشان چیست.
۲. پیشنهاد دادن، انتخاب و کمک جهت قرار دادن یا فراهم کردن محصولات/کالاها براساس نیازها و خواسته های مشتری.
۳. محاسبه/تخمین قیمت های فروش، خریدهای کلی و دریافت.
۴. پاسخگویی به سوالات مربوط به فروشگاه و محصولاتش.
۵. آگاهی نسبت به فروش های جاری و ترفیعات، سیاست های در خصوص پرداخت و معاوضه و رسوم امنیتی.
۶. شرح استفاده یا بهره برداری از محصول/کالا
۷. تعریف/تعیین محصول/کالا و توضیح مصرف، بهره برداری و توجه به محصول مشتریان
۸. انتشار، چیدمان و نمایش محصول/کالا جهت ارتقا فروش
۹. Inventory stock and requisition new stock.
۱۰. تعویض محصول/کالا مشتریان و پذیرش برگشتی ها.
۱۱. مراقبت و تشخیص خطرات امنیتی و سرقت ها و دانستن اینکه چطور از این شرایط جلوگیری کرده و آن را مدیریت کنیم.
۱۲. جاگذاری ترتیب های خاص یا تماس با دیگر فروشگاه ها جهت یافتن آیتم های مورد نیاز.
۱۳. نظافت قفسه ها، پیشخوان ها و میزها.
۱۴. حفظ اسناد مربوط به فروش
۱۵. باز و بسته کردن صندوق پول، انجام و ظایفی مانند شمارش پول، جداسازی فهرست های شارژ کوپن ها و اسناد حسابداری، متعادل سازی صادر کنندگان وجوه و پس انداز
۱۶. آماده سازی فهرست ها یا قراردادهای فروش
۱۷. تخمین و اعالم تخفیف ها/سهام/مزایا/هزینه ها/مقرر
۱۸. بسته بندی خرید ها و هدایا
۱۹. کمک به مشتریان جهت امتحان کردن یا برانداز کردن محصول/کالا
۲۰. فروش یا دسته بندی جهت تحویل، بیمه، تامین هزینه یا قرارداد های خرمتم رسانی برای اجناس /کالاها.
۲۱. تخمین/ارزیابی کمیت و هزینه کالا/اجناس موردنیاز مانند رنگ کاری یا پوشش کف/ کف سازی.
۲۲. اجاره دادن کالا/اجناس به مشتریان.



فروشنده

شایستگی ها (بخش مهارت)



۸. **تفکر خلاقانه**
گسترش، طراحی یا ساخت برنامه ها، ایده ها، روابط، سیستم ها یا محصولات جدید، شامل شرکت های هنری.
۹. **دریافت اطلاعات**
مشاهده، دریافت و در غیر این صورت کسب اطلاعات از دیگر منابع مربوط.
۱۰. **ایجاد و حفظ روابط میان فردی**
گسترش روابط کاری و سودمند با دیگران و حفظ آنها در گذر زمان.
۱۱. **تصمیم گیری و حل مشکلات**
آنالیز اطلاعات و ارزیابی نتایج جهت انتخاب بهترین راه حل به منظور حل مسائل.
۱۲. **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.
۱۳. **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.
۱۴. **به روز رسانی و استفاده از دانش مربوطه**
به روز بودن از نظر فنی، و اعمال دانش نوین مرتبط با شغلان.
۱۵. **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.
۱۶. **کنترل و حرکت دادن اشیا**
استفاده از دست و بازو در کنترل، نصب، جای گذاری و حرکت دادن مواد و درست کردن چیزها.
۱۷. **مدیریت تعارض**
از پس شکایات بر آمدن، سازش با اختلافات و حل نارضایتی ها و تعارضات یا در غیر این صورت گفتگو با یکدیگر.

۱. **متقاعدسازی**
متقاعد ساختن دیگران برای تغییر ذهن یا رفتارشان
۲. **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
۳. **مهارت های کلامی**
صحبت با دیگران با هدف انتقال اطلاعات به صورت موثر به سایرین
۴. **کمک به دیگران**
تلاش برای کمک به دیگران
۵. **درک اجتماعی**
آگاه بودن نسبت به واکنش دیگران در مورد وقایع و صحبت ها و دانستن دلیل چنین واکنش هایی.
۶. **مذاکره**
ارتباط با افراد و حل اختلاف نظرها و ایجاد توافق
۷. **ارتباط کاری با افراد مختلف (عموم مردم)**
انجام کار برای مردم یا ارتباط با عموم مردم به طور مستقیم که شامل خدمت رسانی به مشتریان در رستوران ها و مغازه ها ، و پذیرای ارباب رجوع یا مهمان بودن می شود.



مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی



فروشنده

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. 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

۳. زبان انگلیسی

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

مرکز مهارت اوج

آموزش مهارت های فردی و سازمانی



مرکز مخابرات 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