

مدل شایستگی شغل: کارشناس فروش/فروشنده

این سند با بررسی منابع معتبر موجود در این زمینه (مانند SHRM، Lominger، Korn Ferry، DDI، ONET) و در نظر گرفتن فضای کار ایران، توسط هیئت علمی Job Skill طراحی و پیشنهاد شده است.

آنچه افراد شاغل در این شغل انجام می دهند:

فروش کالاها یا خدمات تجاری که فروش آنها نیاز به پیشینه فنی معادل مدرک لیسانس مهندسی دارد.

مهمترین وظایف فرد شاغل در این شغل:

توسعه، ارائه یا پاسخ به پیشنهادات برای نیازهای خاص مشتری، از جمله درخواست پاسخ به پیشنهادات و راه حل های خاص صنعت.

همکاری با تیم های فروش برای درک نیازهای مشتری، ترویج فروش محصولات شرکت و ارائه پشتیبانی فروش.

ایجاد قراردادهای فروش یا خدمات را برای محصولات یا خدمات.

شایستگی های تخصصی

این گروه از شایستگی ها به صورت تخصصی و بر اساس نیاز هر یک از شغل ها تعریف شده است. سطح و اولویت یادگیری شایستگی ها در این گروه بر اساس ویژگی های هر شغل تغییر می کند.

اولویت	عنوان شایستگی تخصصی	سطح پیشنهادی	آموزش های پیشنهادی
۱	فروش	خبره	اصول و فرآیند فروش، فروش حرفه ای، مدیریت قیف فروش
۲	مذاکره و متقاعد سازی	پیشرفته	فنون مذاکره فروش، مدیریت اعتراضات، تکنیک های اقناع
۳	بازاریابی	پیشرفته	اصول بازاریابی، رفتار مصرف کننده، بخش بندی بازار
۴	برندینگ و تبلیغات	مقدماتی	شناخت برند، کمپین های تبلیغاتی و اثر آن بر فروش
۵	مالی و حسابداری	مقدماتی	اصول قیمت گذاری، سودآوری فروش، اعتبارسنجی مشتری
۶	شایستگی های مدیریت	مقدماتی	مدیریت زمان، برنامه ریزی فعالیت های فروش
۷	مدیریت تولید و عملیات	پایه	آشنایی کلی با فرآیند تأمین و تحویل محصول

شایستگی های عمومی

این گروه از شایستگی ها به صورت عمومی برای تمامی شغل ها تعریف شده است و تمرکز آن بر موضوعاتی است که درک و به کارگیری آن ها در تمامی شغل ها لازم و ضروری است. سطح و اولویت یادگیری شایستگی ها در این گروه بر اساس ویژگی های هر شغل تغییر می کند.

اولویت	عنوان شایستگی عمومی	سطح پیشنهادی	آموزش های پیشنهادی
۱	ارتباط کلامی	پیشرفته	فن بیان، ارتباطات مدیریتی، ارائه و پرزنتیشن
۲	تصمیم گیری و حل مسئله	متوسطه	تکنیک های تصمیم گیری مدیریتی، حل مسئله، تحلیل سناریو
۳	ارتباط نوشتاری	متوسطه	مکاتبات تجاری، گزارش نویسی مدیریتی
۴	فناوری و کامپیوتر	متوسطه	Excel پیشرفته، CRM، داشبوردهای مدیریتی
۵	تفکر نقادانه	متوسطه	تفکر تحلیلی، تحلیل داده های فروش، ارزیابی استدلال
۶	زبان انگلیسی	مقدماتی	زبان انگلیسی تجاری و مکاتبات بازرگانی
۷	خلاقیت	مقدماتی	تفکر طراحی، ایده پردازی
۸	حقوق و قوانین	مقدماتی	قوانین تجارت، قراردادهای حقوق کار
۹	بهداشت و ایمنی محیط (HSE)	پایه	HSE عمومی، مدیریت ایمنی کارکنان

شایستگی های پایه

این گروه از شایستگی ها به صورت پایه برای تمامی شغل ها تعریف شده است و تمرکز آن بر موضوعاتی است که درک و به کارگیری آن ها در تمامی محیط های کاری لازم و ضروری است. سطح و اولویت یادگیری شایستگی های این گروه برای تمامی شغل ها یکسان در نظر گرفته شده است.

اولویت	عنوان شایستگی پایه	سطح پیشنهادی	آموزش های پیشنهادی
-	شایستگی های محیط کار	متوسطه	مدل ذهنی حضور در محیط کار، آشنایی با ساختار سازمانی، آشنایی با بازار کار، ارتباط موثر در محیط کار
-	خود مدیریتی	متوسطه	خودآگاهی، مدیریت بر خود
-	ارتباط موثر	متوسطه	ارتباط موثر
-	یادگیری	متوسطه	اصول مفاهیم یادگیری، مهارت های مطالعه و یادگیری

توضیحاتی در رابطه با نحوه طراحی مدل شایستگی

کارشناس فروش مسئول شناسایی مشتریان بالقوه، ایجاد ارتباط مؤثر، معرفی محصولات و خدمات، مذاکره، متقاعدسازی و نهایی سازی فروش است. موفقیت در این شغل مستقیماً بر درآمد، سهم بازار و رضایت مشتریان سازمان تأثیر می گذارد. به همین دلیل شایستگی های مرتبط با فروش، ارتباطات و مذاکره در بالاترین اولویت قرار گرفته اند.

از منظر تخصصی، تسلط بر فرآیندهای فروش، مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)، تحلیل نیاز مشتری و مهارت های مذاکره از مهم ترین عوامل موفقیت در این جایگاه هستند. کارشناس فروش باید بتواند نیاز مشتری را کشف کرده، راهکار مناسب ارائه دهد و در عین حال روابط بلندمدت و سودآور با مشتریان ایجاد کند.

در بخش عمومی نیز ارتباط کلامی، حل مسئله، فناوری اطلاعات و مهارت های ارتباطی از اهمیت ویژه ای برخوردارند؛ زیرا بخش عمده فعالیت روزانه این شغل مبتنی بر تعامل با مشتریان، ثبت و تحلیل اطلاعات فروش، پیگیری فرصت ها و ارائه گزارش های حرفه ای است. سطح پیشنهادی شایستگی ها به گونه ای تعیین شده که فرد بتواند در نقش یک کارشناس فروش حرفه ای عملکرد موفق و پایدار داشته باشد.