

مدل شایستگی شغل: مدیر فروش

این سند با بررسی منابع معتبر موجود در این زمینه (مانند SHRM، 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:

برنامه ریزی، هدایت یا هماهنگی توزیع یا انتقال واقعی یک محصول یا خدمات به مشتری. هماهنگی توزیع فروش با تعیین مناطق فروش، سهمیه ها و اهداف و ایجاد برنامه های آموزشی برای نمایندگان فروش. تجزیه و تحلیل آمار فروش جمع آوری شده توسط کارکنان برای تعیین پتانسیل فروش و الزامات موجودی و نظارت بر ترجیحات مشتریان.

مهمترین وظایف فرد شاغل در این شغل:

نظارت بر مدیران فروش منطقه ای و محلی و کارکنان آنها.
رسیدگی به شکایات مشتریان در زمینه فروش و خدمات.
زیر نظر داشتن ترجیحات مشتری برای تعیین تمرکز تلاش های فروش.

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	خبیره	مدیریت فروش حرفه ای، طراحی فرآیند فروش، مدیریت عملکرد فروش
۲	رهبری	خبیره	رهبری تیم های فروش، انگیزش کارکنان، رهبری عملکرد محور
۳	مذاکره و متقاعد سازی	خبیره	مذاکره پیشرفته، مدیریت اعتراض مشتری، تکنیک های نفوذ
۴	شایستگی های مدیریت	خبیره	مدیریت تیم، برنامه ریزی، کنترل و ارزیابی عملکرد
۵	بازاریابی	پیشرفته	مدیریت بازار، رفتار مشتری، تدوین برنامه های بازاریابی
۶	مدیریت استراتژیک	پیشرفته	استراتژی فروش، برنامه ریزی استراتژیک، مدیریت مزیت رقابتی
۷	مالی و حسابداری	پیشرفته	بودجه فروش، تحلیل سودآوری، مدیریت درآمد
۸	مدیریت منابع انسانی	پیشرفته	ارزیابی عملکرد فروشندگان، کوچینگ، جانشین پروری
۹	برندینگ و تبلیغات	متوسطه	مدیریت برند، کمپین های تبلیغاتی، ارتباط برند و فروش

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	خبره	فن بیان، ارتباطات مدیریتی، ارائه و پرزنتیشن
۲	تصمیم گیری و حل مسئله	خبره	تکنیک های تصمیم گیری مدیریتی، حل مسئله، تحلیل سناریو
۳	تفکر نقادانه	پیشرفته	تفکر تحلیلی، تحلیل داده های فروش، ارزیابی استدلال
۴	فناوری و کامپیوتر	پیشرفته	Excel پیشرفته، CRM، داشبوردهای مدیریتی
۵	ارتباط نوشتاری	پیشرفته	مکاتبات تجاری، گزارش نویسی مدیریتی
۶	زبان انگلیسی	متوسطه	زبان انگلیسی تجاری و مکاتبات بازرگانی
۷	حقوق و قوانین	متوسطه	قوانین تجارت، قراردادها، حقوق کار
۸	خلاقیت	متوسطه	خلاقیت در فروش، تفکر طراحی، ایده پردازی
۹	بهداشت و ایمنی محیط (HSE)	مقدماتی	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

سرپرست یا مدیر فروش مسئول هدایت تیم فروش، تحقق اهداف درآمدی، توسعه بازار و ایجاد ارتباط مؤثر میان استراتژی های سازمان و عملیات فروش است. این نقش علاوه بر تسلط کامل بر فرآیندهای فروش، نیازمند توانایی رهبری، تصمیم گیری، تحلیل داده ها و مدیریت منابع انسانی است تا بتواند عملکرد تیم را در مسیر اهداف سازمان هدایت کند.

به همین دلیل شایستگی های «فروش»، «رهبری»، «مذاکره و متقاعدسازی» و «شایستگی های مدیریت» در بالاترین سطح (خبره) قرار گرفته اند. مدیر فروش نه تنها باید خود توانایی فروش داشته باشد، بلکه باید بتواند عملکرد یک تیم را مدیریت، پایش و بهبود دهد. همچنین توسعه روابط بلندمدت با مشتریان کلیدی و مدیریت مذاکرات پیچیده از عوامل اصلی موفقیت این جایگاه محسوب می شود.

در محیط های رقابتی امروز، مدیران فروش موفق به مهارت های مکملی مانند مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، تحلیل و پیش بینی فروش، مدیریت تجربه مشتری و هوش تجاری نیز نیاز دارند. این شایستگی ها امکان تصمیم گیری مبتنی بر داده، افزایش بهره وری تیم فروش و ایجاد مزیت رقابتی پایدار را فراهم می کنند و از مهم ترین عوامل موفقیت مدیران فروش در سازمان های پیشرو به شمار می روند.