

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شایستگی

## بازاریابی تلفنی

### گروه شغلی

### امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شایستگی

۵	۲	۴	۲	۲	۰	۴	۵	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۱
Isco-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

۱-۱۰۰-۵۳-۳۳۱۵

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۴/۳/۲



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۰۱-۴۵-۵۲۴۴

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور مالی و بازرگانی :

علی موسوی مدیرکل دفتر

رامک فرح آبادی معاون برنامه ریزی درسی

ارژنگ بهادری معاون برنامه ریزی درسی

لیلا جمال پور رئیس گروه برنامه ریزی درسی مالی و بازرگانی

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان یزد

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-

-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹-۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Barnamehdarci@yahoo.com](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل  شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	جلال میرجلیلی	کارشناس ارشد	مدیریت اجرائی	کارشناس و مربی	۵ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه: ۰۹۱۳۲۷۳۴۰۷۵ ایمیل : jalal_mirgalili@yahoo.com آدرس : مرکز آموزش فنی و حرفه ای شهرستان میبد
۲	محمد دشت آبادی	کارشناس	مدیریت بازرگانی	مربی و کارشناس	۲۳ سال	تلفن ثابت : ۰۲۵۳۸۲۵۰۰۸۱ تلفن همراه : ایمیل : dashtabadi۴۷@yahoo.com آدرس : یزد بلوار دانشجو-مجتمع ادارات- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان یزد



## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

### **استاندارد آموزش :**

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

### **نام یک شغل :**

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

### **شرح شغل :**

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

### **کارورزی:**

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد.)

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود .

### **صلاحیت حرفه ای مریبان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

### **دانش :**

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه ( ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی ) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

### **نگرش :**

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



نام استاندارد آموزش شایستگی :

بازاریابی تلفنی

شرح استاندارد آموزش شایستگی :

بازاریابی تلفنی شایستگی از گروه شغلی امور مالی و بازرگانی حوزه خدمات است و شامل کارهای شناسایی اصول و مفاهیم بازاریابی، شناسایی عناصر اصلی ارتباط تلفنی، فرآیند بازاریابی تلفنی می باشد و با مشاغل بازاریاب و فروشنده در ارتباط است.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمانی و روانی

مهارت های پیش نیاز : -

طول دوره آموزش :

طول دوره آموزش : ۲۴ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۶ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۱۸ ساعت

- زمان کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)

- کتبی : ۲۵%

- عملی : ۶۵%

- اخلاق حرفه ای : ۱۰%

صلاحیت های حرفه ای مریبان :

دارا بودن حداقل لیسانس مدیریت بازرگانی، یا لیسانس سایر رشته ها با ۵ سال تجربه کاری مرتبط در حوزه بازاریابی و فروش.



\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :

بازاریابی تلفنی یکی از کانال های بازاریابی مستقیم است که در صورت کسب و مهارت های لازم جهت استفاده صحیح از تلفن میزان توفیق فروشندگان در نیل به اهداف بازاریابی و فروش را افزایش دهد.

\* اصطلاح انگلیسی استاندارد ( و اصطلاحات مشابه جهانی ) :

Tele marketer  
Sales Person, telephon

\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

استانداردهای مرتبط:

بازاریابی شبکه ای

رشته های مرتبط:

مدیریت: بازرگانی، اجرایی، بیمه، MBA، بازاریابی، اقتصاد، حسابداری

\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	شناسائی اصول ومفاهیم بازاریابی تلفنی
۲	شناسائی عناصر اصلی ارتباط تلفنی
۳	فرایند بازاریابی تلفنی



	زمان آموزش			عنوان : شناسائی اصول و مفاهیم بازاریابی تلفنی
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۶	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی کارآموز میز و صندلی مربی نوشت افزار وایت برد مازیک وایت برد در چند رنگ تخته پاک کن رایانه ویدئوپروژکتور پرده اسلاید جزوه آموزشی			۲	<b>دانش :</b> - تعاریف بازاریابی - انواع بازاریابی - اصول بازاریابی - اصول و مفهوم فروش - انواع روش های فروش - تعریف بازاریابی تلفنی - مفهوم مدیریت زمان در بازاریابی و فروش تلفنی - مزایا و معایب بازار یاب تلفنی - اهداف بازار یابی تلفنی - کاربرد بازار یابی تلفنی - انواع بازار یابی تلفنی - رقبا و مفهوم تمایز با آن ها
				<b>مهارت :</b> - بررسی مزایا و معایب بازاریابی تلفنی (تکنیک طوفان مغزی) - شناسایی تفاوت بازاریابی تلفنی و ویزیتور تلفنی - مشخص نمودن تفاوت های بازاریابی تلفنی به روش درونی و بازاریابی تلفنی به روش بیرونی
		۶		<b>نگرش :</b> درک مفهوم زبان و تاثیر آن در ارتباطات درک نقش کلیدی بازار یابی تلفنی به عنوان یک ابزار موثر و کارا در پیشبرد اهداف بنگاه های اقتصادی <b>ایمنی و بهداشت :</b> - <b>توجهات زیست محیطی :</b> -





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : شناسائی عناصر اصلی ارتباط تلفنی
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۶	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی کارآموز میز و صندلی مربی نوشت افزار وایت برد مازیک وایت برد در چند رنگ تخته پاک کن رایانه ویدئوپروژکتور پرده اسلاید جزوه آموزشی			۲	دانش :
				- ویژگی های فردی ویزیتور تلفنی
				- شناسائی عناصر کلامی ارتباط (تن صدا ، آهنگ صدا، محتوای کلام ، نحوه جمله بندی )
				- زبان بدن در ارتباطات
				- شناسائی عناصر غیر کلامی ارتباط (حالات بدنی ، ژست ،حالات چهره )
				- خصوصیات گوش دادن فعال ارتباطات دوطرفه و روش های موثر برای گوش دادن فعال
				- باید ها و نباید ها درارتباط تلفنی
				- خلاقیت در ایجاد علاقه به کالا و خدمات
		۶		مهارت :
				- شناسایی تکنیک های بهبود گفتار وکلمات در بازار یابی تلفنی
			-بکارگیری شیوه های برقراری گفتگو دو جانبه	
			-بررسی انواع مشتریان وشیوه برقراری ارتباط تلفنی موثر با آنها	
			- بررسی موانع موجود در ارتباط موثر در بازار یابی تلفنی	
	نگرش :			
	درک اهمیت عناصر کلامی و غیر کلامی در برقراری ارتباط موثر			
	ایمنی و بهداشت :			
	-			
	توجهات زیست محیطی :			
	-			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : فرایند بازار یابی تلفنی
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میزو صندلی کارآموز میز و صندلی مربی نوشت افزار وایت برد ماژیک وایت برد در چند رنگ تخته پاک کن رایانه ویدئوپروژکتور پرده اسلاید جزوه آموزشی			۲	دانش : - مراحل مشتریابی از طریق تلفن - فهرست تماس ها - زمان مناسب برای تماس تلفنی مناسب - مفهوم معارفه - روش تحویل کالا/ خدمات - روش های دریافت وجه از مشتری - خدمات پس از فروش - انواع اعتراضات مشتریان - آمار تماس های گرفته شده - راههای افزایش کیفیت بازار یابی تلفنی - قوانین افزایش بهره وری بازاریابی تلفنی - شیوه ی مناسب پایان دادن به ارتباط تلفنی - اشتباهات رایج در بازاریابی تلفنی



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : فرایند بازار یابی تلفنی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	۶			<p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- برقراری تماس تلفنی با مشتری</li> <li>- ایجاد توافق فروش یا ملاقات</li> <li>- ثبت سفارش</li> <li>- هماهنگی جهت ارسال سفارش یا ارائه خدمات</li> <li>- تهیه گزارش از فعالیت های انجام شده</li> <li>- حفظ و نگهداری آمار تعداد تماس های گرفته شده</li> <li>- بررسی تماس های تلفنی ناموفق</li> <li>- دریافت وجه و ارائه رسید</li> <li>- بررسی رضایت مشتریان از نحوه ارائه سرویس</li> <li>- برخورد با مشتری ناراضی در ارتباط تلفنی با استفاده</li> <li>تکنیک های مناسب</li> </ul>
				<p>نگرش :</p> <p>درک اهمیت رعایت نکات قبل ، حین و بعد از ارتباط تلفنی و نقش این عناصر در بالا بردن کیفیت بازار یابی تلفنی</p> <p>توجه به اهمیت رضایت مشتری</p>
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	۱G RAM , ۲۵۶ MVGA LCD ۱۵, DVDRW, CPU ۲.۶۶ Dual Core	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک دستگاه
۲	دیتا پرژکتور پرده اسلاید	DP: ۲۰۰۰ lumens Sc: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک دستگاه
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk : ۱*۱.۶ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk : ۰.۸*۱.۲ m	۵ عدد	به ازای هر نفر ۱ عدد
۵	مودم ADSL	۵ users wireless	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک دستگاه
۶	تخته وایت برد	Dim Board: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۷	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۸	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ جعبه	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۹	تهویه مطبوع	استاندارد	-	متناسب با فضای کارگاه
۱۰	آب سردکن	استاندارد	-	به ازای هر کارگاه یک دستگاه

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .



- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماژیک	وایت برد سه رنگ	از هر رنگ یک عدد	
۲	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۳	چسب	نواری	۱ عدد	
۵	تخته پاکن	فومی	۱ عدد	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماشین حساب	معمولی	یک عدد	
۲	قیچی	معمولی	یک عدد	
۳	خط کش	معمولی	یک عدد	
۴	پایه چسب	معمولی	یک عدد	
۵	پانچ	معمولی	یک عدد	
۶	ماشین دوخت	معمولی	یک عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- سایر منابع و محتوای آموزشی ( پیشنهادی گروه تدوین استاندارد ) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	مدیریت بازاریابی	۱۳۸۴	کاتلر، فیلیپ	بهمن فروزنده	تهران	آتروپات،	
۲	۱۰۱ راه برای افزایش فروش	۱۳۸۹	فورسایت، پاتریک	علی ضرغام	تهران	قدیانی	
۳	فنون بازار یابی تلفنی	۱۳۸۵	استفن شیفمن	کامران پروانه	تهران	اردیبهشت	
۴	رموز فروش موفق	۱۳۸۹	تریسی، برایان	اشرف رحمانی و کورش طارمی،	تهران،	راشین	
۵	فروش تلفنی موفق،	۱۳۸۰	فورسایت، پاتریک.	گروه کارشناسان ایران	تهران	کیفیت و مدیریت،	
۶	روانشناسی رفتار مصرف کننده	۱۳۸۲	آتش پور، حمید. جنتیان، سمیرا.	-	تهران	روزآمد	

### فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	<a href="http://www.SehatLearning.ir">www.SehatLearning.ir</a>
۲	<a href="http://www.eMarketingway.ir">www.eMarketingway.ir</a>
۳	<a href="http://www.modiriatefarda.ir">www.modiriatefarda.ir</a>