

استاندارد آموزش شغل

متصدی فروش

گروه شغلی

امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

۵	۲	۴	۲	۲	۰	۴	۵	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۲
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۷/۱۰/۲۰

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۵۲۴۲۲۰۴۵۰۰۱۰۰۰۲

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی: امور مالی و بازرگانی					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	علیرضا آل قیس	دکتر	بازاریابی	بازاریاب ارشد بنیاد مستضعفان و مربی	۱۵ سال
۲	الهام صالحی	لیسانس	حسابداری	کارشناس و هنرآموز کارو دانش	۲۱ سال
۳	محمد صهیب فراهانی	فوق لیسانس	مدیریت بازاریابی	کارشناس	۱۴ سال
۴	سرور فرزاد	فوق لیسانس	حسابداری	هنر آموز	۱۴ سال
۵	پردیس دهقان طزرجانی	لیسانس	مهندسی سخت افزار	مربی آموزشگاه آزاد	۸ سال
۶	جواد روزرخ	فوق لیسانس	مدیریت بازرگانی - بازاریابی	مدیر عامل شرکت	۱۸ سال
۷	نرگس هادی پور	فوق لیسانس	مدیریت آموزشی	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی امور مالی و بازرگانی	۱۸ سال

فرآیند بازرنگری استاندارد های آموزش:

طی جلسه ای که در تاریخ ۹۷/۹/۱۱ با حضور اعضای کارگروه برنامه ریزی درسی امور مالی و بازرگانی برگزار گردید استاندارد آموزش شغل بازاریاب و فروشنده حضوری (ویزیتور) با کد ۱۲۲۱/۶ و ۵۲۴۲۲۰۴۵۰۰۱۰۰۰۱ بررسی و تحت عنوان شغل متصدی فروش با کد ۵۲۴۲۲۰۴۵۰۰۱۰۰۰۲ مورد تأیید قرار گرفت.

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است.

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸

تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸

آدرس الکترونیکی: rpc@irantvto.ir

نام استاندارد آموزش شغل:	
متصدی فروش	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>متصدی فروش از مشاغل حوزه امور مالی و بازرگانی است و شامل شایستگی های شناسایی بازار هدف، جذب و برقراری ارتباط موثر با مشتری، بازاریابی و فروش بوسیله تلفن، فروش از طریق اینترنت، بکارگیری روشها و تکنیکهای صحیح برخورد با مشتریان، اجرای گامهای هفتگانه فروش، استفاده از فنون فروش، تشخیص رفتار مشتری، مذاکره با مشتریان می باشد و با مشاغل متصدی بازاریابی و بازاریاب در ارتباط است.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره اول متوسطه (پایان دوره راهنمایی) حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۲۵۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۹۴ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۵۶ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
<p>حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در یکی از رشته های مدیریت مالی، مدیریت بازرگانی، حسابداری، اقتصاد، علوم اقتصادی و یا سایر رشته های مرتبط مالی با حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط</p>	

*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی):**

متصدی فروش بیشتر به منظور معرفی یک محصول و یا موارد وابسته به آنها، توسط یک فرد انسانی با هدف جلب سفارش و یا معرفی صرف، صورت می پذیرد.

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

salesperson

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

–بازاریاب

–متصدی بازاریابی

*** 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 شغل

- شایستگی

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	شناسایی بازار هدف	۱۰	۱۵	۲۵
۲	جذب و برقراری ارتباط موثر با مشتری	۱۸	۲۲	۴۰
۳	بازاریابی و فروش بوسیله تلفن	۱۰	۳۲	۴۲
۴	فروش از طریق اینترنت	۱۱	۲۰	۳۱
۵	بکارگیری روشها و تکنیکهای صحیح برخورد با مشتریان	۱۰	۱۷	۲۷
۶	اجرای گامهای هفتگانه فروش	۱۰	۱۵	۲۵
۷	استفاده از فنون فروش	۹	۱۲	۲۱
۸	تشخیص رفتار مشتری	۸	۱۲	۲۰
۹	مذاکره با مشتریان	۸	۱۱	۱۹
جمع ساعات		۹۴	۱۵۶	۲۵۰

	زمان آموزش			عنوان : شناسایی بازار هدف
	جمع	عملی	نظری	
	۲۵	۱۵	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				- تعریف بازاریابی
نوشت افزار				- اصول بازاریابی
کاغذ ۴A				- بازاریابی مستقیم
وایت بورد				- بازار هدف
ابزارهای تبلیغاتی				- ضابطه های تقسیم بندی بازار
نرم افزار مرتبط				مهارت :
فیلم یا CD آموزشی				- ارزیابی وضعیت موجود در بازار
دستگاه ویدئو پروژکتور				- بکارگیری فنون تقسیم بندی بازار متناسب با نیاز و شرایط شرکت
پرده نمایش				- بکارگیری مناسب ابزار تحقیقات بازار
				نگرش :
				- رعایت معیارهای حرفه ای در بازاریابی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴۰	۲۲	۱۸	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				- اصول و فنون مذاکره
نوشت افزار				- روشهای مذاکره
کاغذ ۴A				- ویژگیهای فروشنده
وایت بورد				- روش اسلاید سازی
ابزارهای تبلیغاتی				- مهارتهای ارتباط
نرم افزار مرتبط				- قواعد مشتری مداری
فیلم یا CD آموزشی				- مفهوم، انواع و تکنیکهای حل تعارض
دستگاه ویدیو پروژکتور				مهارت:
پرده نمایش				- برقرای ارتباط با مشتری
				- ارتباط کلامی و غیر کلامی
				- رعایت زبان بدن در ارتباطات غیر کلامی
				- پیاده سازی قواعد طلایی مشتری مداری
				- بکارگیری فنون مذاکره در فروش
				- اسلایدسازی در تبلیغات
				- بکارگیری مهارتهای ارتباط
				نگرش :
				- رعایت معیارهای حرفه ای در بازاریابی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان: بازاریابی و فروش به وسیله تلفن
	جمع	عملی	نظری	
	۴۲	۳۲	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش:
اینترنت				- بازاریابی تلفنی
نوشت افزار				- ویژگیهای فردی ویزیتور تلفنی
کاغذ A4				- عناصر کلامی ارتباط (تن صدا، آهنگ صدا و محتوا و نحوه مجله بندی)
وایت بورد				- خصوصیات گوش دادن فعال ارتباطات دوطرفه و روشهای موثر برای گوش دادن فعال
ابزارهای تبلیغاتی				- بایدها و نبایدها در ارتباط تلفنی
نرم افزار مرتبط				- روشهای خلاقانه در ایجاد علاقه به کالا و خدمات به مشتریان
فیلم یا CD آموزشی				- اهمیت زمان در بازاریابی و فروش تلفنی
دستگاه ویدیو پروژکتور				- انواع بازاریابی تلفنی
پرده نمایش				- اهداف بازاریابی تلفنی
				- فهرست تماس ها
				- فرآیند بازاریابی تلفنی
				- مفهوم معارفه
				- روش تحویل کالا/خدمات
				- روش های دریافت وجه از مشتری
				- خدمات پس از فروش
				- اعتراضات مشتریان
				- آمار تماس های گرفته شده
				- راههای افزایش کیفیت بازاریابی تلفنی

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی و فروش به وسیله تلفن
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
				- شیوه مناسب پایان دادن به ارتباط تلفنی
				- اشتباهات رایج در بازاریابی تلفنی
				مهارت :
				- بررسی مزایا و معایب بازاریابی تلفنی
				- شناسایی تفاوت بازاریابی تلفنی و ویزیتور تلفنی
				- تشخیص تفاوت بازاریابی تلفنی دورنی و بیرونی
				- استفاده از تکنیکهای بهبود گفتار و کلمات در بازاریابی تلفنی
				- بکارگیری شیوه های برقراری گفتگو دو جانبه
				- بررسی انواع مشتریان و شیوه برقراری ارتباط تلفنی موثر با آنها
				- بررسی موانع موجود در ارتباط موثر در بازاریابی تلفنی
				- ثبت سفارش تلفنی
				- ایجاد توافق فروش یا ملاقات
				- بکارگیری تکنیکهای فروش
				- تهیه گزارش از فعالیت های انجام شده
				- بررسی تماس های تلفنی ناموفق
				نگرش :
				- رعایت معیارهای حرفه ای در بازاریابی
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان : فروش از طریق اینترنت
	جمع	عملی	نظری	
	۳۱	۲۰	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				- روشهای بازاریابی و فروش اینترنتی
نوشت افزار				- سایت های فروش
کاغذ A4				- چگونگی معرفی کالا و خدمات در سایت ها
وایت بورد				- مشتری مداری و مشتری یابی از طریق اینترنت
ابزارهای تبلیغاتی				مهارت :
نرم افزار مرتبط				- بکارگیری وبلاگ و سایت فروش
فیلم یا CD آموزشی				- جستجو با استفاده از SEO
دستگاه ویدئو پروژکتور				- استفاده از کلید واژه در سایتها
پرده نمایش				- بکارگیری ابزارهای تحلیلی در وبلاگ و سایت
	نگرش :			
	- اهمیت استفاده از موتورهای جستجو به عنوان یک ابزار قدرتمند در بازار یابی و فروش			
	- رعایت اخلاق حرفه ای			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت اصول بهداشت در محیط کار			
	- رعایت اصول ارگونومی			
	توجهات زیست محیطی :			
	- مدیریت پسماند			
	- مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی			

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری روشها و تکنیکهای صحیح برخورد با مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۱	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				- ایرادات و اعتراضات منطقی و احساسی مشتری
نوشت افزار				- فنون پاسخگویی به هر کدام از انواع اعتراضات
کاغذ ۴A				- قواعد طلایی مدیریت اعتراض به مشتری
وایت بورد				- روشهای پاسخگویی به اعتراضات ناشی از قیمت
ابزارهای تبلیغاتی				- چگونگی طبقه بندی انواع مشتریان
نرم افزار مرتبط				- روشهای برخورد صحیح با هر گروه از مشتریان
فیلم یا CD آموزشی				مهارت :
دستگاه ویدیو پروژکتور				- تجزیه و تحلیل رفتار مشتریان
پرده نمایش				- تهیه جدول از انواع مشتریان
				- پیاده سازی تکنیک برخورد با مشتری
				نگرش :
				- درک صحیح ریشه انواع رفتارهای معترضانه
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۵	۱۵	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			اجرای گامهای هفتگانه فروش
رایانه				دانش :
اینترنت				- مشخصات مشتریان واقعی
نوشت افزار				- نحوه ایجاد اعتماد در مشتری
کاغذ A4				-انواع نیازهای مشتری و روش های متقاعد کردن
وایت بورد				-نحوه پاسخ گویی موثر
ابزارهای تبلیغاتی				-روش قطعی کردن فروش و تکنیکهای تکرار فروش
نرم افزار مرتبط				مهارت :
فیلم یا CD آموزشی				-تشخیص مشتریان واقعی
دستگاه ویدئو پروژکتور				-ایجاد صمیمیت و اعتماد مشتری
پرده نمایش				-تشخیص دقیق نیازها
				-ارائه متقاعد کننده
				-پاسخ گویی موثر
				-قطعی کردن فروش
				-تکرار فروش و جذب مشتریان توصیه شده
				نگرش :
				- رعایت اصول صحیح مشتری مداری
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				-رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				-مدیریت پسماند
				-مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان : استفاده از فنون فروش
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۲	۹	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				- مفهوم فروش (کمی و کیفی)
نوشت افزار				- نقش و اهمیت فروش
کاغذ A4				- آمیخته بازاریابی
وایت بورد				- محصول، مشتری، بنگاه، رقبا
ابزارهای تبلیغاتی				- فروش خلاق و غیر خلاق
نرم افزار مرتبط				مهارت :
فیلم یا CD آموزشی				- استفاده از تکنیک فروش
دستگاه ویدئو پروژکتور				- بکارگیری آمیخته ی بازاریابی و فروش (قیمت، محصول، مکان، تبلیغات)
پرده نمایش				نگرش :
				- رعایت اصول صحیح مشتری مداری
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان : تشخیص رفتار مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۲	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				- انتظارات و تقاضای مشتری
نوشت افزار				- عوامل موثر بر رضایت مشتری
کاغذ ۴A				-فرآیند خرید مشتری
وایت بورد				-تاثیر نوسانات اقتصادی بر رفتار مشتری
ابزارهای تبلیغاتی				-دوران رکود و رونق
نرم افزار مرتبط				مهارت :
فیلم یا CD آموزشی				- تشخیص رفتار مشتریان
دستگاه ویدئو پروژکتور				-شناسایی تقاضای نیاز مشتری
پرده نمایش				-تهیه نمودار بر اساس نیاز مشتریان و تقاضای آنها
				نگرش :
				-رعایت اصل خدمت به مشتری
				-رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول بهداشت در محیط کار
				-رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				-مدیریت پسماند
				-مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

	زمان آموزش			عنوان : مذاکره با مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۹	۱۱	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت				-تعریف مذاکره و انواع آن
نوشت افزار				- اصول و راهبردهای مذاکره
کاغذ ۴A				- فنون اجرای مذاکره
وایت بورد				- متقاعد سازی
ابزارهای تبلیغاتی				-اصول جذب مشتری
نرم افزار مرتبط				مهارت :
فیلم یا CD آموزشی				- ارتباط با مشتری
دستگاه ویدیو پروژکتور				- بکارگیری اصول مذاکره اثر بخش
پرده نمایش				نگرش : - رعایت جنبه های اخلاقی در ارتباط با مشتری - رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول بهداشت در محیط کار -رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی : -مدیریت پسماند -مدیریت و ارتقاء بهره وری انرژی

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	با متعلقات CORIV	۶ دستگاه	یک دستگاه مربی و ۵ دستگاه کارآموزان
۲	مودم ADSL	مخابراتی	۱ عدد	اینترنت پر سرعت
۳	دستگاه ویدیو پروژکتور	DP:۲۰۰۰ Lumens	۱ دستگاه	
۴	پرده نمایش	Sc:۱۶*۲,۴	۱ دستگاه	
۵	وایت بورد	استاندارد	۱ عدد	
۶	ماشین حساب	معمولی	۱۵ عدد	
۷	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد	
۸	میزو صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵ عدد	
۹	کپسول آتش نشانی	۶ کیلویی	۱ عدد	
۱۰	جعبه کمکهای اولیه	با کلیه ملزومات	۱ عدد	
۱۱	تهویه مطبوع	استاندارد	۱ عدد	متناسب با فضای کارگاه

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	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۲	ماژیک	وایت برد سه رنگ	از هر رنگ ۱ عدد	
۳	تخته پاک کن	فومی	۲ عدد	
۴	نوشت افزار	معمولی	۱۵ عدد	

توجه :

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

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نمونه ابزار های تبلیغاتی	مرتبط با بازاریابی	۳ عدد	
۲	نرم افزار آموزشی	مرتبط با بازاریابی	۱ عدد	
۳	فیلم یا CD آموزشی	مرتبط با بازاریابی	۱ عدد	

توجه :

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