سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

جمهوری اسلامی ایران

وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

مهندس فروش

گروه امور مالی و بازرگانی

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۷۸/۰۱/۰۱

کد شغل: ۲۱/۲۴/۱/۲-۴

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-مدیریت پژوهش
تلفن: ۶۹۴۱۷۶۹۴ و ۶۹۴۱۱۱۰ و ۶۹۴۴۱۲۰
فاکس: ۶۹۴۴۱۱۹ ۶۹۴۴۱۷۹۳
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

از کلیه صاحب‌نظران تقاضا دارد پیشنهادات و نظرات خود را درباره این سند آموزشی به نشانی‌های مذکور اعلام نمایند.

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی- نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-معاونت پژوهش و توسعه
تلفن:۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۹۴۱۲۷۲
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

مفاهیم اصطلاحات بکار برده شده در استاندارد

۱- کلمه آشنائی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی
۲- کلمه شناسائی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل
۳- کلمه اصول : به مفهوم مبانی مطالب تئوری
۴- کلمه توانائی : به مفهوم قدرت انجام کار

شرایط کارآموزی :

۱- حداقل تحصیلات : لیسانس
۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
۳- سایر شرایط : _____

تعریف

مهندس فروش کسی است که بتواند از عهده تشخیص ویژگیهای محصولات تولیدی، مشتریان و برقراری ارتباط با آنها، تجزیه و تحلیل درخواست مشتریان، مذاکره و مشاوره با آنها، فراهم کردن زمینه های حقوقی عقد قراردادها، تطبیق محصولات تولید با درخواست ها، همکاری در تحویل و تحول محصولات به مشتریان، پاسخگویی به شکایات مشتریان و همکاری با بازاریابی و زمینه سازی سیستم تبلیغات برآید.

مدت دوره کارآموزی : ۳۳۶ ساعت
۱- زمان آموزش تئوری : ۱۵۹ ساعت
۲- زمان آموزش عملی : ۱۷۷ ساعت

«فهرست توانایی های مهندس فروش»

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی تشخیص عوامل موثر محیط کار	۱
۲	توانایی تشخیص محصولات تولید سیستم جاری	۲
۳	توانایی تشخیص مشتریان محصولات تولیدی	۳
۴	توانایی برقراری ارتباط با مشتریان	۴
۵	توانایی تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان	۴
۶	توانایی مذاکره و مشاوره با مشتریان جهت فروش محصولات	۵
۷	توانایی فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش	۶
۸	توانایی مذاکره و مشاوه فنی با مشتریان درخصوص ساخت محصولات سفارشی	۶
۹	توانایی تطبیق محصولات تولید شده با درخواست مشتریان	۷
۱۰	توانایی همکاری در تحویل و تحول محصولات به مشتریان	۸
۱۱	توانایی پاسخگویی به شکایات مشتریان	۸
۱۲	توانایی برقراری ارتباط با شرکت های همسوی داخلی و خارجی	۹
۱۳	توانایی همکاری با واحد بازاریابی	۱۰
۱۴	توانایی برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری	۱۱
۱۵	توانایی تجزیه و تحلیل داده های مشتریان	۱۲
۱۶	توانایی تشخیص توانمندی فنی و حرفه ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه اندازی محصولات تولیدی	۱۲
۱۷	توانایی راهنمایی فنی مشتریان و زمینه سازی تبلیغات شرکت	۱۳
۱۸	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی	۱۴
۱۹	توانایی بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی	۱۴
۲۰	توانایی اجرای استانداردهای نظام تضمین کیفیت	۱۵
۲۱	توانایی آموزش نیروی انسانی	۱۵
۲۲	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی کار	۱۶

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱	توانایی تشخیص عوامل موثر محیط کار		۲	۲	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی
۱-۱	آشنایی با عوامل موثر فیزیکی محیط کار				
۱-۲	آشنایی با عوامل فیزیولوژیکی محیط کار				
۱-۳	آشنایی با عوامل شیمیایی محیط کار				
۱-۴	آشنایی با عوامل بیولوژیکی محیط کار				
۱-۵	آشنایی با ارگونومی				
۱-۶	شناسایی اصول تشخیص عوامل موثر محیط کار	ـتشخیص عوامل موثر محیط کار			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۲	**توانایی تشخیص محصولات تولید سیستم جاری**		۸	۱۰	۱ـ فرایند کار ۲ـ برنامه تولید ۳ـ محصولات تولیدی
۲-۱	آشنایی با سیستم جاری تولید و فرایندهای آن				
۲-۲	آشنایی با برنامه تولید و عناصر آن				
۲-۳	آشنایی با تکنولوژی و ماشین آلات تولید				
۲-۴	آشنایی با استانداردهای تولید				
۲-۵	آشنایی با تنوع محصولات تولید و کاربرد آنها				
۲-۶	شناسایی اصول تشخیص محصولات تولید سیستم جاری و کاربرد آنها	تشخیص محصولات تولید سیستم جاری و کاربرد آنها			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۳	**توانایی تشخیص مشتریان محصولات تولیدی**		۸	۹	۱ـفرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی ۳ـاسناد و مدارک فروش ۴ـاسناد و مدارک سفارشات
۳-۱	آشنایی با شرکت های همسوی داخلی و خارجی				
۳-۲	آشنایی با استانداردهای کیفیت محصولات تولیدی				
۳-۳	آشنایی با میزان درخواست خرید از محصولات				
۳-۴	آشنایی با مشتریان بالفعل و بالقوه محصولات				
۳-۵	آشنایی با مکانیزم های کاربردی محصولات ونظرات مشتریان				
۳-۶	شناسایی اصول تشخیص مشتریان محصولات تولیدی	تشخیص مشتریان محصولات تولیدی			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۴	توانایی برقراری ارتباط با مشتریان		۶	۶	۱ـ وسایل کمک آموزشی ۲ـ فرایند کار ۳ـ وسایل ارتباطی
۴-۱	آشنایی با شبکه های ارتباطی با مشتریان				
۴-۲	آشنایی با سدهای ارتباطی با مشتریان				
۴-۳	آشنایی با روش های ارتباطات رسمی و غیررسمی				
۴-۴	شناسایی اصول برقراری ارتباط با مشتریان	ـ برقراری ارتباط با مشتریان			
۵	توانایی تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان		۶	۶	۱ـ فرایند کار ۲ـ اسناد و مدارک ۳ـ وسایل کمک آموزشی
۵-۱	شناسایی شرایط فروش محصولات تولید				
۵-۲	شناسایی اصول گردآوری درخواستهای مشتریان	ـ گردآوری درخواستهای مشتریان			
۵-۳	شناسایی اصول تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان	ـ تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان			
۵-۴	شناسایی اصول مستندسازی نتایج تجزیه و تحلیلها	ـ مستندسازی نتایج تجزیه و تحلیلها			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۶	**توانایی مذاکره و مشاوره با مشتریان جهت فروش محصولات**		۸	۱۳	۱ـ فرایند کار ۲ـ وسایل کمک آموزشی
۶-۱	آشنایی با روانشناسی انسانی کاربردی				
۶-۲	آشنایی با جامعه شناسی کاربردی				
۶-۳	آشنایی با فنون مشاوره با عامل انسانی				
۶-۴	شناسایی کیفیت ونرخ محصولات شرکت های رقیب				
۶-۵	شناسایی قیمتهای تمام شده محصولات سیستم جاری				
۶-۶	شناسایی جایگاه محصولات دربین مصرف کنندگان				
۶-۷	شناسایی اصول مذاکره و مشاوره با مشتریان جهت فروش محصولات سیستم جاری	ـ مذاکره با مشتریان جهت فروش محصولات سیستم جاری			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۷	**توانایی فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش**		۶	۸	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی
۷-۱	آشنایی با اصول مقدماتی حقوق تجاری مورد نیاز				
۷-۲	آشنایی باعناصر فنی عقد قراردادهای فروش کالا				
۷-۳	شناسایی اصول فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش	ـفراهم کردن زمینه های فنی وحقوقی عقد قراردادهای فروش			
۸	**توانایی مذاکره و مشاوه فنی با مشتریان درخصوص ساخت محصولات سفارشی**		۸	۸	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی
۸-۱	آشنایی با امکانات ساخت و تولید سیستم جاری				
۸-۲	شناسایی اصول بررسی مقدماتی درخواست خصوصی مشتریان	ـبررسی مقدماتی درخواست خصوصی مشتریان			
۸-۳	شناسایی اصول خواندن نقشه های درخواستی مشتریان				

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۸-۴	شناسایی اصول مذاکره و مشاوره با واحد تولید	ـ مذاکره و مشاوره با واحد تولید			
۸-۵	شناسایی اصول مستندسازی درخواست مشتریان و نتایج مذاکرات با مسئولین تولید	ـ مستندسازی درخواست مشتریان و نتایج مذاکرات با مسئولین تولید			
۸-۶	شناسایی اصول مذاکره و مشاوره با مشتریان درخصوص ساخت محصولات سفارشی	ـ مذاکره و مشاوره با مشتریان درخصوص ساخت محصولات سفارشی			
۹	**توانایی تطبیق محصولات تولید شده با درخواست مشتریان**		۶	۶	۱ـ درخواست مشتریان ۲ـ محصولات تولیدی ۳ـ استاندارد ۴ـ وسایل کمک آموزشی ۵ـ وسایل ایمنی و حفاظتی
۹-۱	شناسایی استانداردهای تولید و کیفیت موردنظر				
۹-۲	شناسایی پارامترهای قابل اندازه گیری تطبیقی کالا با سفارش				
۹-۳	شناسایی کنترل و تطبیق محصولات تولیدی با درخواست مشتریان	ـ کنترل و تطبیق محصولات تولیدی با درخواست مشتریان			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱۰	**توانایی همکاری در تحویل و تحول محصولات به مشتریان**		۶	۶	۱ـ اسناد و مدارک ۲ـ وسایل کمک آموزشی ۳ـ محصولات ۴ـ فرایند کار
۱۰-۱	آشنایی با مقررات تحویل و تحول محصول به مشتری				
۱۰-۲	آشنایی با اسناد و مدارک تحویل و تحول محصول				
۱۰-۳	شناسایی اصول کنترل مشخصات الصاقی به محصولات	ـ کنترل مشخصات الصاقی به محصولات ـ همکاری در تحویل و تحول محصولات به مشتریان			
۱۰-۴	شناسایی اصول همکاری در تحویل و تحول محصولات به مشتریان				
۱۱	**توانایی پاسخگویی به شکایات مشتریان**		۱۰	۱۳	۱ـ فرایند کار ۲ـ وسایل کمک آموزشی
۱۱-۱	آشنایی با زمینه شکایات مشتریان				
۱۱-۲	آشنایی با تعهدات شرکت در قبال محصولات فروش				
۱۱-۳	شناسایی مسئولیت‌های واحد خدمات بعد از فروش				

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱۱-۴	شناسایی اصول ایجاد هماهنگی با واحد خدمات بعداز فروش	-ایجاد هماهنگی با واحد خدمات بعداز فروش -بررسی شکایات مشتریان -پاسخگویی به شکایات مشتریان -پیگیری چگونگی رفع معضل مشتریان			
۱۱-۵	شناسایی اصول بررسی شکایات مشتریان				
۱۱-۶	شناسایی اصول پاسخگویی به شکایات مشتریان				
۱۱-۷	شناسایی اصول پیگیری رفع معضلات مشتریان				
۱۲	**توانایی برقراری ارتباط با شرکت های همسوی داخلی و خارجی**		۶	۶	۱ـ فرایند کار ۲ـ وسایل ارتباطی ۳ـوسایل کمک آموزشی
۱۲-۱	آشنایی با ویژگیهای محصولات شرکت های همسوی داخلی و خارجی				
۱۲-۲	آشنایی با روند تغییرات تکنولوژی شرکت های همسو				
۱۲-۳	آشنایی با رقابت های تجاری شرکت های همسو				

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱۲-۴	آشنایی با میزان بازاریابی شرکت های همسو				
۱۲-۵	شناسایی زمینه های همکاری با شرکت های همسو				
۱۲-۶	شناسایی مذاکره با شرکت های همسو جهت ایجاد زمینه های همکاری	ـ مذاکره با شرکت های همسو جهت ایجاد زمینه های همکاری			
۱۲-۷	شناسایی اصول همکاری با شرکت های همسوی داخلی و خارجی	ـ همکاری با شرکت های همسوی داخلی و خارجی			
۱۳	**توانایی همکاری با واحد بازاریابی**		۸	۱۰	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی
۱۳-۱	آشنایی با اصول مقدماتی علم تجارت و عناصر آن				
۱۳-۲	آشنایی با عوامل موثر در میزان فروش محصولات سیستم جاری				
۱۳-۳	آشنایی با مسئولیتهای واحد بازاریابی				

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱۳-۴	آشنایی با شیوه و سیستم های تبلیغاتی شرکت				
۱۳-۵	شناسایی اصول همکاری با واحد بازاریابی	ـ همکاری با واحد بازاریابی			
۱۴	**توانایی برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری**		۸	۱۰	۱ـ فرایند کار ۲ـ وسایل کمک آموزشی
۱۴-۱	آشنایی با واحدهای مختلف تولید و مسئولیت آنها				
۱۴-۲	آشنایی با واحد فنی و مهندسی				
۱۴-۳	آشنایی با واحدهای تدارکات و پشتیبانی				
۱۴-۴	آشنایی با واحد امور مالی و اداری				
۱۴-۵	شناسایی اصول برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری	ـ برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱۵	**توانایی تجزیه و تحلیل داده های مشتریان**		۸	۱۰	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی
۱۵-۱	شناسایی ویژگیهای درخواست و داده های مشتریان				
۱۵-۲	آشنایی با فرایندهای داده پردازی و مستندسازی				
۱۵-۳	شناسایی اصول تجزیه و تحلیل داده های مشتریان	ـتجزیه وتحلیل داده های مشتریان			
۱۵-۴	شناسایی اصول اصلاح رویه جهت متنوع کردن تولید	ـاصلاح رویه جهت متنوع کردن تولید			
۱۶	**توانایی تشخیص توانمندی فنی و حرفه ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه اندازی محصولات تولیدی**		۶	۷	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی
۱۶-۱	آشنایی با پیمانکاران نصب و راه اندازی محصولات و امکانات فنی و حرفه ای آنها				
۱۶-۲	آشنایی با مشاوران و تخصص های فنی و علمی آنها				

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۳-۱۶	شناسایی اصول تشخیص توانمندیهای فنی و حرفه ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه اندازی محصولات تولیدی	ـ تشخیص توانمندیهای فنی و حرفه ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه اندازی محصولات تولیدی			
۱۷	**توانایی راهنمایی فنی مشتریان و زمینه سازی تبلیغات شرکت**		۸	۱۰	۱ـ فرایند کار ۲ـوسایل کمک آموزشی ۳ـ وسایل تبلیغاتی
۱-۱۷	آشنایی با مشکلات و درخواست های مطروحه عامل انسانی درخصوص خرید محصولات تولید				
۲-۱۷	شناسایی اصول بررسی و راهنمایی فنی مشتریان	ـ بررسی و راهنمایی فنی مشتریان			
۳-۱۷	آشنایی با شرایط تبلیغات محصولات شرکت				
۴-۱۷	شناسایی اصول زمینه سازی تبلیغات شرکت	ـ زمینه سازی تبلیغات شرکت			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۱۸	**توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی**		۳	۳	۱ـ قانون کار ۲ـوسایل کمک آموزشی ۳ـ فرایند کار
۱۸-۱	آشنایی با مقررات و آیین نامه های شغلی				
۱۸-۲	شناسایی اصول اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی	ـاجرای مقررات و آیین نامه های شغلی			
۱۹	**توانایی بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی**		۲۲	۲۰	۱ـمتون فنی و تخصصی خارجی ۲ـوسایل کمک آموزشی ۳ـ فرایند کار
۱۹-۱	آشنایی با بروشور و کاتالوگ های خارجی				
۱۹-۲	آشنایی با متون فنی و تخصصی خارجی				
۱۹-۳	شناسایی اصول بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی	ـبکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائی و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۲۰	**توانایی اجرای استانداردهای نظام تضمین کیفیت**		۴	۴	۱ـ استاندارد ۲ـوسایل کمک آموزشی ۳ـ فرایند کار
۲۰-۱	آشنایی با استانداردهای ISO 9000 و کاربرد آنها				
۲۰-۲	شناسایی اصول بکارگیری استانداردهای نظام تضمین کیفیت	بکارگیری استانداردهای نظام تضمین کیفیت			
۲۱	**توانایی آموزش نیروی انسانی**		۶	۵	۱ـ فرایند آموزشی ۲ـوسایل کمک آموزشی
۲۱-۱	آشنایی با آموزش و آموزش ضمن کار				
۲۱-۲	آشنایی با شیوه های آموزش و ارزشیابی در صنایع				
۲۱-۳	شناسایی اصول آموزش نیروی انسانی	ـآموزش نیروی انسانی			

استاندارد مهارت وآموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

استاندارد مهارت		عملیات کارگاهی	زمان		نام ومشخصات وسایل
ردیف	عنوان توانائي و مطالب تئوری		تئوری	عملی	
۲۲	**توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی کار**		۶	۵	۱ـوسایل کمک آموزشی ۲ـوسایل آتش نشانی ۳ـوسایل کمکهای اولیه ۴ـوسایل ایمنی و حفاظتی
۲۲-۱	آشنایی با حوادث شغلی و علل بروز آنها	ـ پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار ـ آتش نشانی ـ انجام کمکهای اولیه			
۲۲-۲	آشنایی با وسایل ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار				
۲۲-۳	شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار				
۲۲-۴	آشنایی با آتش سوزی و اصول آتش نشانی				
۲۲-۵	آشنایی با عوارض جانی و اصول انجام کمکهای اولیه				