



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

مدیر فروش (عمده فروش) صنایع

گروه برنامه ریزی درسی مالی و بازرگانی

تاریخ شروع اعتبار: ۸۸/۱/۱

کد استاندارد: ۴-۰۰/۲۵/۱/۳

معاونت پژوهش و برنامه ریزی : تهران- خیابان
آزادی- نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲
کد پستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

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

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان
آزادی- خیابان خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت-
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷
کد پستی: ۱۴۵۷۷۷۳۶۳
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



خلاصه برنامه درسی

<p>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</p> <p>آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار</p>
<p>مشخصات عمومی شغل (براساس کاربرگ صفر)</p> <p>مدیر فروش کسی است که پس از گذراندن دوره آموزشی با تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی، سازماندهی، اجرا و کنترل فعالیت های فروش، بتواند نیروهای فروش را درجهت تحقق اهداف سازمان هدایت کند.</p>
<p>ویژگی های کارآموزورودی (براساس کاربرگ ۱۱)</p> <p>حداقل میزان تحصیلات: فوق دیپلم (کلیه رشته ها)</p> <p>حداقل توانایی جسمی: سلامت نسبی جسمانی و روانی</p> <p>مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد</p>
<p>طول دوره آموزشی (براساس کاربرگ ۶ و ۱۳)</p> <p>طول دوره آموزش : ۱۶۰ ساعت</p> <p>- زمان آموزش نظری : ۱۱۶ ساعت</p> <p>- زمان آموزش عملی : ۴۴ ساعت</p> <p>- زمان کارآموزی در محیط کار : - ساعت</p> <p>- زمان اجرای پروژه : - ساعت</p> <p>- زمان سنجش مهارت : - ساعت</p>
<p>روش ارزیابی مهارت کارآموز (براساس کاربرگ ۷)</p> <p>۱- امتیاز سنجش نظری (دانش فنی): ۲۵٪</p> <p>۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪</p> <p>۱-۲- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪</p> <p>۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪</p>
<p>ویژگیهای نیروی آموزشی (براساس کاربرگ ۱۲)</p> <p>حداقل سطح تحصیلات: دارا بودن یکی از شرایط زیر:</p> <p>لیسانس مدیریت (کلیه گرایش ها) یا لیسانس اقتصاد، حسابداری با ۲ سال سابقه کار و دارا بودن کارت مربیگری از سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور</p>



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: مدیر فروش

فهرست توانایی های شغل (بر اساس کار برگ شماره ۵)

ردیف	کد برنامه درسی	عنوان توانایی
۱	۵/۱	توانایی فنی شغل
		توانایی تشخیص ماهیت و مبانی فروش
		توانایی تشخیص ابعاد شغلی مدیریت فروش
		توانایی تشخیص فرایند خرید در سازمان
		توانایی تشخیص فرایند فروش سازمانی
		توانایی ایجاد و مدیریت مناطق فروش
		توانایی برنامه ریزی فروش
		توانایی پیش بینی فروش
		توانایی بودجه بندی فروش
		توانایی سازماندهی نیروی فروش
		توانایی جذب نیروی فروش
		توانایی استخدام نیروی فروش
		توانایی آموزش و توسعه نیروی فروش
		توانایی رهبری و هدایت نیروی فروش
		توانایی انتخاب انگیزاننده فروش و طراحی برنامه جبران خدمات
		توانایی ارزیابی عملکرد نیروی فروش
		توانایی کنترل فرایند فروش
		توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۹	۱	۸	توانایی تشخیص ماهیت و مبانی فروش ۱-۱ آشنایی با مفهوم فروش ۱-۲ آشنایی با اهمیت فروش ۱-۳ آشنایی با اجزای آمیخته بازاریابی ۱-۴ آشنایی با عوامل استراتژیک فروش - محصول - مشتری - بنگاه - رقبا ۱-۵ آشنایی با انواع راهبردهای فروش - فروش یکبار در برابر فروش تکراری - فروش با توجه به نوع مشتری - فروش با توجه به نوع محصول - فروش با توجه به حوزه عملیات (ناحیه جغرافیایی) - فروش ثابت در برابر فروش سیار - فروش خلاق و غیر خلاق ۱-۶ آشنایی با اهداف فروش - اهداف کمی - اهداف کیفی ۱-۷ آشنایی با محیط فروش - محیط داخلی واحد فروش - محیط داخل سازمان - محیط صنعت	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			- محیط کشور آشنایی با آثار نوسانات اقتصادی بر فروش - دوران رونق - دوران رکود - دوران بهبود - دوران بحران آشنایی با مدیریت زمان در فروش شناسایی اصول ماهیت و مبانی فروش	۱-۸ ۱-۹ ۱-۱۰
۸	۲	۶	توانایی تشخیص ابعاد شغلی مدیریت فروش آشنایی با وظایف مدیر فروش آشنایی با مزایای شغلی مدیریت فروش - پاداش مالی - رضایت شغلی - توسعه شغلی آشنایی با اصول اخلاقی مدیریت فروش حرفه‌ای آشنایی با مدیریت زمان آشنایی با عوامل محیطی موثر بر مدیریت فروش - داخلی - خارجی آشنایی با جایگاه مدیر فروش در سازمان	۲ ۲-۱ ۲-۲ ۲-۳ ۲-۴ ۲-۵ ۲-۶



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۲-۷	شناسایی اصول برقراری ارتباط با واحدهای مختلف			
۳	توانایی تشخیص فرایند خرید در سازمان آشنایی با مراکز خرید سازمانی آشنایی با اعضای مراکز خرید سازمانی آشنایی با فرایند تصمیم‌گیری خرید آشنایی با انواع شرایط خرید سازمانی شناسایی اصول فرایند خرید در سازمان	۴	۱	۵
۴	توانایی تشخیص فرایند فروش سازمانی آشنایی با انواع فروش - خرده‌فروشی - فروش B2B آشنایی با انواع مشاغل در فروش آشنایی با انواع رویکردهای فروش - رویکرد پاسخ‌محور - رویکرد شرایط روانی - رویکرد ارضای نیاز - رویکرد حل مسأله	۱۲	۱۲	۲۴



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			شناسایی اصول مراحل فرایند فروش - اولیه - رو در رو - پیگیری	۴-۴
			آشنایی با انواع مشتری - کنونی - گذشته - ثابت	۴-۵
			شناسایی اصول برقراری ارتباط با انواع مشتری	۴-۶
			شناسایی اصول ارزیابی انواع مشتریان	۴-۷
			آشنایی با فرایند آماده سازی جهت انجام مذاکره فروش	۴-۸
			شناسایی اصول روش های شروع مذاکره	۴-۹
			آشنایی با روش های تشخیص نیاز واقعی مشتری	۴-۱۰
			آشنایی با انواع روش های ترغیب	۴-۱۱
			شناسایی اصول پاسخ به سوالات مشتری	۴-۱۲
			شناسایی اصول رفع اعتراضات مشتری	۴-۱۳
			شناسایی اصول روشهای خاتمه مذاکره	۴-۱۴
			شناسایی اصول انجام معاملات اعتباری	۴-۱۵
			شناسایی اصول تحویل سفارش	۴-۱۶
			آشنایی با نحوه آموزش کاربرد و نگهداری از محصول	۴-۱۷
			شناسایی اصول رسیدگی به شکایت	۴-۱۸



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۵	۱	۴	توانایی ایجاد و مدیریت مناطق فروش آشنایی با اهمیت ایجاد مناطق فروش آشنایی با ماهیت مدیریت مناطق فروش آشنایی با انواع روش های ایجاد مناطق فروش شناسایی اصول اجرای سیستم مدیریت بر مناطق فروش	۵ ۵-۱ ۵-۲ ۵-۳ ۵-۴
۱۰	۲	۸	توانایی برنامه ریزی فروش آشنایی با اهمیت برنامه ریزی فروش آشنایی با ماهیت برنامه ریزی فروش آشنایی با طراحی برنامه استراتژیک فروش آشنایی با انواع منابع اطلاعاتی جهت طراحی برنامه فروش آشنایی با فرایند طراحی برنامه فروش شناسایی اصول طراحی برنامه فروش آشنایی با انواع استراتژی های فروش شناسایی اصول برنامه ریزی فروش	۶ ۶-۱ ۶-۲ ۶-۳ ۶-۴ ۶-۵ ۶-۶ ۶-۷ ۶-۸
۱۰	۴	۶	توانایی پیش بینی فروش آشنایی با اهمیت پیش بینی فروش آشنایی با مفاهیم پیش بینی فروش - توان بالقوه بازار	۷ ۷-۱ ۷-۲



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			- سطح فروش بالقوه - پیش بینی سهم فروش - سهمیه فروش شناسایی اصول تعیین سهمیه فروش و بودجه ۷-۳ شناسایی اصول تخمین بازار بالقوه ۷-۴ شناسایی اصول پیش بینی حجم فروش بالقوه ۷-۵ آشنایی با انواع روش های پیش بینی فروش ۷-۶ - کمی - کیفی شناسایی اصول انجام پیش بینی فروش ۷-۷ شناسایی اصول مدیریت بر فرایند پیش بینی فروش ۷-۸	
۱۱	۴	۷	توانایی بودجه بندی فروش آشنایی با تعریف بودجه بندی فروش ۸-۱ آشنایی با ماهیت بودجه بندی فروش ۸-۲ آشنایی با انواع بودجه های فروش ۸-۳ آشنایی با فرایند اجرای بودجه بندی ۸-۴ آشنایی با الزامات بودجه بندی فروش ۸-۵ - صداقت - نظم - زمان	۸



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۸-۶	<p>- اثر بخشی</p> <p>شناسایی اصول بودجه بندی فروش</p>			
۹	<p>توانایی سازماندهی نیروی فروش</p> <p>۹-۱ آشنایی با اهمیت سازماندهی نیروی فروش</p> <p>۹-۲ آشنایی با انواع رویکردهای سازماندهی نیروی فروش</p> <p>۹-۳ آشنایی با روش های سازماندهی نیروی فروش</p> <p>۹-۴ آشنایی با ارتباط واحد فروش با سایر واحدها</p> <p>۹-۵ آشنایی با روش های نوین سازماندهی نیروی فروش</p> <p>۹-۶ شناسایی اصول ارزیابی روش های سازماندهی نیروی فروش</p>	۶	۱	۷
۱۰	<p>توانایی جذب نیروی فروش</p> <p>۱۰-۱ آشنایی با انواع منابع جذب نیروی فروش</p> <p>- منابع داخل سازمانی</p> <p>- منابع خارج سازمانی</p> <p>۱۰-۲ شناسایی اصول نیاز سنجی نیروی فروش در سازمان</p> <p>- کمی</p> <p>- کیفی</p> <p>۱۰-۳ شناسایی اصول دستورالعمل های جذب نیروی فروش</p>	۶	۳	۹



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			شناسایی اصول جذب نیروی فروش	۱۰-۴
۷	۱	۶	<p>توانایی استخدام نیروی فروش</p> <p>۱۱-۱ آشنایی با معیارهای انتخاب نیروی فروش</p> <p>۱۱-۲ آشنایی با فرایند انتخاب نیروی فروش</p> <p>۱۱-۳ آشنایی با فرم های درخواست و رزومه</p> <p>۱۱-۴ آشنایی با روش های مصاحبه با متقاضیان نیروی فروش</p> <p>۱۱-۵ آشنایی با روش های آزمون متقاضیان نیروی فروش</p> <p>۱۱-۶ شناسایی اصول استخدام نیروی فروش</p>	۱۱
۱۰	۲	۸	<p>توانایی آموزش و توسعه نیروی فروش</p> <p>۱۲-۱ آشنایی با اهداف آموزشی نیروی فروش</p> <p>۱۲-۲ آشنایی با انواع روش های آموزشی</p> <p>- رسمی</p> <p>- غیر رسمی</p> <p>۱۲-۳ آشنایی با اصول آموزش و توسعه نیروی فروش</p> <p>۱۲-۴ شناسایی اصول طراحی برنامه آموزشی نیروی فروش</p> <p>۱۲-۵ شناسایی اصول ارزیابی برنامه آموزش نیروی فروش</p> <p>۱۲-۶ آشنایی با روش های آموزش غیر رسمی</p> <p>۱۲-۷ شناسایی اصول آموزش و توسعه نیروی فروش</p>	۱۲



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۰	۲	۸	توانایی رهبری و هدایت نیروی فروش ۱۳-۱ آشنایی با تعریف رهبری ۱۳-۲ آشنایی با نقش رهبری مدیر فروش ۱۳-۳ آشنایی با انواع مهارت‌های رهبری مدیر فروش ۱۳-۴ آشنایی با مهارت‌های انسانی مدیر فروش ۱۳-۵ آشنایی با عوامل موثر بر عملکرد نیروی فروش - رفتاری - اداری - رضایت ۱۳-۶ آشنایی با نقش نیروی فروش در فرایند فروش ۱۳-۷ آشنایی با اصول انگیزش نیروی فروش ۱۳-۸ شناسایی اصول رهبری و هدایت نیروی فروش	
۱۰	۲	۸	توانایی انتخاب انگیزاننده فروش و طراحی برنامه جبران خدمات ۱۴-۱ آشنایی با انواع انگیزاننده های فروش ۱۴-۲ آشنایی با جایزه فروش ۱۴-۳ شناسایی اصول انتخاب انگیزاننده فروش ۱۴-۴ آشنایی با پاداش ها - مالی - غیر مالی	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>آشنایی با معیارهای طراحی برنامه جبران خدمات ۱۴-۵</p> <p>آشنایی با انواع برنامه های جبران خدمات ۱۴-۶</p> <p>آشنایی با فرایند توسعه برنامه جبران خدمات ۱۴-۷</p> <p>آشنایی با مزایای جانبی و تسهیلات رفاهی برای نیروی فروش ۱۴-۸</p> <p>شناسایی اصول انتخاب انگیزاننده فروش و طراحی برنامه جبران خدمات ۱۴-۹</p>	
۱۲	۲	۱۰	<p>توانایی ارزیابی عملکرد نیروی فروش</p> <p>آشنایی با اصول ارزیابی عملکرد نیروی فروش ۱۵-۱</p> <p>آشنایی با مشکلات ارزیابی عملکرد نیروی فروش ۱۵-۲</p> <p>آشنایی با استانداردهای عملکرد نیروی فروش ۱۵-۳</p> <p>شناسایی اصول توسعه استانداردهای عملکرد نیروی فروش ۱۵-۴</p> <p>آشنایی با منابع اطلاعاتی جهت ارزیابی عملکرد نیروی فروش ۱۵-۵</p> <p>آشنایی با مدیریت زمان در ارزیابی عملکرد نیروی فروش ۱۵-۶</p> <p>آشنایی با انواع معیارهای ارزیابی نیروی فروش ۱۵-۷</p> <p>- کمی</p> <p>- کیفی</p> <p>آشنایی با انواع روش های ارزیابی عملکرد نیروی فروش ۱۵-۸</p> <p>آشنایی با روش های مشارکت نیروی فروش در ارزیابی عملکرد ۱۵-۹</p> <p>آشنایی با فرم ارزیابی کیفی عملکرد نیروی فروش ۱۵-۱۰</p> <p>آشنایی با اشتباهات رایج در عملکرد نیروی فروش ۱۵-۱۱</p> <p>شناسایی اصول ارزیابی نیروی فروش ۱۵-۱۲</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۸	۲	۶	توانایی کنترل فرایند فروش آشنایی با ماهیت کنترل فروش آشنایی با فرایند کنترل فروش آشنایی با فرایند تحلیل هزینه فروش آشنایی با اصول تحلیل هزینه فروش شناسایی اصول ممیزی فروش	۱۶ ۱۶-۱ ۱۶-۲ ۱۶-۳ ۱۶-۴ ۱۶-۵
۵	۲	۳	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار آشنایی با وسایل حفاظت فردی آشنایی با بیماری‌های ناشی از شغل آشنایی با علل بروز حوادث شغلی آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار آشنایی با علل و عوامل بروز آتش سوزی و اصول اطفاء حریق آشنایی با بهداشت روانی در کار	۱۷ ۱۷-۱ ۱۷-۲ ۱۷-۳ ۱۷-۴ ۱۷-۵ ۱۷-۶



لیست تجهیزات رشته (بر اساس کاربرد شماره ۸)

ردیف	تجهیزات (یک واحد)	مشخصات فنی	تعداد کاربر استاندارد (نفر)	عمر مفید و استاندارد	ملاحظات
۱	میز	تحریر	۱ عدد برای هر نفر	-	-
۲	صندلی	چوبی	۱ عدد برای هر نفر	-	-
۳	ویدئو	CD , VHS	۱ دستگاه برای هر کارگاه	-	-
۴	جعبه کمک های اولیه	با تجهیزات کامل	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۵	کپسول اطفاء حریق	پودر خشک - ۶ کیلویی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۶	تلویزیون	۲۹ اینچ رنگی	۱ دستگاه برای هر کارگاه	-	-
۷	ویدئو پروژکتور	معمولی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-
۸	پرده پروژکتور	معمولی	۱ عدد برای هر کارگاه	-	-

لیست ابزار رشته (بر اساس کاربرد شماره ۸)

ردیف	ابزار (یک واحد)	مشخصات فنی	تعداد کاربر استاندارد (نفر)	عمر مفید و استاندارد	ملاحظات
۱	نمونه فرم زمان بندی مدیر فروش	-	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۲	نمونه رزومه	-	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۳	نمونه فرم مصاحبه	باز و بسته	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۴	نمونه فرم ارزیابی عملکرد نیروی فروش	-	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۵	چک بانکی	رمزدار، عادی، دروجه حامل، به نام، تأیید شده، تضمین شده، مسافرتی	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۶	سفته	-	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۷	برات	ساده، اسنادی، دیداری، مدت دار	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۸	حواله	-	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-
۹	کارت اعتباری	-	یک نمونه برای هر کارگاه	-	-



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : مدیر فروش

لیست مواد مصرفی رشته (بر اساس کاربرد شماره ۸)

ردیف	مواد مصرفی	مشخصات	تعداد کاربرد استاندارد (نفر)	ملاحظات
۱	کاغذ	A4	۱ بسته ۵۰۰ برگی برای هر کارگاه	-
۲	لوازم التحریر	خودکار-مدادو ...	از هر کدام ۱ عدد برای هر نفر	-
۳	ماژیک وایت برد	آبی - مشکی - قرمز	از هر کدام ۱ عدد برای هر کارگاه	-
۴	تخته پاک کن	اسفنجی	۱ عدد برای هر کارگاه	-

فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی (بر اساس کاربرد شماره ۹)

ردیف	شرح
۱	استراتژی فروش؛ نویسنده: استیون هیمن، مترجم: محمد راد، انتشارات نسل نواندیش، چاپ اول ۱۳۸۵
۲	طراحی استراتژی، برنامه ریزی و مهارتهای فروش و فروشندگی حرفه ای؛ نویسنده: محمد بلوریان تهرانی، شرکت چاپ و نشر بازرگانی، ۱۳۸۴
۳	فروش حرفه ای: علم فروشندگی و فرایند کامل فروش؛ نویسنده: روی چیت وود، مترجم: محمد ابراهیم گوهریان، موسسه انتشارات امیرکبیر، ۱۳۸۱
۴	نگرشی جامع بر مدیریت استراتژیک؛ تالیف: دکتر علیرضا علی احمدی و مهدی فتح اله و ایرج تاج الدین، انتشارات تولید دانش ، چاپ ششم ۱۳۸۲
۵	Sales force. Management (mark w. johnstom/ Greg w. Marshall) MCGRAW-Hill- Seven Thed. 2003
۶	Sales management (Eugene m. Johnsoton/ David L.Kurtz/Eherhard E.Scheuing) mc GRAW-Hhll- second. Ed1994
۷	Business MarKeting (Bingham/GOMes/Know/es) Me GRAW-Hill- Third ed.2005