



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

# مسئول فروش

## گروه برنامه ریزی درسی امور مالی و بازرگانی

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۷۷/۶/۱

کد استاندارد: ۳-۳۱/۲۴/۱/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی: تهران-خیابان  
آزادی- نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و  
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم  
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲  
کدپستی: 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- خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت -  
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم  
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷  
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۷۳۶۳  
EMAIL: EVELOP@IRANTVTO.IR



**خلاصه استاندارد**

<b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b>	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
<b>مشخصات عمومی شغل:</b>	
مسئول فروش کسی است که بتواند از عهده تشخیص سیاست و خط مشی فروش های شرکت، تکمیل کلیه اسناد بانکی، بیمه، فروش و بررسی سفارشات و همکاری در کمیسیون های مناقصه، مزایده و کنترل و اظهارنظر بر امور برآید.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
<b>طول دوره آموزشی :</b>	
طول دوره آموزش	: ۲۱۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۷۵ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۳۹ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	: - ساعت
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
<b>روش ارزیابی مهارت کارآموز:</b>	
۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪	
۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪	
۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪	
<b>ویژگیهای نیروی آموزشی:</b>	
حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط	



ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی تشخیص عوامل موثر کار
۲	توانایی تشخیص سیاست و خط مشی شرکت در زمینه فروش
۳	توانایی برقراری ارتباط با خریداران داخلی و خارجی
۴	توانایی دریافت و بررسی درخواست سفارشات
۵	توانایی تشخیص و رعایت مقررات و آیین نامه های فروش
۶	توانایی تهیه و تنظیم مدارک امور فروش
۷	توانایی انجام مکاتبات بازرگانی امور فروش
۸	توانایی همکاری با واحدهای مربوطه
۹	توانایی ایجاد هماهنگی با واحد تدارکات جهت خرید نیازهای داخلی و خارجی شرکت
۱۰	توانایی انجام عملیات بانکی شرکت
۱۱	توانایی ایجاد هماهنگی و سرپرستی پرسنل واحد فروش
۱۲	توانایی دریافت سفارشات، کنترل، بررسی و ارسال جواب
۱۳	توانایی ایجاد هماهنگی و سرپرستی حمل و نقل داخلی کالا
۱۴	توانایی نظارت و کنترل اسناد حمل و نقل و مجوزهای خروج کالا از شرکت
۱۵	توانایی بیمه کردن کالاهای شرکت
۱۶	توانایی بهینه سازی امور واحد فروش
۱۷	توانایی تثبیت نرخ کالا در بازار
۱۸	توانایی همکاری با واحد برنامه ریزی تولید و بودجه
۱۹	توانایی اخذ برنامه کلی از واحد مربوطه
۲۰	توانایی کسب اطلاعات از واحدهای مختلف و تجزیه و تحلیل آنها
۲۱	توانایی ثبت اطلاعات در کارت های فروش
۲۲	توانایی بررسی برگه های فروش و ارسال کالا بر اساس اولویت
۲۳	توانایی تطبیق درخواست فروش و مدارک تحویلی محصول و رفع مغایرت ها
۲۴	توانایی نظارت بر سر رسید اجرای تعهدات و کنترل و اجرای آنها



ردیف	عنوان توانایی
۲۵	توانایی تهیه و طرح ارسالی محصولات بر اساس سفارشات
۲۶	توانایی نظارت به مراحل فروش تا بارگیری کالا
۲۷	توانایی تامین نیاز قطعات یدکی شرکت های متقاضی
۲۸	توانایی بایگانی و ارسال نسخ اسناد فروشی به واحدهای مربوطه
۲۹	توانایی تنظیم قرار داد فروش و صدور برگ فروش
۳۰	توانایی نظارت بر اعلام بموقع مطالبات شرکت
۳۱	توانایی کنترل و ثبت برنامه و تاییدیه های برگشتی و کالاهای عودتی و مرجوعی شرکت
۳۲	توانایی نظارت به جابه‌جایی های اجناس سفارشی شرکت
۳۳	توانایی همکاری در امور مزایده و مناقصه
۳۴	توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف
۳۵	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی
۳۶	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و بهداشت کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳	۲	۱	<p><b>توانایی تشخیص عوامل موثر کار</b></p> <p>آشنایی با عوامل موثر فیزیکی کار                      آشنایی با عوامل موثر فیزیولوژیکی کار                      آشنایی با عوامل موثر شیمیایی و بیولوژیکی کار                      شناسایی اصول تشخیص عوامل موثر کار</p>	<p>۱</p> <p>۱-۱ ۱-۲ ۱-۳ ۱-۴</p>
۴	۳	۱	<p><b>توانایی تشخیص سیاست و خط مشی شرکت در زمینه فروش</b></p> <p>آشنایی با تولیدات شرکت                      آشنایی با سیاست و خط مشی شرکت در زمینه فروش                      شناسایی اصول تشخیص سیاست و خط مشی شرکت در زمینه فروش</p>	<p>۲</p> <p>۲-۱ ۲-۲ ۲-۳</p>
۶	۵	۱	<p><b>توانایی برقراری ارتباط با خریداران داخلی و خارجی</b></p> <p>آشنایی با اصول و موازین ارتباط با خریداران داخلی و خارجی                      آشنایی با قوانین ایجاد ارتباط                      شناسایی اصول برقراری ارتباط با خریداران داخلی و خارجی</p>	<p>۳</p> <p>۳-۱ ۳-۲ ۳-۳</p>
۵	۳	۲	<p><b>توانایی دریافت و بررسی درخواست سفارشات</b></p> <p>آشنایی با نیازهای مشتریان داخلی و خارجی                      آشنایی با مقادیر کمی و ویژگیهای کیفی سفارشات                      آشنایی با شرایط خرید و فروش                      شناسایی اصول دریافت و بررسی درخواست سفارشات</p>	<p>۴</p> <p>۴-۱ ۴-۲ ۴-۳ ۴-۴</p>
۵	۳	۲	<p><b>توانایی تشخیص و رعایت مقررات و آیین نامه های فروش</b></p> <p>آشنایی با قوانین تجارت داخلی و خارجی                      آشنایی با آیین نامه و مقررات خصوصی شرکت                      آشنایی با آیین نامه و مقررات ویژه خریداران                      شناسایی اصول تشخیص و رعایت مقررات و آیین نامه های فروش</p>	<p>۵</p> <p>۵-۱ ۵-۲ ۵-۳ ۵-۴</p>



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۵	۳	۲	<p><b>توانایی تهیه و تنظیم مدارک امور فروش</b></p> <p>۶-۱ آشنایی با مدارک امور فروش</p> <p>۶-۲ آشنایی با فرم های فروش</p> <p>۶-۳ شناسایی اصول تهیه و تنظیم مدارک امور فروش</p>	۶
۷	۵	۲	<p><b>توانایی انجام مکاتبات بازرگانی امور فروش</b></p> <p>۷-۱ آشنایی با وسایل مکاتباتی</p> <p>۷-۲ شناسایی اصول انجام مکاتبات بازرگانی امور فروش</p> <p>۷-۳ توانایی انجام مکاتبات با تلکس و فاکس</p>	۷
۱۱	۸	۳	<p><b>توانایی همکاری با واحدهای مربوطه</b></p> <p>۸-۱ آشنایی با امور مالی و اصول همکاری در امور مربوطه</p> <p>۸-۲ آشنایی با برنامه ریزی و اصول همکاری با آن</p> <p>۸-۳ آشنایی با انبارها و اصول همکاری با آن</p> <p>۸-۴ آشنایی با حسابداری و اصول همکاری با آن</p> <p>۸-۵ آشنایی با فرایند تولید و اصول همکاری با آن</p>	۸
۵	۳	۲	<p><b>توانایی ایجاد هماهنگی با واحد تدارکات جهت خرید نیازهای داخلی و خارجی شرکت</b></p> <p>۹-۱ آشنایی با نیازهای داخلی شرکت</p> <p>۹-۲ آشنایی با نیازهای خارجی شرکت</p> <p>۹-۳ آشنایی با واحد تدارکات</p> <p>۹-۴ شناسایی اصول ایجاد هماهنگی با واحد تدارکات جهت خرید نیازهای داخلی و خارجی شرکت</p>	۹
۱۵	۱۰	۵	<p><b>توانایی انجام عملیات بانکی شرکت</b></p> <p>۱۰-۱ آشنایی با قوانین بانکی</p> <p>۱۰-۲ شناسایی اصول تکمیل اسناد بانکی</p>	۱۰



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱۰-۳	شناسایی اصول گشایش اعتبار بانکی			
۱۰-۴	شناسایی اصول عودت دادن سپرده های مربوط به کالاهای ترخیص شده			
۱۱	<b>توانایی ایجاد هماهنگی و سرپرستی پرسنل واحد فروش</b>	۲	۳	۵
۱۱-۱	آشنایی با اصول سرپرستی			
۱۱-۲	آشنایی با وظایف پرسنل واحد فروش			
۱۱-۳	شناسایی اصول ایجاد هماهنگی و سرپرستی پرسنل واحد فروش			
۱۲	<b>توانایی دریافت سفارشات، کنترل، بررسی و ارسال جواب</b>	۲	۳	۵
۱۲-۱	آشنایی با سفارشات و ویژگیهای آنها			
۱۲-۲	شناسایی اصول کنترل و بررسی سفارشات دریافتی			
۱۲-۳	شناسایی اصول مشاوره و پاسخگویی به سفارشات دریافتی			
۱۳	<b>توانایی ایجاد هماهنگی و سرپرستی حمل و نقل داخلی کالا</b>	۲	۲	۴
۱۳-۱	آشنایی با وسایل حمل و نقل کالا			
۱۳-۲	آشنایی با ویژگیهای کالاهای وارده			
۱۳-۳	شناسایی اصول تامین وسایل حمل و نقل مناسب کالا			
۱۳-۴	شناسایی اصول انتقال کالا به مقصد مورد نظر			
۱۴	<b>توانایی نظارت و کنترل اسناد حمل و نقل و مجوزهای خروج کالا از شرکت</b>	۲	۳	۵
۱۴-۱	آشنایی با اسناد و مدارک حمل و نقل کالا			
۱۴-۲	آشنایی با مجوزهای خروج کالا از شرکت			
۱۴-۳	شناسایی اصول نظارت و کنترل اسناد حمل و نقل و مجوزهای خروج کالا از شرکت			



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۸	۵	۳	<b>توانایی بیمه کردن کالاهای شرکت</b> آشنایی با قوانین بیمه شناسایی اصول بیمه کردن کالاهای شرکت شناسایی اصول تعیین خسارات و اخذ آن از بیمه	۱۵ ۱۵-۱ ۱۵-۲ ۱۵-۳
۱۰	۷	۳	<b>توانایی بهینه سازی امور واحد فروش</b> آشنایی با فرایندهای فروش کالا آشنایی با فرایندهای کالاهای شرکت شناسایی اصول مطالعه روش های فروش شناسایی اصول بهینه سازی امور واحد فروش	۱۶ ۱۶-۱ ۱۶-۲ ۱۶-۳ ۱۶-۴
۵	۳	۲	<b>توانایی تثبیت نرخ کالا در بازار</b> آشنایی با واحدهای تولیدی مشابه آشنایی با مسئولین تصمیم گیری شرکت ها شناسایی اصول برقراری ارتباط با مسئولین شرکت ها شناسایی اصول مشاوره و تثبیت نرخ کالا در بازار	۱۷ ۱۷-۱ ۱۷-۲ ۱۷-۳ ۱۷-۴
۵	۳	۲	<b>توانایی همکاری با واحد برنامه ریزی تولید و بودجه</b> آشنایی با واحد برنامه ریزی تولید و بودجه شناسایی اصول همکاری با واحد برنامه ریزی تولید و بودجه	۱۸ ۱۸-۱ ۱۸-۲
۵	۳	۲	<b>توانایی اخذ برنامه کلی از واحد مربوطه</b> آشنایی با برنامه های کلی واحدهای مختلف شناسایی اصول اخذ برنامه کلی از واحد مربوطه	۱۹ ۱۹-۱ ۱۹-۲
۶	۴	۲	<b>توانایی کسب اطلاعات از واحدهای مختلف و تجزیه و تحلیل آنها</b> آشنایی با واحدهای مختلف مربوطه	۲۰ ۲۰-۱





زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			آشنایی با انواع اطلاعات مورد نیاز	۲۰-۲
			شناسایی اصول کسب اطلاعات از واحدهای مختلف و تجزیه و تحلیل آنها	۲۰-۳
۱۰	۷	۳	<b>توانایی ثبت اطلاعات در کارت های فروش</b>	۲۱
			آشنایی با دستورالعملهای ثبت اطلاعات	۲۱-۱
			آشنایی با کارت های ثبت اطلاعات	۲۱-۲
			شناسایی اصول ثبت اطلاعات در کارت های فروش	۲۱-۳
۵	۳	۲	<b>توانایی بررسی برگه های فروش و ارسال کالا بر اساس اولویت</b>	۲۲
			شناسایی اصول بررسی برگه های فروش و ارسال کالا بر اساس اولویت	۲۲-۱
۸	۵	۳	<b>توانایی تطبیق درخواست فروش و مدارک تحویلی محصول و رفع مغایرت ها</b>	۲۳
			آشنایی با مدارک درخواست فروش	۲۳-۱
			آشنایی با مدارک تحویلی کالا	۲۳-۲
			شناسایی اصول تطبیق درخواست فروش و مدارک تحویلی و رفع مغایرت ها	۲۳-۳
۶	۴	۲	<b>توانایی نظارت بر سر رسید اجرای تعهدات و کنترل و اجرای آنها</b>	۲۴
			آشنایی با سر رسید اجرای تعهدات	۲۴-۱
			شناسایی اصول نظارت بر سر رسید تعهدات و کنترل اجرای آنها	۲۴-۲
۵	۳	۲	<b>توانایی تهیه و طرح ارسالی محصولات بر اساس سفارشات</b>	۲۵
			آشنایی با طرح ارسالی محصولات و انواع آن	۲۵-۱
			شناسایی اصول تهیه طرح ارسالی محصولات بر اساس سفارشات	۲۵-۲



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۶	۴	۲	<b>توانایی نظارت به مراحل فروش تا بارگیری کالا</b>	۲۶
			آشنایی با مراحل فروش و بارگیری کالا	۲۶-۱
			شناسایی اصول نظارت به مراحل فروش و بارگیری کالا	۲۶-۲
۷	۵	۲	<b>توانایی تامین نیاز قطعات یدکی شرکت های متقاضی</b>	۲۷
			آشنایی با نیازهای قطعات یدکی شرکت های متقاضی	۲۷-۱
			آشنایی با برنامه و دستورالعمل های پیگیری و تامین نیاز قطعات یدکی	۲۷-۲
			شناسایی اصول تامین نیاز قطعات یدکی شرکت های متقاضی	۲۷-۳
۶	۴	۲	<b>توانایی بایگانی و ارسال نسخ اسناد فروشی به واحدهای مربوطه</b>	۲۸
			آشنایی با وسایل و اسناد بایگانی	۲۸-۱
			شناسایی اصول بایگانی کردن اسناد فروش	۲۸-۲
			آشنایی با واحدهای ذیربط	۲۸-۳
			شناسایی اصول نسخ فروش به واحدهای مربوطه	۲۸-۴
۵	۳	۲	<b>توانایی تنظیم قرار داد فروش و صدور برگ فروش</b>	۲۹
			آشنایی با قرارداد فروش و شرایط آن	۲۹-۱
			آشنایی با برگ فروش	۲۹-۲
			شناسایی اصول تنظیم قرارداد فروش و صدور برگ فروش	۲۹-۳
۵	۳	۲	<b>توانایی نظارت بر اعلام بموقع مطالبات شرکت</b>	۳۰
			شناسایی اصول نظارت بر اعلام بموقع مطالبات شرکت	۳۰-۱
۴	۲	۲	<b>توانایی کنترل و ثبت برنامه و تاییدیه های برگشتی و کالاهای عودتی و مرجوعی شرکت</b>	۳۱
			شناسایی اصول کنترل و ثبت برنامه و تاییدیه های برگشتی و کالاهای عودتی و مرجوعی شرکت	۳۱-۱



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۴	۲	۲	<b>توانایی نظارت به جابه‌جایی های اجناس سفارشی شرکت</b>	۳۲
			آشنایی با اجناس سفارشی شرکت شناسایی اصول نظارت به جابه‌جایی های اجناس سفارشی شرکت	۳۲-۱ ۳۲-۲
۵	۳	۲	<b>توانایی همکاری در امور مزایده و مناقصه</b>	۳۳
			آشنایی با مزایده و مناقصه و مقررات آنها	۳۳-۱
			شناسایی اصول همکاری در امور مزایده شناسایی اصول همکاری در امور مناقصه	۳۳-۲ ۳۳-۳
۲	۱	۱	<b>توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف</b>	۳۴
			شناسایی اصول برقراری ارتباط با واحدهای مختلف	۳۴-۱
۲	۱	۱	<b>توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی</b>	۳۵
			آشنایی با آیین نامه و مقررات شغلی شناسایی اصول اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی	۳۵-۱ ۳۵-۲
۱۰	۸	۲	<b>توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و بهداشت کار</b>	۳۶
			آشنایی با حوادث شغلی و علل بروز آنها	۳۶-۱
			آشنایی با وسایل ایمنی فردی و عمومی	۳۶-۲
			شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و بهداشت کار	۳۶-۳
			آشنایی با عوارض جانی، وسایل و اصول انجام کمک های اولیه آشنایی با عوامل آتش سوزی، وسایل و اصول آتش نشانی	۳۶-۴ ۳۶-۵



فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	محیط کار		
۲	وسایل کمک آموزشی		
۳	تولیدات شرکت		
۴	قوانین تجارت		
۵	آیین نامه های فروش شرکت		
۶	آیین نامه های خریداران		
۷	فرم های فروش		
۸	قوانین تجارت		
۹	فرم های مکاتباتی		
۱۰	فاکس		
۱۱	تلکس		
۱۲	تلفن		
۱۳	فرم های بانکی		
۱۴	قوانین بانکی		
۱۵	واحد فروش		
۱۶	فرم سفارشات		
۱۷	فرم پاسخگویی		
۱۸	انواع کالا		
۱۹	اسناد و مدارک حمل و نقل کالا		
۲۰	مجوزهای خروج کالا		
۲۱	قوانین بیمه		
۲۲	انواع بیمه		
۲۳	واحد برنامه ریزی تولید و بودجه		
۲۴	برنامه های کلی		
۲۵	واحدهای شرکت		
۲۶	اطلاعات		
۲۷	کارت های فروش		
۲۸	مدارک فروش		
۲۹	مدارک تحویلی کالا		
۳۰	سررسید تعهدات		
۳۱	طرح ارسالی محصول		



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : مسئول فروش

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۳۲	سفارشات		
۳۳	کالا		
۳۴	وسایل حمل و نقل		
۳۵	برنامه		
۳۶	دستورالعمل		
۳۷	اسناد فروش		
۳۸	وسایل بایگانی		
۳۹	برگ فروش		
۴۰	قراردادهای فروش		
۴۱	دفاتر ثبت اسناد شرکت		
۴۲	اجناس سفارشی		
۴۳	قوانین مزایده و مناقصه		
۴۴	وسایل ایمنی فردی و عمومی		
۴۵	وسایل اطفاء حریق		