



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

نماینده فروش

گروه برنامه ریزی درسی امور مالی و بازرگانی

تاریخ شروع اعتبار: ۷۳/۱/۱

کد استاندارد: ۴-۳۲/۲۵/۱/۲

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: DEVELOP@IRANTVTO.IR

نام استاندارد: نماینده فروش

دبیر کمیسیون: حسین سومن آزاد

حروفچین: فلورا سلیمانی

ناشر: سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

تیراژ: ۵۰۰

نوبت چاپ: اول

سال انتشار: ۱۳۷۶

چاپ و صحافی: اداره چاپ و انتشارات مدیریت پژوهش

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 : پایان دوره راهنمایی
۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
۳- سایر شرایط : _____

تعریف

نماینده فروش کسی است که بتواند از عهده توانائی انجام پیشگیری از حوادث ناشی از کار ، کاربرد از منابع «تقریبه های راهنما» کاربرد قانون فروش ، ارزیابی مشتری ، مشتری یابی ، ارائه جنس جهت فروش ، پیگیری جهت اتمام فروش و ایجاد ارتباط دائم با مشتری جهت فروشهای آتی برآید.

مدت دوره کارآموزی : ۳۳ ساعت

۱- زمان آموزش تئوری : ۲۰ ساعت

۲- زمان آموزش عملی : ۱۳ ساعت

«فهرست توانایی های نماینده فروش»

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی اصول پیشگیری از حوادث ناشی از کار و نکات حفاظت بهداشت کار	۱
۲	توانایی کاربرد از منابع دفترچه های راهنما	۲
۳	توانایی کاربرد فنون فروش	۳
۴	توانایی ارزیابی مشتری	۴
۵	توانایی مشتری یابی	۵
۶	توانایی ارائه جنس جهت فروش	۶
۷	توانایی پیگیری جهت اتمام فروش	۷
۸	توانایی ایجاد ارتباط دائم با مشتری جهت فروشهای آتی	۸

استانداردین مهارت و آموزشی : نماینده فروش

رشته : مالی و بازرگانی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگامی	استانداردین مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- علائم ایمنی - سیلندر اطفاء حریق - نطل شن - جعبه وسایل کمک های اولیه - پوسترهای ایمنی - وسایل کمک آموزشی	۲	۴	- بازدید از محیط کار	توانایی اصول پیشگیری از	۱
			و آموزش و رعایت	حوادث ناشی از کار و نکات	
			تذکرات حفاظت و	حفاظت بهداشت کار	
			بهداشت کار طبق	آشنایی با مفاهیم پیشگیری	۱-۱
			دستور العمل	حوادث	
			- ایستادن و نشستن در	آشنایی با ارگونومی	۱-۲
			هنگام کار بطور	وضعیت کار در حالت نشسته و	۱-۲-۱
			صحیح طبق	ایستاده	
			دستور العمل	حالت سر هنگام کار	۱-۲-۲
			- اطفاء حریق های	ختگی و عوامل ایجاد خستگی	۱-۲-۳
			مصنوعی بطور	آشنایی با موارد انضباطی و	۱-۳
			آزمایشی طبق	مقررات	
			دستور العمل	مقررات انضباطی فردی	۱-۳-۱
			- کل سرد وسایل	مقررات انضباطی عمومی و	۱-۳-۲
			کمک های اولیه بطور	محیط کار	
آزمایشی طبق	نظافت و بهداشت عمومی و فردی	۱-۳-۳			
دستور العمل	در محیط آموزشی و محیط کار				
- استفاده از وسایل	شناسایی وسایل و تجهیزات ایمنی	۱-۴			
ایمنی و فردی طبق	و انفرادی در هنگام کار و کاربرد				
دستور العمل	آنها				
- توضیح و نشان دادن	آشنایی با علائم و دستورالعملهای	۱-۵			
علائم و دستورالعمل های	ایمنی				
ایمنی و نیز رعایت آنها					
طبق دستور العمل					

سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

استاندارد مهارت و آموزشی : نماینده فروش
رشته : مالی و بازرگانی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
				آشنایی با وسایل و اصول پیشگیری و مبارزه با آتش سوزی در محیط کار	۶-۱
				آشنایی با خطرات برق گرفتگی ناشی از فقدان (سیم ارت) اتصال موثر بدنه دستگاه به زمین	۶-۷
				آشنایی با کمک های اولیه	۶-۸
				آشنایی با جعبه کمک های اولیه و وسایل آن	۶-۹
				شناسایی اصول پیشگیری از حوادث ناشی از کار و رعایت نکات حفاظت و بهداشت کار	۶-۱۰
				توانایی کاربرد از منابع دفترچه های راهنما	۲
				آشنایی با دفترچه تلفن	۲-۱
				آشنایی با کتابهای راهنما و بانکهای اطلاعاتی	۲-۲
				کاربرد فنون فروش با نمایش پرسلارو	۲-۳
				شناسایی اصول استفاده از منابع دفترچه های راهنما با رعایت نکات ایمنی	۲-۴
انواع جراید کتاب راهنما دفترچه تلفن مداد کاغذ نوازم کمک آموزشی	۲	۲	کار کردن با دفترچه تلفن کتابهای راهنما و جراید طبق دستورالعمل کاربرد فنون فروش با نمایش پرسلارو فروشنده طبق دستورالعمل		

استاندارد کورن مهارت و آموزشی : نماینده فروش

رشته : مالی و بازرگانی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عناوین کارگاهی	استاندارد کورن مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- نوارهای آموزشی ویدئویی - اسلایدهای آموزشی - ترانسپارانت های آموزشی - ویدئو - تلویزیون - اورهد	۱	۲	کاربرد فنون فروش با نمایش خریدار فروخته شده طبق دستورالعمل	۳ توانایی کاربرد فنون فروش	۳-۱ آشنایی با شغل فروشندگی ۳-۲ آشنایی با اهداف فروش ۳-۳ آشنایی با جایگاه فروش ۳-۴ آشنایی با جایگاه فروش در اقتصاد ۳-۵ شناسایی اصول کاربرد فنون فروش
				۴ توانایی ارزیابی مشتری	
				۴-۱ آشنایی با تکنیک DOS	
				۴-۲ آشنایی با تکنیکهای ارزیابی مشتری	
				۴-۳ آشنایی با تکنیکهای ارزیابی مشتری غیر مشتری	
- نوارهای آموزشی ویدئویی - اسلایدهای آموزشی - ترانسپارانت های آموزشی - ویدئو - تلویزیون - اورهد	۱	۳	- روش DOS طبق دستورالعمل - تجزیه و تحلیل و بررسی بالینی پروسه فروش و آنالیز مراحل اجرای آن بر اساس گفتگوی متقابل	۴-۲ آشنایی با تکنیکهای ارزیابی مشتری	۴-۲ آشنایی با تکنیک نفوذ موثر در شخصیت مشتری ۴-۴-۱ مشتری آگاه ۴-۴-۲ مشتری ناآگاه ۴-۵ شناسایی اصول ارزیابی مشتری
				۴-۳ آشنایی با تکنیکهای ارزیابی مشتری غیر مشتری	
				۴-۴ آشنایی با تکنیک نفوذ موثر در شخصیت مشتری	
				۴-۴-۱ مشتری آگاه	
				۴-۴-۲ مشتری ناآگاه	

استاندارد کورس مهارت و آموزشی : نماینده فروش

رشته : مالی و بازرگانی

نام و مشخصات و وسایل	زمان	عناوین کارگاهی	استاندارد کورس مهارت	
			عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- نمونه های آموزشی ویدئویی - اسلایدهای آموزشی - ترانسپارات های آموزشی - ویدئو - تلوویزیون - اورهدهند	۲	- مشتری یابی و سخن بیان یا نمایش - خریدار و فروشنده طبق دستور العمل	توانایی مشتری یابی	۵
			آشنایی با ایجاد تصویر ذهنی مناسب در فرد در باره مشکل	۵-۱
			فروشنده گی	
			آشنایی ایجاد ارتباط با مشتری	۵-۲
			آشنایی با فن بیان	۵-۳
- انواع جنس - نمونه های آموزشی ویدئو - ترانسپارات های آموزشی - ویدئو - تلوویزیون - اورهدهند	۲	- ارائه انواع جنس جهت فروش طبق دستور العمل - طریق جواب دادن صحیح به مشتری یا تحلیلش بحسب نیاز و فروشنامه طبق دستور العمل	شناسایی با بررسی های تیپ	۵-۴
			شخصیت های مختلف مشتری	
			شناسایی اصول مشتری یابی	۵-۵
			توانایی ارائه جنس جهت فروش	۶
			آشنایی با انواع جنس مورد فروش	۶-۱
- انواع جنس - نمونه های آموزشی ویدئو - ترانسپارات های آموزشی - ویدئو - تلوویزیون - اورهدهند	۲	- ارائه انواع جنس جهت فروش طبق دستور العمل - طریق جواب دادن صحیح به مشتری یا تحلیلش بحسب نیاز و فروشنامه طبق دستور العمل	آشنایی با مشخصات جنس	۶-۲
			آشنایی با جواب در مقابل	۶-۳
			اعتراضات خریدار	
			آشنایی با بستن فروش	۶-۴
			شناسایی اصول ارائه جنس جهت فروش	۶-۵

استاندارد مهارت و آموزشی : نماینده فروش

رشته : مالی و بازرگانی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاشی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		ردیف	عنوان توانایی و مطالب تئوری
- انواع رسید انبار - انواع رسید تحویل کالا - انواع گواهی انبار - انواع پیش فاکتور و فاکتور - سوزم کمک آموزشی	۲	۳	- تکمیل انواع رسیدها طبق دستور العمل	۷ توانایی پیگیری جهت اتمام فروش ۷-۱ آشنایی با انواع رسیدها ۷-۱-۱ رسید انبار ۷-۱-۲ رسید تحویل کالا ۷-۱-۳ گواهی انبار ۷-۱-۴ رسید اموال ۷-۱-۵ تهیه پیش فاکتور ۷-۱-۶ آشنایی با تهیه فاکتور ۷-۲ شناسایی اصول پیگیری جهت اتمام فروش	
- سوابق آموزشی ویدئویی - اسلایدهای آموزشی - ترانسپارانت های آموزشی - ویدئو - تلویزیون - اورهد	۲	۳	- ارتباط دائم با مشتری جهت فروشهای آتی با نمایش فروش شده و نمایش طبق دستور العمل	۸ توانایی ایجاد ارتباط دائم با مشتری جهت فروشهای آتی ۸-۱ آشنایی با طرز رفتار صحیح با مشتری ۸-۲ آشنایی با پیشنهادهای خوب در فروش به خریدار ۸-۳ آشنایی با گرفتن معرفی نامه از مشتری ۸-۴ شناسایی اصول ایجاد ارتباط دائم با مشتری جهت فروشهای آتی	