

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## بازیاب و فروشنده حضوری (ویزیتور)

### گروه شغلی

### امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

۵	۲	۴	۲	۲	۰	۴	۵	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
Isco-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱۳۳۱/۶

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۹/۴/۱



تهیه کنندگان استاندارد شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک	رشته تحصیلی	سابقه ی تجربی مرتبط
۱	مجتبی کاوه	فوق لیسانس	مدیریت بازرگانی - بازاریابی	۱۲ سال (ویزیتور، فروشنده، سرپرست، مدیر و مشاور بازاریابی و فروش)
۲	سید جواد میرباقری	فوق دیپلم	هنر	۱۱ سال (مدیر عامل و مدیر بازرگانی) و فروش شرکت عرفان هنر
۳	محمد حسین شریعتی	لیسانس	آمار	۱۰ سال (رئیس فروش)
۴				
۵				

تهیه کنندگان استاندارد آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک	رشته تحصیلی	سابقه ی تجربی مرتبط
۱	مجتبی کاوه	فوق لیسانس	مدیریت بازرگانی - بازاریابی	۸ سال - عضو هیئت علمی دانشگاه - مدرس و مشاور سازمان مدیریت صنعتی - مدرس مرکز آموزش بازرگانی سازمان بازرگانی
۲	سید جواد میرباقری	فوق دیپلم	هنر	۱۹ سال - آموزش و پرورش
۳	بهسان سروقد	فوق لیسانس	آمار	۴ سال - دانشگاه
۴				



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

شماره ملی شناسایی شغل : ۱۳۳۱/۶

شروع اعتبار : ۸۹/۴/۱

پایان اعتبار : ۹۳/۴/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته مالی بازرگانی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش :

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان فارس

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی، خیابان خوش شمالی، نیش نصرت، ساختمان شماره ۲، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور، شماره ۲۵۹

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۰



## تعاریف:

### استاندارد شغل:

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود. **استاندارد آموزش:** نقشه ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل.

### نام یک شغل:

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود.

### شرح شغل:

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل.

### طول دوره آموزش:

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به اهداف یک استاندارد آموزشی .

### ویژگی کارآموز ورودی:

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود.

### ارزشیابی:

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود.

### صلاحیت حرفه ای مربیان:

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود.

### شایستگی:

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد.

### دانش:

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناس) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد.

### مهارت:

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود.

### نگرش:

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد.

### ایمنی:

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود.

### توجهات زیست محیطی:

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



**نام شغل:** بازاریاب و فروشنده حضوری (ویزیتور)

## شرح شغل

ویزیتوری شغلی است از حوزه مالی و بازرگانی، این شغل وظایفی از قبیل: تجزیه و تحلیل بازار هدف، جذب و برقراری ارتباط موثر با مشتری، انجام مذاکرات فروش، بازاریابی و فروش بوسیله تلفن، نامه و اینترنت، مدیریت مشتریان شاکی، معترض و عصبانی، اجرای فرآیند کامل فروش را دارا می باشد و به ترتیب اولویتها و مدیریت شرکت یا سازمان خود در ارتباط می باشد و همچنین در بعضی موارد با ارگانها و نهادهایی مانند: بانکها، بیمه ها، شهرداریها، اداره بهداشت و درمان و سازمان بازرگانی در ارتباط است.

## ویژگی های کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات: دیپلم

حداقل توانایی جسمی: سلامت کامل جسمی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد: -

## طول دوره آموزش

طول دوره آموزش	:	۱۱۴ ساعت
زمان آموزش نظری	:	۴۵ ساعت
زمان آموزش عملی	:	۶۹ ساعت
کارورزی	:	- ساعت
زمان پروژه	:	- ساعت

## شیوه ارزشیابی

آزمون عملی ۶۵٪

آزمون نظری ۲۵٪

اخلاق حرفه ای ۱۰٪

## صلاحیت های حرفه ای مربیان

حداقل داشتن لیسانس در یکی از رشته های مدیریت بازرگانی یا اقتصاد بازرگانی با ۳ سال سابقه کار مفید در زمینه های بازاریابی و

فروش



## استاندارد شغل

▪ شناسایی شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانایی تجزیه و تحلیل بازارهدف

توانایی جذب و برقراری ارتباط مؤثر با مشتری	۲
توانایی انجام مذاکرات فروش	۳
توانایی بازاریابی و فروش بوسیله تلفن، نامه و اینترنت	۴
توانایی مدیریت مشتریان شاکی، معترض و عصبانی	۵
توانایی اجرای فرآیند کامل فروش به ترتیب اولویتها	۶



استاندارد آموزش

- برگه ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی:
	جمع	عملی	نظری	

	۱۴	۸	۶	۱- توانایی تجزیه و تحلیل بازار
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
وایت برد میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموزان سیستم سمعی بصری ویدئو پروژکتور رایانه			۱ ۱ ۱ ۱ ۱	دانش: - اصول مقدماتی بازاریابی و مدیریت بازار - شناسایی بازار هدف - روشها و ضابطه های تقسیم بندی بازار - آمیخته بازاریابی کالا (۴P) - آمیخته بازاریابی خدمات (۷P) - روشهای تحقیقات بازار و کاربرد آنها
فیلم های آموزشی نرم افزارهای مرتبط		۲ ۲ ۲		مهارت: - ارزیابی وضعیت موجود بازار (رقبا و مشتریان) - بکارگیری فنون تقسیم بندی بازار متناسب با نیاز و شرایط شرکت - بکارگیری مناسب ابزار تحقیقات بازار
				نگرش: - عدم سوء گیری مغرضانه نسبت به کالا ها و خدمات رقا - عدم تعصب کورکورانه نسبت به کالا و خدمات خود
				ایمنی: -
				توجهات زیست محیطی: -



استاندارد آموزش

- برگه ی تحلیل آموزش



استاندارد آموزش  
- برگه ی تحلیل آموزشی

عنوان توانایی: عنوان توانایی:	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
۳- توانایی انجام مذاکرات فروش ۲- توانایی جذب و برقراری ارتباط مؤثر با مشتری	۸	۱۴	۲۲
	۹	۱۲	۲۱
دانشنش مهارت نگرش ایملینی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی			
دانش دانش: - مهارت های فروش و مذاکره هر شرکت یا سازمان - انواع چالش های مشترک در محیط کسب و کار - مراحل گوناگونی تفویض بندی و شناخت صحیح انواع مشتری بمنظور برقراری ۱- آلا تخطی بهی می مذاکره ۲- هدایت عملی روان شناختی تصمیم گیری در خرید توسط مشتری ۳- ختم مؤثرهای جذب مشتری - مبتنی بر ویژگی های دیگره فزونی پناه چرخه ای - ویژگی های اینگز مذاکره و زیست محیطی - دید موانع و سول های منطقی باشد و تویط نظر کرده شده برای برقراری ارتباط با مشتری - روش های و مقابله با مشتری فیلد های برقرار ارتباط با مشتری	۰/۵ ۰/۵ ۰/۳۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵		
مهارت: اصول و مراحل برقراری ارتباط مؤثر با مشتری - مشخص کردن ارتباط کلامی کننده مناسب با شرایط مذاکره - انجام مذاکرات مؤثر قوی مداری - تجزیه و تحلیل شرایط و مؤقوشین طرف مقابل مذاکره	۱ ۵ ۵ ۴	۱ ۱ ۱	
نگرش مهارت: - تجزیه و تحلیل نوع مشتری با توجه به روحیات و نیازهای مادی و دقت در بکارگیری صحیح اصول مذاکره معنوی ایشان - رعایت اخلاق و نگرش های مناسب از تمیزترین منافع طرفین - برقراری ارتباط با هر گروه از مشتریان	۴ ۴ ۴		
ایملینی: - داشتن اخلاق حرفه ای توجهات زیست محیطی: اصول صحیح مشتری مداری			
ایملینی: توجهات زیست محیطی:			





	زمان آموزش			عنوان توانایی: ۴-توانایی بازاریابی و فروش بوسیله تلفن،نامه و اینترنت و سایر ابزارها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۷	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموزان			۱/۵ ۱/۵ ۱	دانش: - تکنیکهای بازاریابی تلفنی - اصول بازاریابی بوسیله نامه - روشها و فنون بازاریابی و فروش اینترنتی
سیستم سمعی بصری ویدئو پروژکتور رایانه		۳/۵ ۳/۵		مهارت: - کاربرد صحیح تکنیکهای بازاریابی تلفنی،نامه و اینترنت - برقراری صحیح و مؤثر ارتباط بوسیله تلفن،نامه و اینترنت
فیلم های آموزشی نرم افزارهای مرتبط				نگرش: - دقت در بکارگیری روشهای اخلاقی بازاریابی تلفنی،نامه و اینترنت - اعتقاد به استفاده صحیح از تلفن،نامه و اینترنت به عنوان یک ابزار قدرتمند در بازاریابی و فروش
				ایمنی: - -
				توجهات زیست محیطی: - -



	زمان آموزش			عنوان توانایی:
	جمع	عملی	نظری	
	۲۶	۱۴	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموزان سیستم سمعی بصری ویدئو پروژکتور رایانه فیلم های آموزشی نرم افزارهای مرتبط			۲ ۲ ۲ ۲ ۱ ۱	دانش: - انواع ایرادات و اعتراضات منطقی و احساسی مشتری - انواع اعتراضات همراه کننده - فنون پاسخگویی به هر کدام از انواع اعتراضات - قواعد طلایی مدیریت اعتراض به مشتری - روشهای پاسخگویی به اعتراضات ناشی از قیمت - چگونگی طبقه بندی انواع مشتریان عصبانی - روشهای برخورد صحیح با هر گروه از مشتریان عصبانی
			۵ ۵ ۴	مهارت : - درک صحیح ریشه انواع رفتارهای معترضانه - تجزیه و تحلیل رفتار مشتریان شاکی و عصبانی - بکارگیری روشها و تکنیکهای صحیح برخورد با مشتریان عصبانی
				نگرش: - اعتقاد به جایگاه والای مشتری - دقت در حقوق مشتری - اعتقاد به شعار همیشه حق با مشتری است
				ایمنی: -
				توجهات زیست محیطی: -



## استاندارد آموزش

### - برگه ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی: ۶- توانایی اجرای فرآیند کامل فروش به ترتیب اولویتها
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموزان سیستم سمعی بصری ویدئو پروژکتور رایانه فیلم های آموزشی			۱ ۱ ۱ ۱ ۰/۵ ۰/۵	دانش: - گامهای هفت گانه فروش گام اول: مشتری یابی و تعیین مشتریان واجد شرایط گام دوم: پیش تماس گام سوم: تماس گام چهارم: ارائه و نمایش گام پنجم: بررسی ایرادات و انتقادات گام ششم: فروش گام هفتم: پیگیری و مراقبت
نرم افزارهای مرتبط		۷ ۷		مهارت: - بکارگیری گامهای هفت گانه فروش - طراحی و برنامه ریزی فرآیند فروش
				نگرش: - اعتقاد به صداقت و اصل خدمت به مشتری - اعتقاد به اینکه فروش یک فرآیند است. - دقت در برنامه ریزی
				ایمنی: -
				توجهات زیست محیطی: -



– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	میز و صندلی مخصوص مربی	۱	
۲	صندلی مخصوص کارآموزان	۱۵	
۳	میز مخصوص کارآموزان	۱۵	
۴	تخته وایت برد	۱	
۵	ماژیک مخصوص وایت برد	۳	
۶	تخته پاک کن مخصوص وایت برد	۱	
۷	ویدئو پروژکتور	۱	
۸	فیلم یا سی دی آموزشی	بسته به نیاز	
۹	کاغذ A4	بسته به نیاز	
۱۰	رایانه	۱	
۱۱	نرم افزار مرتبط	۱	

توجه:

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود.
- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.
- مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود.



شرح

- ۱- کاتلر، فیلیپ(۱۳۸۲)؛مدیریت بازاریابی؛ترجمه بهمن فروزنده، تهران: نشر آتروپات
- ۲- چیت وود، ری ای(۱۳۸۴)؛فروش حرفه ای؛ ترجمه محمد ابراهیم گوهریان، شهلا یوسفی، تهران: امیرکبیر
- ۳- باترا، پرومود(۱۳۸۵)؛ فروش، حرفه ای ارزشمند است؛ ترجمه مامک بهادر زاده، تهران: آوین
- ۴- باترا، پرومود(۱۳۸۵)؛ وقتی مشتری مشکل دارد؛ ترجمه مامک بهادر زاده، تهران: آوین
- ۵- هیلر، دیوید(۱۳۸۱)؛ اصول و فنون موفقیت در فروش؛ترجمه اکبر شاه کرمی ،فرامرز شاه محمدی و علی عیاری، تهران: سازمان مدیریت صنعتی
- ۶- بیس ، آلن و باربارا(۱۳۸۶)؛ چگونه با زبان بدن حرف می زنیم؛ ترجمه آذر محمودی ، محسن جده دوستان، تهران: اشاره
- ۷- موا ، علی(۱۳۸۴)؛ بازاریابی اثر بخش؛ ترجمه محمد منتظری، تهران: سارگل
- ۸- هیندل، تیم(۱۳۸۳)؛ فنون مذاکره؛ ترجمه شفیق الهی، تهران: سارگل
- ۹- تریسی ، برایان (۱۳۸۶)؛ روانشناسی فروش؛ ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: آسیم