

استاندارد آموزش شغل

کارشناس فروش ۲۰۲۰

گروه شغلی

فناوری ارتباطات

کد ملی آموزش شغل

۵	۲	۴	۴	۲	۰	۳	۵	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

تاریخ تدوین استاندارد : ۱۳۹۷/۶/۱۴

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد : دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۵۲۴۴۲۰۳۵۰۰۱۰۰۰۱

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی : فناوری ارتباطات					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	مرجان خیراللهی	کارشناسی ارشد	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	مدیر کل خدمات پس از فروش	۱۹ سال
۲	حسن نیکخواه	کارشناسی	مهندسی برق- الکترونیک	رئیس اداره کنترل و بهبود پاسخگویی	۱۵ سال
۳	مهدی نادری	کارشناسی ارشد	مهندسی برق- مخابرات	رئیس اداره عملیات مرکز تماس	۵ سال
۴	شقایق براتچی	کارشناسی	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	رئیس اداره پشتیبانی	۵ سال
۵	محسن گودرزی	کارشناسی ارشد	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	کارشناس کنترل و بهبود پاسخگویی	۵ سال
۶	مهدی ظهوریان	کارشناسی	مهندسی برق- الکترونیک	کارشناس کنترل و بهبود پاسخگویی	۵ سال
۷	اصغر واکف مارالانی	کارشناسی	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	کارشناس آموزش	۳۰ سال
۸	راضیه عباس زاده	کارشناسی	الکترونیک	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی فناوری ارتباطات	۱۲ سال

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است.

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸
تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸
آدرس الکترونیکی: rpc@irantvto.ir

تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه‌ای نیز گفته می‌شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل.

نام یک شغل :

به مجموعه‌ای از وظایف و توانمندی‌های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می‌رود اطلاق می‌شود.

شرح شغل :

بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل.

طول دوره آموزش :

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

ویژگی کارآموز ورودی :

حداقل شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می‌گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود. (مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می‌آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی‌گردد.)

ارزشیابی :

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

صلاحیت حرفه‌ای مربیان :

حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.

شایستگی :

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

دانش :

حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می‌تواند شامل علوم پایه (ریاضی، فیزیک، شیمی، زیست شناسی)، تکنولوژی و زبان فنی باشد.

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی. معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

نگرش :

مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیر فنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

ایمنی :

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

توجهات زیست محیطی :

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

نام استاندارد آموزش شغل :	
کارشناس فروش ۲۰۲۰	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>کارشناس فروش ۲۰۲۰ شغلی در گروه فناوری ارتباطات از می باشد و شامل شایستگی های بکارگیری نرم افزار CRM در مدیریت ارتباط با مشتریان ، اجرای صحیح کمپین های فروش مشتریان خانگی، اجرای صحیح کمپین های نظرسنجی مشتریان خانگی، اجرای صحیح کمپین های اطلاع رسانی به مشتریان خانگی و وصول مطالبات، تهیه و تنظیم گزارشات مورد نیاز می باشد. این شغل با مشاغلی مانند سرپرست پاسخگویی، رئیس اداره عملیات مرکز تماس و کارشناس پشتیبانی در ارتباط است.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم</p> <p>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت چشم ، گوش ، دست و تکلم و سلامت روان</p> <p>مهارت های پیش نیاز : ندارد</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۵۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۱ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۲۴ ساعت
- زمان کارورزی	: ساعت
- زمان پروژه	: ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
حداقل دارای مدرک لیسانس با ۳ سال سابقه کار مرتبط	

* تعریف دقیق استاندارد(اصطلاحی):

به منظور افزایش سطح رضایت مندی مشتریان شرکت مخابرات ایران و افزایش درآمد ، دوره کارشناس فروش ۲۰۲۰ تعریف گردیده که در نتیجه به اجرای صحیح کمپین های فروش ، نظرسنجی ، اطلاع رسانی و وصول مطالبات منجر گردد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد(اصطلاحات مشابه جهانی):

Out bound / inbound sale agent

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد:

-

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار:

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار

استاندارد آموزش شغل

- شایستگی

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	بکارگیری نرم افزار CRM در مدیریت ارتباط با مشتریان خانگی	۱۰	۲۰	۳۰
۲	اجرای صحیح کمپین‌های فروش مشتریان خانگی	۲۰	۴۰	۶۰
۳	اجرای صحیح کمپین‌های نظرسنجی مشتریان خانگی	۳	۱۲	۱۵
۴	اجرای صحیح کمپین‌های اطلاع رسانی به مشتریان خانگی و وصول مطالبات	۳	۱۲	۱۵
۵	تهیه و تنظیم گزارشات مورد نیاز	۵	۶۰	۶۵
	جمع ساعات	۳۱	۱۲۴	۱۵۵

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			بکارگیری نرم افزار crm در مدیریت ارتباط با مشتریان خانگی
-لوازم التحریر				دانش :
-کامپیوتر با تجهیزات				-کاربرد و مزایای نرم افزارهای crm
-چاپگر				-روش های اندازه گیری رضایت مشتریان
-اسکنر				-نرم افزار مربوط به مشتریان خانگی
-میز				-نحوه تهیه بانک جامع مشتریان
-صندلی				مهارت :
-دستگاه فکس				-اندازه گیری رضایت مشتریان
-جعبه کمک های اولیه				-تجزیه و تحلیل پروفایل مشتری
-کپسول آتش نشانی				-مدیریت شکایات
-انواع مودم های متداول				-پاسخگویی صحیح به مشتریان خشمگین
				-کار با نرم افزار crm مشتریان خانگی
				-تحلیل و گزارش گیری
				نگرش :
				-توجه به اهمیت جایگاه مشتریان
				-رعایت انضباط شغلی در محیط کار
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست‌محیطی :
				-صرفه جویی در مصرف مواد
				-مدیریت انرژی
				-مدیریت پسماند

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶۰	۴۰	۲۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			اجرای صحیح کمپین‌های فروش مشتریان خانگی
-خودکار				دانش :
-مداد				- محتوای کمپین‌های در حال اجرا
-پاک‌کن				- سرویس‌های مخابراتی مشتریان خانگی
-پانچ				- نحوه ثبت فرم فروش
-خط کش				- دستورالعمل‌های پاسخگویی مشتریان خانگی
-دستگاه منگنه				مهارت :
-سنجاق				- بیان مناسب و گوش دادن موثر برای تعامل بهتر با مشتریان
-کامپیوتر با تجهیزات				- جلب توجه مشتریان با روش‌های مختلف
-چاپگر				- کار با نرم افزار تماس با مشتریان خانگی
-دستگاه اسکن				- ثبت فرم فروش
-میز				نگرش :
-صندلی				- توجه به اهمیت جایگاه مشترکین در شرکت مخابرات ایران
-کاغذ				- توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار
-دستگاه فکس				- ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار
-نوار چسب				ایمنی و بهداشت :
-جا چسبی				- رعایت اصول ارگونومی بدن
-کازیه				- رعایت اصول بهداشت روانی و فردی
-تقویم				توجهات زیست محیطی :
-جعبه کمک‌های اولیه				- صرفه جویی در مصرف کاغذ
-کپسول آتش نشانی				مدیریت انرژی
-انواع مودم‌های متداول				

	زمان آموزش			عنوان : اجرای صحیح کمپین های نظرسنجی مشتریان خانگی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				- محتوای کمپین های نظرسنجی در حال اجرا
-پاک کن				-انواع نظرسنجی (NPS و لیکرت)
-پانچ				-میزان ریزش مشتریان
-خط کش				-میزان رضایت مندی مشتریان
-دستگاه منگنه				-نحوه تکمیل فرم نظرسنجی
-سنجاق				مهارت :
-رایانه				-معرفی صحیح CSR به مشتری
-چاپگر				-معرفی کمپین نظرسنجی به مشتری
-دستگاه اسکن				-تماس مجدد در صورت عدم دریافت اطلاعات مناسب از مشتری
-میز				-تکمیل فرم نظرسنجی
-صندلی				نگرش :
-کاغذ				- توجه به اهمیت جایگاه مشترکین در شرکت مخابرات ایران
-دستگاه فکس				-توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار
-نوار چسب				-ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار
-جا چسبی				ایمنی و بهداشت :
-کازیه				-رعایت اصول ارگونومی بدن
-تقویم				-رعایت اصول بهداشت روانی و فردی
-جعبه کمک های اولیه				توجهات زیست محیطی :
-کپسول آتش نشانی				-صرفه جویی در مصرف کاغذ و انرژی
-انواع مودم های متداول				-مدیریت پسماند

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				- محتوای کمپین های در حال اجرا
-پاک کن				-انواع روش های پرداخت صورتحساب (پیش پرداخت ، پس پرداخت)
-پانچ				مهارت :
-خط کش				-معرفی سامانه ها و درگاه های ارتباطی (وب سایت ، تلفن گویا، شماره تماس) شرکت مخابرات ایران برای مشتریان خانگی
-دستگاه منگنه				-معرفی صحیح CSF و کمپین اطلاع رسانی و وصول مطالبات به مشتریان خانگی
-سنجاق				-اطلاع رسانی درخصوص تاخیر و وصول مطالبات شرکت
-کامپیوتر با تجهیزات				-تماس مجدد در صورت عدم دریافت اطلاعات مناسب از مشتری
-چاپگر				-ورود به درگاه های ارتباطی و وب سایت شرکت مخابرات ایران
-دستگاه اسکن				نگرش :
-میز				- توجه به اهمیت جایگاه مشترکین در شرکت مخابرات ایران
-صندلی				-توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار
-کاغذ				-ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار
-دستگاه فکس				
-نوار چسب				
-جا چسبی				
-کازیه				
-تقویم				
-جعبه کمک های اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای صحیح کمپین های اطلاع رسانی مشتریان خانگی و وصول مطالبات
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی بدن - رعایت اصول بهداشت روانی و فردی			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف کاغذ و انرژی - مدیریت پسماند			

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و تنظیم گزارشات مورد نظر
	جمع	عملی	نظری	
	۶۵	۶۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				-نحوه استخراج اطلاعات از فرم های ثبت شده در کمپنهای مختلف
-پاک کن				-نحوه تهیه گزارش مناسب و انتخاب نرم افزار مربوطه
-پانچ				-اصول روزنامه نگاری
-خط کش				مهارت :
-دستگاه منگنه				-اجرای اصول نامه نگاری اداری
-سنجاق				-کار با نرم افزار Microsoft Access (شامل بخش های مفاهیم اولیه طراحی پایگاه داده، انواع ارتباطات و مفاهیم آن ها، روش ساخت جداول و ارتباط بین آن ها، مفاهیم پرس و جو، انتقال داده ها بین محیط های مختلف، کار با افزونه ها و...)
-کامپیوتر با تجهیزات				-کار با نرم افزار Microsoft Word (شامل بخش های پاراگراف بندی، جداول، Section, Style، تصاویر، فهرست بندی و...)
-چاپگر				-کار با نرم افزارهای گزارش دهی مانند Excel (شامل بخش های کار با جداول، نمودارها، توابع، فرمول نویسی، ماکرونویسی، داشبورد، ابزارهای گرافیکی، ابزارهای تحلیل داده، Add in و...)
-دستگاه اسکن				
-میز				
-صندلی				
-کاغذ				
-دستگاه فکس				
-نوار چسب				
-جا چسبی				
-کازیه				
-تقویم				
-جعبه کمک های اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و تنظیم گزارشات مورد نظر
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - توجه به اهمیت جایگاه مشترکین در شرکت مخابرات ایران - توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار - ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار 			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت اصول ارگونومی بدن - رعایت اصول بهداشت روانی و فردی - 			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - صرفه جویی در مصرف کاغذ و انرژی - مدیریت پسماند 			

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	با کلیه متعلقات	۱۵ عدد	
۲	صندلی	استاندارد اپراتوری ، گردان و چرخ دار	۱۵ عدد	
۳	میز اپراتوری	مجهز به کابل شبکه، کابل برق، سیم تلفن	۱۵ عدد	
۴	هدست	استاندارد	۱۵ عدد	
۵	ویدئو پروژکتور	با رزولوشن بالا	۱ عدد	
۶	پرده نمایش	مطابق با محیط آموزش	۱ عدد	
۷	سیستم تهویه	مطبوع	۱ عدد	
۸	آب سرد کن	استاندارد	۱ عدد	
۹	تخته وایت برد	۱۰۰ × ۷۰ سانتی متر	۱ عدد	
۱۰	جعبه کمک های اولیه	با کلیه لوازم	۱ سری	
۱۱	کپسول آتش نشانی	۶ کیلویی پودر خشک	۲ عدد	
۱۲	میز مربی	معمولی	۱ عدد	
۱۳	صندلی مربی	معمولی	۱ عدد	

توجه :- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود.

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	مداد	HB	۱ بسته	
۲	خودکار	معمولی	۱۵ عدد	
۳	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۴	ماژیک	مخصوص وایت برد	۲ عدد	
۵	تخته پاک کن	مخصوص وایت برد	۱ عدد	

توجه :- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود.

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	بخشنامه	مربوط به قوانین جاری	۱ عدد	
۲	فیلم یا CD آموزشی	مرتبط با محتوا	۱ عدد	
۳	منابع و جزوات آموزشی	مرتبط با محتوا	۱۵ عدد	

توجه :- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.