



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

مهندس فروش

گروه امور مالی و بازرگانی

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۷۸/۰۱/۰۱

کد ثبت: ۴-۲۱/۲۴/۱/۲

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی-نیش
چهارراه خوش-سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-معاونت
پژوهش و توسعه

تلفن: ۶۹۴۱۵۱۶
فکس: ۶۹۴۱۲۷۲
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

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

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نیش چهارراه
خوش- معاونت امور مالی و بازرگانی- مدیریت پژوهش
تلفن: ۶۹۲۱۱۱۲ و ۶۹۲۳۱۲۰
فکس: ۶۹۲۵۱۱۲ و ۶۹۲۴۹۲۳

EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

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 : لیسانس
 - ۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
 - ۳- سایر شرایط : _____

تعریف

=====

مهندس فروش کسی است که بتواند از عهده تشخیص ویژگیهای محصولات تولیدی، مشتریان و برقراری ارتباط با آنها، تجزیه و تحلیل درخواست مشتریان، مذاکره و مشاوره با آنها، فراهم کردن زمینه های حقوقی عقد قراردادها، تطبیق محصولات تولید با درخواست ها، همکاری در تحویل و تحویل محصولات به مشتریان، پاسخگویی به شکایات مشتریان و همکاری با بازاریابی و زمینه سازی سیستم تبلیغات برآید.

- مدت دوره کارآموزی : ۳۳۶ ساعت
- ۱- زمان آموزش تئوری : ۱۵۹ ساعت
 - ۲- زمان آموزش عملی : ۱۷۷ ساعت

«فهرست توانایی های مهندس فروش»

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی تشخیص عوامل موثر محیط کار	۱
۲	توانایی تشخیص محصولات تولید سیستم جاری	۲
۳	توانایی تشخیص مشتریان محصولات تولیدی	۳
۴	توانایی برقراری ارتباط با مشتریان	۴
۵	توانایی تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان	۴
۶	توانایی مذاکره و مشاوره با مشتریان جهت فروش محصولات	۵
۷	توانایی فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش	۶
۸	توانایی مذاکره و مشاوره فنی با مشتریان در خصوص ساخت محصولات سفارشی	۶
۹	توانایی تطبیق محصولات تولید شده با درخواست مشتریان	۷
۱۰	توانایی همکاری در تحویل و تحول محصولات به مشتریان	۷
۱۱	توانایی پاسخگویی به شکایات مشتریان	۸
۱۲	توانایی برقراری ارتباط با شرکت های همسوی داخلی و خارجی	۸
۱۳	توانایی همکاری با واحد بازاریابی	۹
۱۴	توانایی برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری	۱۰
۱۵	توانایی تجزیه و تحلیل داده های مشتریان	۱۱
۱۶	توانایی تشخیص توانمندی فنی و حرفه ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه اندازی محصولات تولیدی	۱۲
۱۷	توانایی راهنمایی فنی مشتریان و زمینه سازی تبلیغات شرکت	۱۲
۱۸	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی	۱۳
۱۹	توانایی بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی	۱۴
۲۰	توانایی اجرای استانداردهای نظام تضمین کیفیت	۱۴
۲۱	توانایی آموزش نیروی انسانی	۱۵
۲۲	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی کار	۱۵

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۲	۴	تشخیص عوامل موثر محیط کار	توانایی تشخیص عوامل موثر محیط کار	۱
				آشنایی با عوامل موثر فیزیکی محیط کار	۱-۱
				آشنایی با عوامل فیزیولوژیکی محیط کار	۱-۲
				آشنایی با عوامل شیمیایی محیط کار	۱-۳
				آشنایی با عوامل بیولوژیکی محیط کار	۱-۴
				آشنایی با ارگونومی	۱-۵
شناسایی اصول تشخیص عوامل موثر محیط کار	۱-۶				

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- وسایل کمک آموزشی ۲- فرایند کار ۳- وسایل ارتباطی	۴	۴	برقراری ارتباط با مشتریان	توانایی برقراری ارتباط با مشتریان	۴
				آشنایی با شبکه های ارتباطی با مشتریان	۴-۱
				آشنایی با سندهای ارتباطی با مشتریان	۴-۲
				آشنایی با روش های ارتباطات رسمی و غیر رسمی	۴-۳
				شناسایی اصول برقراری ارتباط با مشتریان	۴-۴
۱- فرایند کار ۲- اسناد و مدارک ۳- وسایل کمک آموزشی	۴	۴	گرددآوری درخواستهای مشتریان تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان مستندسازی نتایج تجزیه و تحلیلها	توانایی تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان	۵
				شناسایی شرایط فروش محصولات تولید	۵-۱
				شناسایی اصول گرددآوری درخواستهای مشتریان	۵-۲
				شناسایی اصول تجزیه و تحلیل درخواستهای مشتریان	۵-۳
				شناسایی اصول مستندسازی نتایج تجزیه و تحلیلها	۵-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۸	۱۳	- مذاکره با مشتریان جهت فروش محصولات سیستم جاری	توانایی مذاکره و مشاوره با مشتریان جهت فروش محصولات ۶-۱ آشنایی با روانشناسی انسانی کاربردی ۶-۲ آشنایی با جامعه شناسی کاربردی ۶-۳ آشنایی با فنون مشاوره با عامل انسانی ۶-۴ شناسایی کیفیت و نرخ محصولات شرکت های رقیب ۶-۵ شناسایی قیمت های تمام شده محصولات سیستم جاری ۶-۶ شناسایی جایگاه محصولات در بین مصرف کنندگان ۶-۷ شناسایی اصول مذاکره و مشاوره با مشتریان جهت فروش محصولات سیستم جاری	۶ ۶-۱ ۶-۲ ۶-۳ ۶-۴ ۶-۵ ۶-۶ ۶-۷

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۸	۶	- فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش	توانایی فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش ۷-۱ آشنایی با اصول مقدماتی حقوق تجاری مورد نیاز ۷-۲ آشنایی با عناصر فنی عقد قراردادهای فروش کالا ۷-۳ شناسایی اصول فراهم کردن زمینه های فنی و حقوقی عقد قراردادهای فروش	۷
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۸	۸	- بررسی مقدماتی درخواست خصوصی مشتریان	توانایی مذاکره و مشاوره فنی با مشتریان در خصوص ساخت محصولات سفارشی ۸-۱ آشنایی با امکانات ساخت و تولید سیستم جاری ۸-۲ شناسایی اصول بررسی مقدماتی درخواست خصوصی مشتریان ۸-۳ شناسایی اصول خواندن نقشه های درخواستی مشتریان	۸

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			مذاکره و مشاوره با واحد تولید	شناسایی اصول مذاکره و مشاوره با واحد تولید	۸-۴
			مستندسازی درخواست مشتریان و نتایج مذاکرات با مسئولین تولید	شناسایی اصول مستندسازی درخواست مشتریان و نتایج مذاکرات با مسئولین تولید	۸-۵
			مذاکره و مشاوره با مشتریان در خصوص ساخت محصولات سفارشی	شناسایی اصول مذاکره و مشاوره با مشتریان در خصوص ساخت محصولات سفارشی	۸-۶
۱-درخواست مشتریان	۴	۴		توانایی تطبیق محصولات تولید شده با درخواست مشتریان	۹
۲-محصولات تولیدی				شناسایی استانداردهای تولید و کیفیت مورد نظر	۹-۱
۳-استاندارد				شناسایی پارامترهای قابل اندازه گیری تطبیقی کالا با سفارش	۹-۲
۴-وسایل کمک آموزشی				شناسایی کنترل و تطبیق محصولات تولیدی با درخواست مشتریان	۹-۳
۵-وسایل ایمنی و حفاظتی					

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- اسناد و مدارک ۲- وسایل کمک آموزشی ۳- محصولات ۴- فرایند کار	۶	۶	- کنترل مشخصات الصافی به محصولات - همکاری در تحویل و تحویل محصولات به مشتریان	توانایی همکاری در تحویل و تحویل محصولات به مشتریان ۱۰-۱ آشنایی با مقررات تحویل و تحویل محصول به مشتری ۱۰-۲ آشنایی با اسناد و مدارک تحویل و تحویل محصول ۱۰-۳ شناسایی اصول کنترل مشخصات الصافی به محصولات ۱۰-۴ شناسایی اصول همکاری در تحویل و تحویل محصولات به مشتریان	۱۰ ۱۰-۱ ۱۰-۲ ۱۰-۳ ۱۰-۴
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۱۳	۱۰	- کنترل مشخصات الصافی به محصولات - همکاری در تحویل و تحویل محصولات به مشتریان	توانایی پاسخگویی به شکایات مشتریان ۱۱-۱ آشنایی بازمینه شکایات مشتریان ۱۱-۲ آشنایی با تعهدات شرکت در قبال محصولات فروش ۱۱-۳ شناسایی مسئولیت های واحد خدمات بعد از فروش	۱۱ ۱۱-۱ ۱۱-۲ ۱۱-۳

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			- ایجاد هماهنگی با واحد خدمات بعد از فروش	شناسایی اصول ایجاد هماهنگی با واحد خدمات بعد از فروش	۱۱-۴
			- بررسی شکایات مشتریان	شناسایی اصول بررسی شکایات مشتریان	۱۱-۵
			- پاسخگویی به شکایات مشتریان	شناسایی اصول پاسخگویی به شکایات مشتریان	۱۱-۶
			- پیگیری چگونگی رفع معضل مشتریان	شناسایی اصول پیگیری رفع معضلات مشتریان	۱۱-۷
۱- فرایند کار ۲- وسایل ارتباطی ۳- وسایل کمک آموزشی	۴	۴		توانایی برقراری ارتباط با شرکت های همسوی داخلی و خارجی	۱۲
				آشنایی با ویژگیهای محصولات شرکت های همسوی داخلی و خارجی	۱۲-۱
				آشنایی با روند تغییرات تکنولوژی شرکت های همسو	۱۲-۲
				آشنایی با رقابت های تجاری شرکت های همسو	۱۲-۳

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۱۰	۸	- مذاکره با شرکت های همسو جهت ایجاد زمینه های همکاری - همکاری با شرکت های همسوی داخلی و خارجی	آشنایی با میزان بازاریابی شرکت های همسو	۱۲-۴
				شناسایی زمینه های همکاری با شرکت های همسو	۱۲-۵
				شناسایی مذاکره با شرکت های همسو جهت ایجاد زمینه های همکاری	۱۲-۶
				شناسایی اصول همکاری با شرکت های همسوی داخلی و خارجی	۱۲-۷
				توانایی همکاری با واحد بازاریابی	۱۳
				آشنایی با اصول مقدماتی علم تجارت و عناصر آن	۱۳-۱
				آشنایی با عوامل موثر در میزان فروش محصولات سیستم جاری	۱۳-۲
				آشنایی با مسئولیتهای واحد بازاریابی	۱۳-۳

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۸	۱۰	همکاری با واحد بازاریابی	۱۳-۴ آشنایی با شیوه و سیستم های تبلیغاتی شرکت	۱۳-۴
				۱۳-۵ شناسایی اصول همکاری با واحد بازاریابی	۱۳-۵
				۱۴ توانایی برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری	۱۴
				۱۴-۱ آشنایی با واحدهای مختلف تولید و مسئولیت آنها	۱۴-۱
				۱۴-۲ آشنایی با واحد فنی و مهندسی	۱۴-۲
			۱۴-۳ آشنایی با واحدهای تدارکات و پشتیبانی	۱۴-۳	
			۱۴-۴ آشنایی با واحد امور مالی و اداری	۱۴-۴	
			۱۴-۵ شناسایی اصول برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری	۱۴-۵	
			برقراری ارتباط با فرایندهای سیستم جاری		

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۸	۱۰	تجزیه و تحلیل داده های مشتریان - اصلاح رویه جهت متنوع کردن تولید	توانایی تجزیه و تحلیل داده های مشتریان ۱۵	۱۵
				شناسایی ویژگیهای درخواست و داده های مشتریان ۱۵-۱	۱۵-۱
				آشنایی با فرایندهای داده پردازی و مستندسازی ۱۵-۲	۱۵-۲
				شناسایی اصول تجزیه و تحلیل داده های مشتریان ۱۵-۳	۱۵-۳
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی	۷	۷	- اصلاح رویه جهت متنوع کردن تولید	شناسایی اصول اصلاح رویه جهت متنوع کردن تولید ۱۵-۴	۱۵-۴
				توانایی تشخیص توانمندی فنی و حرفه ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه اندازی محصولات تولیدی ۱۶	۱۶
				آشنایی با پیمانکاران نصب و راه اندازی محصولات و امکانات فنی و حرفه ای آنها ۱۶-۱	۱۶-۱
				آشنایی با مشاوران و تخصص های فنی و علمی آنها ۱۶-۲	۱۶-۲

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			- تشخیص توانمندیهای فنی و حرفه‌ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه‌اندازی محصولات تولیدی	شناسایی اصول تشخیص توانمندیهای فنی و حرفه‌ای پیمانکاران و مشاوران نصب و راه‌اندازی محصولات تولیدی	۱۶-۳
۱- فرایند کار ۲- وسایل کمک آموزشی ۳- وسایل تبلیغاتی	۱۰	۱		توانایی راهنمایی فنی مشتریان و زمینه سازی تبلیغات شرکت آشنایی با مشکلات و درخواست های مطروحه عامل انسائی در خصوص خرید محصولات تولید	۱۷ ۱۷-۱
			- بررسی و راهنمایی فنی مشتریان	شناسایی اصول بررسی و راهنمایی فنی مشتریان آشنایی با شرایط تبلیغات محصولات شرکت	۱۷-۲ ۱۷-۳
			- زمینه سازی تبلیغات شرکت	شناسایی اصول زمینه سازی تبلیغات شرکت	۱۷-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- قانون کار ۲- وسایل کمک آموزشی ۳- فرایند کار	۳۰	۳۰	اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی	توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی ۱۸-۱ آشنایی با مقررات و آیین نامه های شغلی ۱۸-۲ شناسایی اصول اجرای مقررات و آیین نامه های شغلی	۱۸ ۱۸-۱ ۱۸-۲
۱- متون فنی و تخصصی خارجی ۲- وسایل کمک آموزشی ۳- فرایند کار	۲۰	۲۲	بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی	توانایی بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی ۱۹-۱ آشنایی با بروشور و کاتالوگ های خارجی ۱۹-۲ آشنایی با متون فنی و تخصصی خارجی ۱۹-۳ شناسایی اصول بکارگیری زبان فنی و تخصصی خارجی	۱۹ ۱۹-۱ ۱۹-۲ ۱۹-۳

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- استاندارد ۲- وسایل کمک آموزشی ۳- فرایند کار	۴	۴	بکارگیری استانداردهای نظام تضمین کیفیت	توانایی اجرای استانداردهای نظام تضمین کیفیت ۲۰-۱ آشنایی با استانداردهای ISO 9000 و کاربرد آنها ۲۰-۲ شناسایی اصول بکارگیری استانداردهای نظام تضمین کیفیت	۲۰ ۲۰-۱ ۲۰-۲
۱- فرایند آموزشی ۲- وسایل کمک آموزشی	۵	۶	آموزش نیروی انسانی	توانایی آموزش نیروی انسانی آشنایی با آموزش و آموزش ضمن کار ۲۱-۲ آشنایی با شیوه‌های آموزش و ارزشیابی در صنایع ۲۱-۳ شناسایی اصول آموزش نیروی انسانی	۲۱ ۲۱-۱ ۲۱-۲ ۲۱-۳

استاندارد مهارت و آموزشی : مهندس فروش

رشته : خدمات مالی

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
۱- وسایل کمک آموزشی ۲- وسایل آتش نشانی ۳- وسایل کمکهای اولیه ۴- وسایل ایمنی و حفاظتی	۵	۶	- پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار - آتش نشانی - انجام کمکهای اولیه	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی کار آشنایی با حوادث شغلی و علل بروز آنها آشنایی با وسایل ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار آشنایی با آتش سوزی و اصول آتش نشانی آشنایی با عوارض جانی و اصول انجام کمکهای اولیه	۲۲ ۲۲-۱ ۲۲-۲ ۲۲-۳ ۲۲-۴ ۲۲-۵