

عنوان مستند: شناسنامه شغلی		
کد مستند: ۰۱-۰۲-SS-WI	ویرایش: اول	تاریخ بازنگری: ۹۹/۰۹/۲۲
عنوان شغل: فروش و بازاریابی	عنوان پست: کارشناس ارشد فروش	کد پست:
عنوان واحد: فروش و بازاریابی	مافوق مستقیم: مدیر پروژه ها	سایر کسانی که باید به آنها گزارش دهد: معاونت فروش و بازاریابی
تعریف پست: تعامل با مشتریان جهت درک نیاز مشتری و پاسخ به نیاز های مشتریان در قابل فروش محصولات شرکت		
ردیف	حوزه مسئولیت	شرح وظیفه
۱	ارتباط با مشتری	فهم دقیق نیاز مشتری با توجه به درخواست های دریافت شده در سیستم CRM
۲		پیش بینی و بیان سایر نیازهایی مشتری که درحوزه خدمات شرکت بوده ولی مشتری به علل مختلف در درخواست ارسالی به شرکت آن را بیان نکرده است و توافق با مشتری در خصوص گنجاندن آن در درخواست
۳		تبیین درخواست مشتری به لحاظ فنی و استانداردهای تعریف شده در سیستم CRM
۴		ثبت درخواست مشتریان در سیستم CRM
۵		ارائه مشاوره فنی لازم به مشتری جهت انتخاب درست کالا
۶		ارائه کاتالوگ، دیتاشیت، گواهی های فنی و سایر مستندات فنی مورد نیاز مشتری
۷		ارائه پیشنهادهای و راه حل های جایگزین به مشتری در صورت نیاز
۸		تبیین گستره توانمندی های شرکت جهت تامین اقلام مورد نیاز در حوزه پاپینگ برای مشتریان
۹		ارائه پیشنهاد قیمت به مشتریان بوسیله پیش فاکتور و یا در موارد ضروری به صورت شفاهی
۱۰		توافق شفاف با مشتری در مورد قیمت، تخفیف، زمان تحویل، محل تحویل، نحوه ارسال و .. در پیش فاکتورهای ارسالی و یا گفتگو های شفاهی
۱۱	ارتباط با کارشناس پشتیبانی فروش	پیگیری جهت حل و فصل اختلافات، شکایت ها، نارضایتی ها و انتقاد های دریافت شده از طرف مشتریان
۱۲		مراجعه به محل استقرار مشتریان و یا پروژهها جهت حصول اطمینان از حسن اجرای تعهدات در صورت نیاز
۱۳		پیگیری دریافت وجه صورت حساب های ارسال شده به مشتری
۱۴	ارتباط با کارشناس پشتیبانی فروش	ارجاع درخواستها جهت صدور پیش فاکتور به کارشناس پشتیبانی فروش
۱۵		پیگیری درخواستهای ارجاع شده به کارشناسان پشتیبانی فروش
۱۶		رفع معضلات و ابهامات کارشناسان پشتیبانی فروش به لحاظ فنی
۱۷	ارتباط با واحد پشتیبانی	حصول اطمینان از صحت پیش فاکتور های ثبت شده و تایید آن در سیستم
۱۸		ارجاع اقلامی از درخواست مشتری به واحد پشتیبانی که نیاز به خرید و تامین دارد
۱۹		پیگیری اقلامی از درخواست مشتری که به واحد پشتیبانی جهت خرید و تامین ارجاع شده است.
۲۰		همکاری فنی با کارشناسان خرید جهت تامین اقلام و یا پیشنهاد های جایگزین قابل تامین
۲۱	ارتباط با کارشناس مرکز تماس	هماهنگی با کارشناس مرکز تماس جهت دریافت درخواست های دریافت شده
۲۲		هماهنگی با کارشناس مرکز تماس جهت پیگیری و دریافت بازخورد از مشتریان درخصوص پیش فاکتور های ارسالی
۲۳	قوانین و مقررات	رعایت امانت و حفظ کلیه اطلاعات مربوط به مشتریان به عنوان اطلاعات محرمانه شرکت
۲۴		حفظ منافع شرکت در کلیه مذاکرات فروش
۲۵		رعایت ادب و شعونات شرکت در برخورد با مشتریان
۲۶		همکاری با سایر واحد های مرتبط بنحو شایسته در جهت تحقق چشم انداز و ماموریت شرکت
۲۷		حضور به موقع، مرتب و منظم و حفظ نظم و انضباط عمومی در محیط کار
۲۸		سایر
۲۹		
۳۰		

عنوان مستند: شناسنامه شغلی			
کد مستند: ۰۱-۰۲-WI-SS		ویرایش: اول	تاریخ بازنگری: ۹۹/۰۹/۲۲
عنوان شغل: فروش و بازاریابی	عنوان پست: کارشناس ارشد فروش	کد پست:	
عنوان واحد: فروش و بازاریابی	ما فوق مستقیم: مدیر پروژه ها	سایر کسانی که باید به آنها گزارش دهد: معاونت فروش و بازاریابی	
حداقل شرایط احراز			
مقطع تحصیلی	رشته تحصیلی	تجربه (سال)	زمینه تجربه مورد نیاز
کارشناسی/کارشناسی ارشد	مهندسی مکانیک/صنایع/شیمی فرایند/متالورژی صنعتی	۳	خرید و بازرگانی در حوزه پاپینگ
مهمترین شایستگی ها مورد نیاز			
دانش		آشنایی کامل با تنوع اقلام مورد استفاده در صنعت پاپینگ	
		آشنایی با استانداردها و اصطلاحات مورد استفاده در صنعت پاپینگ	
		آشنایی با انواع موارد و مصالح مورد استفاده در ساخت تجهیزات مورد استفاده در صنعت پاپینگ	
		آشنایی با انواع برند های مختلف در صنعت پاپینگ	
		آشنایی با صنایع مختلف مرتبط با صنعت پاپینگ که در حیطه مشتریان شرکت می باشند	
		آشنایی اولیه با مکانیک سیالات و طراحی خطوط انتقال	
مهارت		مهارت گوش کردن فعال	
		مهارت حل مسئله و خلاقیت	
		توانایی مذاکره و گفتگو و متقاعد کردن افراد	
		توانایی برنامه ریزی و مدیریت فعالیتهای ارجاع شده	
		توانایی مکتوب کردن فعالیت ها، مذاکرات و سایر وظایف ارجاع شده	
		توانایی خواندن مکتوبات فنی	
ویژگی های شخصیتی		دقت نظر و تیز بینی	روحیه کار تیمی
		داشتن صبر و حوصله	پرانرژی بودن
		راز داری	داشتن حافظه شنیداری خوب
		امانت داری	روابط عمومی بالا و حسن خلق
		پشتکار در انجام وظایف	
نرم افزار		آشنایی با نرم افزار CRM	
		آشنایی با نرم افزار فروش	
		تسلط بر نرم افزار های Excel, Word	
		تسلط بر جستجوی در Google و یا سایر شبکه های اجتماعی	
زبان خارجی		مکالمه	خوب
		خواندن	خوب
		نوشتن	خوب
آشنایی با تجهیزات و ماشین آلات		-	
سایر			

تصویب کننده (هیات مدیره)	تایید کننده (مشاور ارشد)	
		رضا سعیدی سپهر