

تعریف شغل کارشناس فروش (Sales Specialist)

وظیفه اصلی متخصصان کارشناسان فروش این است که مشخصات و ویژگی‌های یک محصول و یا خدمت را با هدف فروش به مشتریان موجود یا بالقوه توضیح دهد. در حقیقت فروشندگان دارای وظایف گسترده‌ای هستند که بستگی به حوزه فعالیت شرکت دارد: از خرده‌فروش گرفته تا وارد کننده و تولید کننده. کارشناسان فروش در شرکت‌های تولید کننده با استفاده از استراتژی فروش شرکت و با هدایت مدیر فروش روابط خود را با مشتریان گسترش می‌دهند و محصولات شرکت را به مشتریان معرفی و عرضه می‌کنند.

فروشنده چه وظایفی دارد؟

اگر بخواهیم در یک جمله وظیفه کارشناس فروش را بگوییم این است: کارشناس فروش فردی است که وظیفه اصلی آن معرفی محصول و خدمات به مشتریان بالقوه است (تبدیل آن به مشتریان بالفعل). حال ممکن است از طریق بازاریابی و فروش حضوری باشد و یا تلفنی و اینترنتی.

آیا من برای شغل فروشندگی مناسب هستم؟

اگر شما شرایط زیر را داشته باشید به احتمال زیاد این شغل مناسب شماست:

1. اگر دانش و آگاهی از سیستم‌های CRM و نرم افزارهای مطرح در بازار را دارید و چیزی رو هم که قراره بفروشید خوب می‌شناسید.
2. اگر اصول و روش‌های نمایش، تبلیغ و فروش محصولات و خدمات را بلدید یا تحصیلات آکادمیک در حوزه فروش و بازاریابی دارید
3. اگر در یکی از تست‌های روانشناسی زیر شرکت کردید (بهترین تست روانشناسی برای تشخیص این شغل تست هوش هیجانی و نتو است):

اگر هوش هیجانی بالایی دارید و مخصوصاً خود شکوفایی، خود ابرازی، روابط بادیگران، خویشن داری، مدیریت استرس بالایی دارید

[همین حالا در آزمون هوش هیجانی شرکت کنید](#)

[اطلاعات بیشتر در مورد تست هوش هیجانی](#)

اگر براساس تست نتو (NEO) شما، در پنج عامل دارای عامل‌های پایین باشید:

روان‌نژندی پایین: تحمل فشار و استرس پایین

برون‌گرایی بالا: نگرش مثبت به تغییرات، صمیمیت، تمایل به جمع‌گرایی، انگیزه، هیجان مثبت بالا

انعطاف‌پذیری: تخیل، زیبایی‌پسندی، احساسات بالا

دلپذیربودن با تمام عامل‌هاش بالا باشد.

با وجدان بودن: کفایت، خویش‌داری، وظیفه‌شناسی بالا باشند

[همین حالا در آزمون نئو شرکت کنید](#)

[اطلاعات بیشتر در مورد نئو \(NEO\)](#)

اگر براساس تست کتل صفات بارز شما این صفات بود:

سلطه‌گری، جسور، چابکی، تحول‌گرایی، نظم، سرزندگی و برون‌گرایی، خلاقیت، آرامش، استقلال، کنترل بیرونی و رهبری

[همین حالا در آزمون کتل شرکت کنید](#)

[اطلاعات بیشتر در مورد تست روانشناسی کتل](#)

اگر MBTI بدید یکی از تیپ‌های (ESTP, ESTJ, ENFP, ESFP, ESFJ) نتیجه شما بشه:

[همین حالا در آزمون MBTI شرکت کنید](#)

[اطلاعات بیشتر در مورد MBTI](#)

اگر براساس تست هالند تیپ شغلی شما CE باشد یعنی (conventional): قراردادی (Enterprising) (جسور) هستید. لازم به ذکر است از آنجایی که تست هالند جزء استانداردهای وزارت کار آمریکا می‌باشد از اعتبار بالایی برخوردار است، پیشنهاد می‌شود که در کنار تست‌های پیشنهادی این تست را حتماً انجام دهید (

[همین حالا در آزمون هالند شرکت کنید](#)

[اطلاعات بیشتر در مورد هالند](#)

4. اگر توانایی خوب گوش دادن و خوب سخن گفتن رو دارید. معمولاً افرادی که بیشتر و بهتر حرف می‌زنند برای فروش موفق ترند!

اگر از این 4 آزمایش سر بلند بیرون آمدید، به احتمال قوی فروشنده خوبی خواهید شد اما اگر هم این توانایی‌ها رو ندارید نگران و ناراحت نباشید همه موارد بالا قابل یادگیری و حتی شخصیت شما با تمرین در طول زمان قابل تغییر است. در ضمن مهم علاقمندی

شما در کاری هست که می‌خواهید انجام دهید. شما می‌توانید با انجام تست‌هایی که در اینجا هست شخصیت و علاقمندی خود را پیدا کنید.

اگر بعد از خواندن این مقاله دوست دارید در کلاسی برای تقویت توانای فروش شرکت کنید در نظر سنجی زیر برای موضوع کلاس آموزشی شرکت کنید

[همین حالا برای پیش ثبت نام کلاسی که دوست دارید شرکت کنید](#)

چگونه یک کارشناس فروش خوب استخدام کنیم؟

همیشه برای ما به عنوان یک شرکت مهم بوده که برای رسیدن به یک درآمد مطلوب و استمرار این درآمد و در ادامه برای گسترش فعالیت فروش شرکت، یک تیم فروش قوی در کنار تیم مارکتینگ خودمون داشته باشیم.

Sales Team شرکت از چندین کارشناس فروش و مدیر فروش تشکیل می‌شود. مدیر فروش با توجه به استراتژی شرکت، استراتژی دپارتمان فروش را می‌چیند و با کمک کارشناسان فروش خود این استراتژی‌ها را عملیاتی می‌کند.

فروشنده‌گی از دیر باز برای سازمان‌ها و شرکت‌ها مهم بوده‌اند. چون بقاء این شرکت‌ها در گرو فروش محصولات و خدمات قابل عرضه خود هستند. اما نکته‌ی مهم این است که نوع فروش و روش‌های فروش همیشه یکسان نبوده و در طول دوران با توجه به شرایط زمانی و مکانی و با توجه به امکانات موجود متفاوت بوده است. امروزه هم به بخاطر نوع فروش و نوع تقاضای مشتریان، روش‌ها و استراتژی‌های فروش عوض شده است. قاعدتا روش‌های جذب نیروی فروش با توجه به ماهیت فروش شرکت می‌باشد. اما اینکه چگونه بتوانیم کارشناسان فروش خوبی برای شرکت جذب کنیم دغدغه همه‌ی سازمان‌ها است. درآمد در شغل کارشناس فروش همیشه رابطه مستقیم و مملوسی با درآمد شرکت دارد. برای همین است که باید میزان تطابق شغل و شاغل در این سمت بالاترین میزان خود را داشته باشد. ما به شما کمک می‌کنیم که چگونه بتوانید جذب نیروی خوبی داشته باشید. با کمک از تکنولوژی نوین ATS شما هم می‌توانید از این الگوهای جدید بهره برداری کنید.

[بیشتر با فناوری ATS آشنا شوید](#)

همه‌ی کسانی که می‌خواهند به عنوان نیروی کارآمد جذب شرکت‌ها و سازمان‌ها شوند، باید آشنایی کاملی با مسئولیت‌ها و وظایف، دانش و فنون مورد نیاز، شایستگی‌ها و مهارت‌ها داشته باشد. همچنین سازمان‌ها پارمترهای خاصی رو برای سنجش افراد به کار می‌برند. قرار است مجموعه‌ایی از شغل‌های کاربردی و پرتقاضا را برای شما جمع‌آوری کنیم که راهنمایی درست برای شما گردد. همیشه در مصاحبه‌ها تعریف شغل از سوالات اولیه می‌باشد که دانستن تعریف شغل و تشریح آن به منزله تسلط و احاطه اولیه به شغل است.

مسئولیت کارشناس فروش چیست؟

وظایف کارشناس فروش می‌تواند خیلی گسترده و متنوع باشد. وظایف برای کارشناس فروش بیرون سازمانی، درون سازمانی، نماینده فروش بیرون سازمانی، مشاور فروش و هماهنگ کننده فروش متفاوت است. ما در اینجا کارشناس فروش سازمانی در نظر می‌گیریم.

برای شما که می‌خواهید استخدام شوید و یا شما که می‌خواهید جذب کنید، فرقی ندارد. آگاهی شما از مسئولیت‌ها و وظایف کارشناس فروش به میزان قابل توجهی در جذب و استخدام مفید و کارا است.

از جمله وظایف کارشناس فروش به قرار زیر است:

- استقبال از مشتریان و ایجاد یک رابطه براساس اعتماد و نشان دادن تعهد جدی برای رضایت مشتریان
- کمک به مشتریان برای انتخاب محصول و یا خدمات مورد نظر با پرسیدن از آنان و با دقت گوش دادن به جواب مشتریان
- توضیح دادن عملکرد و مزایای محصول و یا خدمات عرضه شده به مشتریان بالقوه
- توضیح شرایط و ضوابط مربوط به خرید محصول و خدمات به مشتریان
- مذاکره در مورد قیمت و شرایط پرداختی
- آگاهی داشتن از قوانین و مقررات مربوط به فروش محصول و خدمات
- تعریف کردن اهداف فروش سالانه خود و ارائه آن به مدیر فروش
- بررسی و تحلیل گزارش فعالیت‌های خود در پایان هر روز، هفته، ماه و سال به منظور سازماندهی برنامه خود با کارآمدترین روش‌ها مثل نرم افزارها
- به‌روز نگه داشتن خود در مورد اطلاعات محصولات جدید و خدمات و انتقال آن به مشتریان
- شرکت در جلسات فروش
- انجام دیگر وظایف مرتبط با فروش با توجه به الزامات و دستورالعمل‌های مدیریت

شما به عنوان فروشنده باید آگاه باشد که در چه شرکتی و سازمانی می‌خواهید مشغول به کار شوید، چه وظایفی در آن سازمان برای کارشناس فروش ارائه داده‌اند، شما باید از ماهیت کارشناس فروش آگاه باشید تا بتوانید در سمت کارشناس فروش مشغول به کار شوید.

دانش و فنون موردنیاز و مهارت‌های فروشنده چیست؟

بهترین تیم‌های فروش بسیار شبیه به دانشگاه یا مدارس عالی هستند. آنها به نتایج توجه دارند. در واقع بهترین تیم‌های فروش توسط مدیر فروش که نقش مربی را ایفا می‌کند، اداره می‌شود. اما همه‌ی موفقیت تیم فروش بر عهده‌مدیر فروش نیست. کارشناسان فروش باید دارای مهارت و دانش لازم باشند تا بتوانند درک بهتری از فروش داشته باشند. دانش و فنون مورد نیاز و مهارت‌های کارشناس فروش به شرح زیر است:

- فروش و بازاریابی (Sales and Marketing) شناخت اصول و روش‌های نمایش، تبلیغ و فروش محصولات و خدمات. که این شامل استراتژی بازاریابی و تاکتیک‌های فروش می‌شود(عالی)

- مشتری و خدمات شخصی : (Customer and Personal Service) شناخت اصول و فرایندهای ارائه خدمات مشتری و شخصی. که این شامل ارزیابی از نیازمندیهای مشتری، ارزیابی کیفیت خدمات و محصولات و ارزیابی رضایت مشتری است.(تسلط بالا)
- اجرا و مدیریت : (Administration and Management) داشتن دانش اصول کسب و کار و مدیریت در برنامه ریزی استراتژیک، تخصیص منابع، مدل سازی فروش.(تسلط بالا)
- دانش و آگاهی از سیستم های CRM تسلط خوب)
- آشنایی کامل با کامپیوتر و ICDL و مهارت در استفاده از اینترنت

از آنجایی که بازار کار برای کارشناسان فروش در سال های اخیر تغییر کرده است و کارفرمایان اکنون به دنبال کارشناسانی هستند که مجموعه ای از مهارت های مختلف را یکجا داشته باشند. در بخش مهارت ها یا همان SKILLS برای استخدام کارشناس فروش به شرح زیر است:

- مهارت گوش دادن : توجه کامل داشتن به آنچه که مشتریان می گویند و درک نکات گفته شده توسط مشتریان (عالی)
- مهارت متقاعد کردن مشتریان برای تغییر ذهن و رفتار خود در مورد محصولات و خدمات
- مهارت هماهنگی و تنظیم اقدامات در ارتباط مشتریان
- مهارت مذاکره با مشتریان
- مهارت در یافتن راه هایی برای کمک به مشتریان
- مهارت درک مفاهیم اطلاعات جدید برای حل مسئله برای مشکلات موجود در حال حاضر و در آینده
- داشتن مهارت حل مسئله و شناسایی مشکلات پیچیده و ارزیابی آنها و حل مشکلات
- داشتن مهارت قضاوت و تصمیم گیری با توجه به هزینه های نسبی و مزایای بالقوه برای انتخاب بهترین راه فروش محصولات و خدمات
- مهارت اجتماعی برای آگاهی از واکنش مشتریان نسبت به محصول و خدمات و درک این واکنش ها

شایستگی های عمومی و ویژگی های شخصیتی کارشناس فروش موفق چیست؟

هنگامی که مسئول استخدام از شما در مورد سبک کاری سوالاتی می پرسد در حقیقت سوالاتی است که نشان می دهد که چگونه شما با فرهنگ شرکت و شرایط شغلی خود سازگار هستید؟ سعی می کند که متوجه شود که آیا یک کارمند سخت کوشی هستید؟ مدیران در حقیقت سعی می کنند تا تصمیم بگیرند که آیا شما یک بازیکن قوی برای تیمشون هستید؟ شما هستید که با توضیحاتتون کمک می کنید تا تصمیم بگیرند که آیا شما مناسب این شغل هستید یا نه. شایستگی های عمومی و ویژگی های شخصیتی یک مجموعه ای هستند که برای هر سمت و شغل متفاوت و ترتیب متفاوتی دارد. در کنار داشتن این خصوصیات، ترتیب این ویژگی ها مهم می باشد.

- اطمینان به خود : این شغل نیازمند آن است که شخصی با قابلیت اطمینان به نفس بالا انجام وظیفه نماید(عالی)
- صداقت و اخلاق در کار: این شغل نیازمند آن است که رفتارهای صادقانه و اخلاق مدار داشته باشید(عالی)
- سازگاری : این شغل نیازمند این است که نسبت به تغییرات مثبت و منفی دیدگاه بازی در محل کار داشته باشید(عالی)
- استقامت: شغل مستلزم آن است که با موانع زیادی مواجه شوید و در این شغل استقامت بالایی از خود نشان دهید(عالی)
- همکاری: نیازمند آن است که وظایف را به صورت گروهی انجام داده و از کار گروهی لذت ببرد(عالی)

- توجه به جزییات(جزئی‌نگری): نیازمند آن است که جزییات در کار را به صورت کامل و دقیق اجرا کند(عالی)
- خلاقیت: نیازمند آن است که دارای روحیه خلاقیت و ابتکار در مسئولیت‌ها و چالش‌ها داشته باشید و همچنین نوآوری و تفکر جایگزینی برای ایجاد ایده‌های جدید(عالی)
- روحیه استقلال طلبی: آنچه که شما در کار نیاز دارید روحیه استقلال طلبی است، بدین صورت که مسئولیت‌های خود را با نظارت کم یا بدون نظارت انجام دهید(خوب)
- تفکر تحلیلی: شغل فروش نیازمند آن است که با استفاده از تجزیه و تحلیل اطلاعات و منطق، مشکلات مربوط به کار را رسیدگی و حل کنید(خوب)
- تحمل استرس و فشار کاری(کنترل خشم): نیازمند آن است که پذیرش انتقاد و برخورد با آرامش داشته باشید و تحمل فشار و استرس بالا در کار را پذیرا باشید(متوسط)
- رهبری: نیازمند آن است تمایل به رهبری داشته باشید. و مسئولیت کارهای خود را به عهده بگیرید و در حیطه‌ی کاری خود بدون نیاز به شخص بالاتری مدیریت و رهبری خود را و کارتان را به عهده بگیرید(خوب)

توانایی‌های (Abilities) لازم برای فروشنده چیست؟

شاید برای شما سوال باشد که مهارت با توانایی چه فرقی دارد. خیلی خلاصه بیان می‌کنم: توانایی‌ها کمک می‌کنند تا بهتر بتوانیم مهارت‌های خود را تقویت کنیم. اینجاست که توانایی‌ها برای کارفرما مهم هستند اما توانایی یک کارشناس فروش به شرح زیر است:

توانایی گوش دادن و درک اطلاعات و ایده‌ها

توانایی انتقال اطلاعات و ایده‌ها با صحبت کردن

توانایی صحبت کردن به صورت شفاف و روشن برای مخاطب

توانایی ارائه ایده ثر مورد موضوعی خاص(تعداد ایده مهم است نه کیفیت آنها)

چگونه از تست‌های روانشناسی برای جذب و استخدام کارشناس فروش استفاده کنیم؟

تمام مسائلی که در بالا ذکر شد قابلیت‌ها، مسئولیت‌ها و ویژگی‌هایی است که باید در کار داشته باشید. اما چطور و چگونه می‌توان پارامترهای بالا را سنجید و تعیین کرد که کدام یک از آن‌ها در شخص داوطلب وجود دارد بحثی است که همیشه با مشکلاتی همراه بوده. آنچه که برای ما تجربه شده است این هست که زمانی برای مشاوره شرکت‌ها کارهای جذب و استخدام و همچنین کارکنان جذب شده آنها را تحلیل و ارزیابی کردیم متوجه مشکلات زیادی در مورد نیروهای جذب شده و روند استخدامی آنها شدیم. توانستیم با انجام تست‌های روان‌شناختی و شخصیت‌شناسی مشکلات موجود را شناسایی کنیم، آنالیز کنیم و راه‌حلی برای این مشکلات پیشنهاد بدهیم. در ادامه این مقاله با استفاده از تست‌های هالند، MBTI، کتل، نفو هوش هیجانی و دیگر تست‌ها به شما نشان می‌دهیم که به راحتی میتوان نیروی دلخواه خودمان را جذب کنیم. تمام این تست‌ها به صورت رایگان برای سازمان‌هایی که از ATS سنجمان استفاده می‌کنند موجود است.

تمام این تست‌ها به صورت رایگان برای سازمان‌هایی که از ATS سنجمان استفاده می‌کنند موجود است.

برای دمو رایگان ثبت نام کنید

هالند (HOLLAND)



تست هالند یا همان تست رغبت‌سنجی شغلی است که نوع علاقمندی شغلی داوطلب را می‌سنجد. هماهنگ‌طور که می‌دانید تست هالند براساس 6 معیار سنجیده می‌شود (RIASEC) واقع‌گرا، جستجوگر، هنری، اجتماعی، جسور، قراردادی)

شغل کارشناس فروش (Sales Specialist) به قرار زیر است:

باید CE باشد یعنی:

(conventional) (قراردادی): این افراد مشاغلی را ترجیح می‌دهند که دربرگیرنده‌ی فعالیت‌های روتین و قانون‌مند است و در آنها بایستی از دستورالعمل و قواعد مشخصی پیروی کرد.

(Enterprising) (جسور): این افراد به مشاغل و فعالیت‌های مدیریتی و نیز رهبری و جهت‌دهی سایر افراد برای رسیدن به یک هدف مشخص تمایل دارند. مشاغلی که در آنها بتوانند آغازگر و یا مدیر یک پروژه‌ی تجاری باشند و بدون هراس و با پذیرفتن ریسک، تصمیم بگیرند.

همین حالا در آزمون هالند شرکت کنید

اطلاعات بیشتر در مورد هالند



تحلیل تست MBTI

یک کارشناس فروش برونگرایی خوبی باید داشته باشد. توانایی متقاعد کردن دیگران را داشته باشد. خلاقیت در کار داشته باشد و جزئی نگر و ریز بین باشد. در کنار اینها یک فروشنده هم می توان کمی احساسی برای درک احساس مشتریان باشد. مسئولیت پذیر باشد و در کنار این آیتها از فروشنده لذت ببرد.

تیپهای مناسب (ESTP,ESTJ,ENFP,ESFP,ESFJ)

[همین حالا در آزمون MBTI شرکت کنید](#)

[اطلاعات بیشتر در مورد MBTI](#)

تحلیل نتو (NEO_PI-R)



آزمون نئو از معتبرترین و پرکاربردترین تست‌های شخصیت‌شناسی است که بر پایه مدل پنج عاملی شخصیت تنظیم شده است. در نتایج تست نئو صفات به صورت طیف بیان می‌شود که دقت و صحت نتایج رو بالا می‌برد. تست نئو کاربرد گسترده‌ای در زمینه‌های فردی، شغلی، سازمانی و تحلیل رفتار گروه‌های انسانی دارد. در نظریه‌های صفاتی شخصیت، اعتقاد بر این است که اگر صفات شخصیتی فرد رو بشناسیم، می‌توانیم رفتار او در موقعیت‌های مختلف پیش‌بینی کنیم.

بر اساس تست نئو عوامل زیر معیار است که تطابق شاغل با شغل کارشناس فروش را می‌توان سنجید.

روان‌نژندی پایین: تحمل فشار و استرس پایین

برون‌گرایی بالا: نگرش مثبت به تغییرات، صمیمیت، تمایل به جمع‌گرایی، انگیزه، هیجان مثبت بالا

انعطاف‌پذیری: تخیل، زیبایی‌پسندی، احساسات بالا

دلپذیر بودن با تمام عامل هاش بالا باشد.

با وجدان بودن: کفایت، خویشتن‌داری، وظیفه‌شناسی بالا باشند

همین حالا در آزمون نئو شرکت کنید

اطلاعات بیشتر در مورد نئو (NEO)

تحلیل تست کتل (CATTELL)

آزمون 16 عاملی کتل همچون سایر آزمون‌های روان‌شناختی بر پایه فرضیه‌هایی ساخته شده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی انسان را در موقعیت‌های گوناگون می‌سنجد. این تست را کتل با بهره‌گیری از فهرست ویژگی‌های شخصیت که توسط آلپورت تدوین شده

بود؛ این آزمون را طی بررسی‌های طولانی و گوناگون ساخته است. این آزمون برای پیش‌بینی رفتار واقعی فرد در شرایط معین کاربرد دارد. یکی از ویژگی‌های منحصر به فرد این آزمون شخصیتی، توانایی آن در زمینه سنجش میزان هوش به عنوان یکی از عوامل تاثیرگذار در چگونگی پاسخ فرد به محرک‌های بیرونی و درونی در شرایط گوناگون است.

براساس کتل اگر صفات بارز سلطه‌گری، جسور، چابکی، تحول‌گرایی، نظم، سرزندگی و برونگرایی، خلاقیت، آرامش، ف استقلال، کنترل بیرونی و رهبری را داشته باشید، بیشتر احتمال تطابق شغلی خواهید داشت.

همین حالا در آزمون کتل شرکت کنید

اطلاعات بیشتر در مورد تست روانشناسی کتل



(Bar-On)

هوش هیجانی

هوش هیجانی یا همان EQ نوع دیگری از باهوش بودن است که به درک احساسات خود و دیگران برای تصمیم‌گیری مناسب در زندگی اشاره دارد.

اگر هوش هیجانی بالایی دارید و مخصوصاً خود شکوفایی، خود ابرازی، روابط بادیگران، خویشتن داری، مدیریت استرس بالایی دارید. میزان دقت بالای سنجش این صفات توسط تست هوش هیجانی باعث درک بهتر از خودمون خواهیم شد.

در تست هوش هیجانی می‌توان این صفات بارز را سنجید و میزان تطابق فرد با شغل را بدست آورد.

همین حالا در آزمون هوش هیجانی شرکت کنید

اطلاعات بیشتر در مورد تست هوش هیجانی

