

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Εξωτερικός Πωλητής

Syllabus

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.1



PEOPLECERT

PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, www.peoplecert.gr

Copyright © 2016-2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε.

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ: Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των πωλητών αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες όπου η προώθηση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, ως αποτέλεσμα της παραγωγικής ή εμπορικής – εισαγωγικής διαδικασίας μιας επιχείρησης, σχετίζεται άμεσα με τη λειτουργία των πωλήσεων που επάξια εκπροσωπείται από τον **Εξωτερικό Πωλητή**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών πώλησης όπως: προώθηση προϊόντων, επιχειρηματολογία αναφορικά με τα χαρακτηριστικά και τα πλεονεκτήματα–οφέλη του προϊόντος, στρατηγική διατήρησης, ανάπτυξης και μεγιστοποίησης των αποτελεσμάτων πωλήσεων και με απόλυτο στόχο τη σωστή και ολοκληρωμένη πώληση του προϊόντος όπου ο ρόλος του εξωτερικού πωλητή είναι κρίσιμος και σημαντικός για την επιχείρηση. Ο ρόλος του **εξωτερικού πωλητή** χαρακτηρίζεται ως ιδιαίτερα σημαντικός σε περιπτώσεις όπου τα προϊόντα είναι υψηλής τεχνολογίας, έχουν υψηλή τιμή, παρουσιάζουν ανάγκη επεξήγησης ή προσαρμογής στις ανάγκες/ επιθυμίες των πελατών

Η πιστοποίηση **Εξωτερικός Πωλητής** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών και αρμοδιοτήτων των πωλήσεων ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, μιας επιχείρησης, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκησή του.

Συνιστάται οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές και προχωρημένες γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους εξωτερικούς πωλητές καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν οργανισμό σε μια τέτοια θέση. Απαιτείται **βασικό** επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο **Εξωτερικός Πωλητής** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Ανάπτυξη πελατολογίου και διεκπεραίωση πωλήσεων.
- ii. Προώθηση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, ως αποτέλεσμα της παραγωγικής ή εμπορικής – εισαγωγικής διαδικασίας μιας επιχείρησης
- iii. Υποστήριξη διοικητικών λειτουργιών των πωλήσεων.
- iv. Υποστήριξη πελατών και επίλυση προβλημάτων
- v. Διατήρηση και διάχυση της φήμης των προϊόντων ή των υπηρεσιών.

Η πιστοποίηση **Εξωτερικός Πωλητής** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας πωλήσεις, σε οποιοδήποτε επιχείρηση.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών ομάδων εργασιών και πρακτικών

πωλήσεων έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι κάτοχοι της πιστοποίησης **Εξωτερικός Πωλητής** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών πώλησης και θα είναι σε θέση να:

- Επεκτείνουν και εξυπηρετούν το πελατολόγιο τους.
- Υλοποιούν τη διαδικασία πώλησης.
- Γνωρίζουν τις βασικές αρχές και μεθόδους παρουσίασης, προώθησης και πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και των συναλλακτικών κανόνων και πρακτικών των επιχειρήσεων.
- Κατέχουν γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις εργασίες που αφορούν τις πρακτικές πώλησης μιας επιχείρησης και γνωρίζουν σύγχρονες αρχές επικοινωνιακής διαδικασίας, οριζόντιας και κάθετης, στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.
- Εφαρμόζουν προσωπική οργάνωση και σχεδιασμό σε βραχυχρόνιο και μακροχρόνιο επίπεδο.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Εξωτερικός Πωλητής** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες και τις πρακτικές των εξωτερικών πωλήσεων μιας επιχείρησης.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της **Ταξινόμιας του Bloom (Bloom's taxonomy)**¹:

- **Γνώση (Knowledge)**
- **Κατανόηση (Comprehension)**
- **Εφαρμογή (Apply)**
- **Ανάλυση (Analyze)**

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Εξωτερικός Πωλητής** της **PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά κριτήρια	<ul style="list-style-type: none">• -Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ• -ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα• -ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64:
--------------------------------	--

¹ Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει **έξι (6) επίπεδα μάθησης σε γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, σύνθεση, αξιολόγηση - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι σειριακά/διαδοχικά και συσσωρευτικά αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6^ο επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.

	Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.
Βασικές δεξιότητες/γνώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Βασικά Μαθηματικά (αριθμητική, άλγεβρα, γεωμετρία, μαθηματική ανάλυση) • Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών • Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) • Αγγλική γλώσσα

4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση. Η **Γνώση (Knowledge)** ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών επικοινωνίας
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες πωλήσεων
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες πωλήσεων

Η **Κατανόηση (Comprehension)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή (Application)** αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες **νέες** καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοια ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση (Analysis)** είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές. Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και

συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόηση και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για να αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτό το επίπεδο αντιπροσωπεύουν ένα υψηλότερο πνευματικό επίπεδο από την απλή κατανόηση και εφαρμογή του υλικού αφού απαιτεί την κατανόηση τόσο του περιεχομένου όσο και της δομικής μορφής του υλικού.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχους στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web)
Τύπος Τεστ	1 ενιαίο τεστ 40 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) <i>40 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις.</i> <i>Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.</i>
Διάρκεια	1 ώρα (60 λεπτά)
Βάση Επιτυχίας	Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (24/40 βαθμοί)
Επιτήρηση	Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Online Proctoring</i>
Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού	Όχι <i>Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.</i> <i>Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.</i>
Προαπαιτούμενα	<ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκά κριτήρια • Βασικές δεξιότητες/γνώσεις <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i>
Διάκριση	ΔΕΝ υφίσταται

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι

ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να έχει γνώση της των πεδίων που αφορούν τη διερεύνηση του πελατολόγιου και προγραμματισμός πωλήσεων:
 - 1.1. Έρευνα σχετικά με προϊόντα, τάσεις και ανάγκες της αγοράς

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να παρακολουθεί και αξιολογεί συναφείς εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην εσωτερική και εξωτερική αγορά, να συλλέγει και ταξινομεί πρωτογενή και δευτερογενή στοιχεία της αγοράς (παρακολουθεί σχετικές ημερίδες, εκδόσεις, τάσεις της αγοράς, «συζητάει» με πελάτες κ.α.), να ενημερώνεται συνεχώς για τα προϊόντα και τις νέες τεχνικές πώλησης, ώστε να αυξήσει τις πωλήσεις του, να συνεργάζεται με συνάδελφους για την ανταλλαγή πληροφοριών, όπως στρατηγικές πώλησης και πληροφορίες μάρκετινγκ.
 - 1.2. Διατήρηση και διεύρυνση πελατολόγιου εταιρείας

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να ερευνά για τη δυνατότητα επέκτασης της υπάρχουσας πελατειακής βάσης, να επικοινωνεί με νέους και υφιστάμενους πελάτες για τη διερεύνηση των αναγκών τους και τους εξηγεί πως αυτές οι ανάγκες μπορούν να ικανοποιηθούν μέσα από συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες. Πρέπει επίσης να επισκέπτεται εγκαταστάσεις για την εκτίμηση των αναγκών των πελατών του και για την προώθηση των προϊόντων και να μεριμνά για την προώθηση των προϊόντων της επιχείρησης σε μακροπρόθεσμη βάση.
 - 1.3. Προγραμματισμός πωλήσεων

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να προγραμματίζει και να οργανώνει επισκέψεις–ταξίδια για την παρουσίαση των προϊόντων σε πελάτες, να προμηθεύεται με δείγματα από την επιχείρηση και να τα επιδεικνύει στους πελάτες, να απαντάει σε ερωτήσεις των πελατών αναφορικά με τις τιμές, την διαθεσιμότητα, τη χρήση του προϊόντος, κ.λπ. Επίσης πρέπει να επικεντρώνει σε εκείνα τα χαρακτηριστικά του προϊόντος βασισμένος στις ανάγκες των πελατών και στις τεχνικές του γνώσεις και στις δυνατότητες και στους περιορισμούς των προϊόντων.
2. Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων υλοποίησης της διαδικασίας πώλησης:
 - 2.1. Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να οργανώνει παρουσιάσεις της εταιρείας και των προϊόντων της και να διανέμει τεχνικές προτάσεις που παρουσιάζουν και επεξηγούν τις ιδιαιτερότητες του προϊόντος και τις εφαρμογές του, να επιδεικνύει και επεξηγεί στους πελάτες τη λειτουργία και τη χρήση του προϊόντος/των προϊόντων και να διαπραγματεύεται τις τιμές και του όρους συμφωνίας της πώλησης.
 - 2.2. Διευθέτηση οικονομικών θεμάτων

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να προετοιμάζει την προσφορά και να την παραδίδει στον πελάτη, να παρακολουθεί την εσωτερική διαδικασία έγκρισης της προσφοράς και να καταρτίζει το συμφωνητικό πώλησης.

2.3. Εξυπηρέτηση πελατών

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες για τις προγραμματισμένες ημερομηνίες παράδοσης, για τις εγγυήσεις και για άλλες πληροφορίες που αφορούν το προϊόν, να παρέχει στους πελάτες συνεχή τεχνική υποστήριξη για τα προϊόντα (after-sales support), να διαχειρίζεται καταγγελίες και επιλύει τυχόν διαμαρτυρίες και συγκρούσεις, και να προτείνει στους πελάτες εναλλακτική χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών.

3. Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων κίνησης του πελατολογίου και παροχή ανατροφοδότησης πληροφοριών στην επιχείρηση:

3.1. Έλεγχος των κινήσεων των λογαριασμών & του πελατολογίου

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να μεριμνά για την εξόφληση των τιμολογίων, να διατηρεί και να ενημερώνει τις καρτέλες πελατολογίου, να συμπληρώνει τις αναφορές εξόδων, πωλήσεων κ.λπ. Πρέπει επίσης να ενημερώνει τα αρχεία πελατών με χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

3.2. Παροχή feedback στο αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να συντάσσει σχετικές αναφορές, να συμμετέχει σε συναντήσεις, να παρέχει ενημέρωση (feedback) στην ομάδα σχεδιασμού προϊόντων της επιχείρησης ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών και να ενημερώνει τον προϊστάμενο του

3.3. Ενημέρωση από το αρμόδιο τμήμα της εταιρίας σχετικά με θέματα στρατηγικής & σχεδιασμού πωλήσεων

Ο εξωτερικός πωλητής πρέπει να ενημερώνεται για τη γενική στρατηγική πωλήσεων της εταιρίας, να ενημερώνεται συνεχώς για τους στόχους της επιχείρησης σε ότι αφορά τις πωλήσεις και να προσαρμόζει ανάλογα την προσωπική του στρατηγική, επίσης πρέπει να συμμετέχει σε ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια κατάρτισης στελεχών της εταιρίας.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Εξωτερικός Πωλητής			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
1. Διερεύνηση πελατολογίου και προγραμματισμός πωλήσεων	1.1 Έρευνα σχετικά με προϊόντα, τάσεις και ανάγκες της αγοράς	1.1.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση συναφών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην αγορά στο εσωτερικό και εξωτερικό
		1.1.2	Συλλογή και ταξινόμηση πρωτογενών και δευτερογενών στοιχείων της αγοράς (παρακολούθηση σχετικών ημερίδων, εκδόσεων, τάσεων της αγοράς, «συζήτηση» με πελάτες κ.α.)
		1.1.3	Συνεχής ενημέρωση για τα προϊόντα και τις νέες τεχνικές πωλήσεων, με στόχο την αύξηση των πωλήσεων του
		1.1.4	Συνεργασία με συνάδελφους για την ανταλλαγή πληροφοριών, όπως στρατηγικές πώλησης και πληροφορίες μάρκετινγκ
	1.2 Διατήρηση και διεύρυνση πελατολογίου εταιρείας	1.2.1	Έρευνα για τη δυνατότητα επέκτασης της υπάρχουσας πελατειακής βάσης
		1.2.2	Επικοινωνία με νέους και υφιστάμενους πελάτες για τη διερεύνηση των αναγκών τους και πληροφόρηση σχετικά με την ικανοποίηση

Εξωτερικός Πωλητής			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
			αναγκών μέσα από συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες
		1.2.3	Επίσκεψη εγκαταστάσεων των πελατών για την εκτίμηση των αναγκών τους και για την προώθηση των προϊόντων
		1.2.4	Μέριμνα για την προώθηση των προϊόντων της επιχείρησης σε μακροπρόθεσμη βάση
	1.3 Προγραμματισμός πωλήσεων	1.3.1	Προγραμματισμός και οργάνωση επισκέψεων-ταξιδιών για την παρουσίαση των προϊόντων σε πελάτες
		1.3.2	Προμήθεια με δείγματα από την επιχείρηση για επίδειξη προς τους πελάτες
		1.3.3	Ενημέρωση των πελατών για το service των προϊόντων
		1.3.4	Επικέντρωση στα ειδικά χαρακτηριστικά του προϊόντος με βάση: τις ανάγκες των πελατών, τις τεχνικές του γνώσεις πάνω στις δυνατότητες και στους περιορισμούς των προϊόντων
2. Υλοποίηση διαδικασίας πώλησης	2.1 Παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες	2.1.1	Οργάνωση παρουσιάσεων της εταιρείας και των προϊόντων της, και διανομή τεχνικών προτάσεων που παρουσιάζουν και επεξηγούν τις ιδιαιτερότητες του προϊόντος και τις εφαρμογές του
		2.1.2	Επίδειξη και επεξήγηση της/ων λειτουργίας/ών και των χρήσης/ων του προϊόντος/των στους πελάτες
		2.1.3	Διαπραγμάτευση των τιμών και των όρων της συμφωνίας πώλησης
	2.2 Διευθέτηση οικονομικών θεμάτων	2.2.1	Προετοιμασία της προσφοράς και παράδοση της στον πελάτη
		2.2.2	Παρακολούθηση της εσωτερικής διαδικασίας έγκρισης της προσφοράς
		2.2.3	Κατάρτιση του συμφωνητικού πώλησης
	2.3 Εξυπηρέτηση πελατών	2.3.1	Ενημέρωση των πελατών για τις προγραμματισμένες ημερομηνίες παράδοσης, τις εγγυήσεις και για άλλες πληροφορίες που αφορούν το προϊόν
		2.3.2	Παροχή συνεχούς τεχνικής υποστήριξη για τα προϊόντα (after-sales support) στους πελάτες
		2.3.3	Διαχείριση καταγγελιών και επίλυση τυχόν διαμαρτυριών και συγκρούσεων
		2.3.4	Προτάσεις εναλλακτικών χρήσεων των προϊόντων ή των υπηρεσιών στους πελάτες
3. Έλεγχος κίνησης πελατολογίου και παροχή feedback στην επιχείρηση	3.1 Έλεγχος κινήσεων λογαριασμών & πελατολογίου	3.1.1	Μέριμνα για την εξόφληση των τιμολογίων
		3.1.2	Διατήρηση και ενημέρωση των καρτελών πελατολογίου
		3.1.3	Συμπλήρωση των αναφορών εξόδων, πωλήσεων κ.λπ.

Εξωτερικός Πωλητής			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
		3.1.4	Ενημέρωση των αρχείων πελατών με χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
	3.2 Παροχή feedback στο αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης	3.2.1	Σύνταξη σχετικών αναφορών
		3.2.2	Συμμετοχή σε συναντήσεις της επιχείρησης
		3.2.3	Παροχή ενημερώσεων (feedback) στην ομάδα σχεδιασμού προϊόντων της επιχείρησης ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών
		3,2,4	Ενημέρωση προϊσταμένων
	3.3 Ενημέρωση από το αρμόδιο τμήμα της εταιρίας σχετικά με θέματα στρατηγικής & σχεδιασμού πωλήσεων	3.3.1	Ενημέρωση για τη γενική στρατηγική πωλήσεων της εταιρείας
		3.3.2	Συνεχής ενημέρωση για τους στόχους της επιχείρησης σε ότι αφορά τις πωλήσεις και ανάλογη προσαρμογή της προσωπικής στρατηγικής
		3.3.3	Συμμετοχή σε ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια κατάρτισης στελεχών της εταιρείας

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **τρεις (3)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Διερεύνηση πελατολόγιου και προγραμματισμός πωλήσεων	25%
2	Υλοποίηση της διαδικασίας πώλησης	50%
3	Έλεγχος κίνησης πελατολόγιου και παροχή feedback στην επιχείρηση	25%
	Σύνολο (40 ερωτήσεις - 40 βαθμοί)	100%

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 40 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101
www.peoplecert.gr