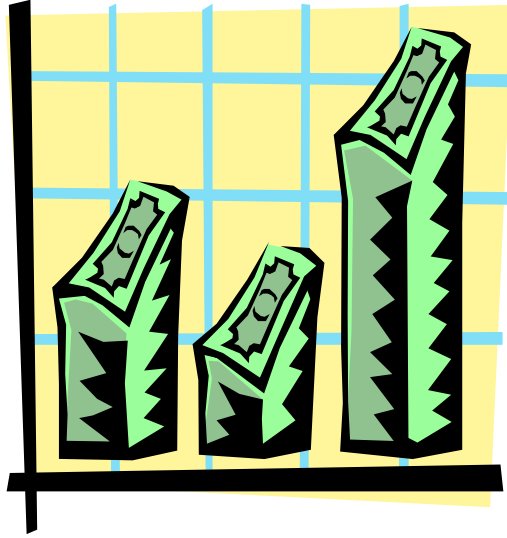




المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الدليل الإرشادي لخطة التدريب النظري والعملي لبرنامج مندوب مبيعات





:

إدراكاً من المؤسسة لأهمية بناء مناهجها التعليمية بما يلبي الحاجة الفعلية لسوق العمل فقد قامت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج بالمؤسسة وبمشاركة القطاع الأهلي بعقد ورش للتحليل الوظيفي للمهن وقد نتج من ذلك جدول تحليل وظيفي يحتوي على واجبات ومهام كل مهنة إضافة إلى جدول بالمعارف والمهارات العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات والأدوات المساعدة في أداء العمل.

وقد تم توزيع المهام على عدد من الحقائق التدريبية تتسجم فيما بينها بالمحتوى وتقسّم الحقيبة التدريبية إلى عدد من الوحدات التدريبية كل وحدة تمثل مهمة تدريبية أو أكثر إذا اقتضى الأمر وهذه الحقائق التدريبية تمثل الجانب التخصصي للمهنة ، وهي تمثل الجانب النظري من التدريب أما الجانب العملي فيقتضيه المتدرب في ممارسة هذه الواجبات والمهام في موقع العمل.

وفي مهنة مندوب مبيعات قسم الجانب النظري إلى مرحلتين بالإضافة إلى مرحلتين أخريين للجانب العملي حيث يقضي المتدرب في الجانب النظري خمسة أسابيع في الفترة الأولى يتلقى فيها بالإضافة إلى المواد التخصصية مواد مساندة عبارة عن سلوك وظيفي وحاسب آلي ولغة إنجليزية تخصصية وبعد ذلك يقضي المتدرب فترة ثمانية أسابيع في ممارسة العمل الفعلي.



بعد ذلك يعود للفترة النظرية الثانية وقدرها خمسة أسابيع والتي يتلقى فيها المتدرب بالإضافة إلى المواد التخصصية، اللغة الإنجليزية المتخصصة وبعد الانتهاء من هذه الفترة النظرية ينتقل المتدرب مرة أخرى إلى ممارسة العمل الفعلي في موقع العمل ولمدة ثمانية أسابيع.

ويحتوي هذه الدليل على ما يلي:

١. الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي
٢. الإطار العام للمواد
٣. مدة التدريب للحقائب التدريبية
٤. محتويات الحقائب التدريبية لمهنة مندوب مبيعات والمدة الزمنية للتدريب النظري والعملي.
٥. إعداد الحقائب التدريبية وعلاقتها بالوحدات التدريبية.
٦. جدول التحليل الوظيفي لمهنة مندوب مبيعات.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



١ - الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي

يتم تدريب الطالب لمدة ٢٦ أسبوعاً منها ١٠ أسابيع في التدريب النظري في وحدات المؤسسة موزعة على مرحلتين بواقع ٢٥ ساعة في الأسبوع ، أما التدريب العملي فمدته ١٦ أسبوعاً موزعة على مرحلتين تدريبيتين وقد تم تقدير مدة التدريب العملي في المنشأة بواقع ٣٠ ساعة عمل في الأسبوع تقريباً.

الإطار الزمني للبرنامج التدريبي (مندوب المبيعات)

م	نوع التدريب	عدد أسابيع التدريب	المواد أو الحقائق التدريبية	عدد الساعات التدريبية			
١	تدريب نظري	٥	مواد تخصصية	٢٥			
				١٠			
				١٠			
						حاسب آلي	٢٥
						سلوك وظيفي	٢٠
						لغة إنجليزية تخصصية	٣٥
						المجموع	١٢٥
٢	تدريب عملي	٨	حسب ساعات العمل في المنشأة				
٣	تدريب نظري	٥	مواد تخصصية	١٠			
				٣٥			
				١٠			
				٣٠			
						لغة إنجليزية تخصصية	٤٠
						المجموع	١٢٥
٤	تدريب عملي	٨	حسب ساعات العمل في المنشأة				



٢ - الإطار العام للمواد

وتمثل المواد التخصصية المهام والمعارف والمهارات المستخرجة من جدول التحليل الوظيفي بينما المواد المساندة تمثل المعارف العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات في جدول التحليل الوظيفي ، على سبيل المثال الحاسب الآلي واللغة الإنجليزية تعتبر من المعارف العامة التي يحتاجها المتدرب بشكل عام والسلوك الوظيفي يمثل السلوكيات الواجب توافرها في الموظف ليؤدي متطلبات العمل على أكمل وجه.

٣ - مدة التدريب للحقائب التدريبية

م	رمز الحقيبة	اسم الحقيبة	عدد الساعات نظري
١	A	أساسيات التسويق	٢٥
٢	B	خدمة العملاء	١٠
٣	C	التقارير والمعلومات البيعية	١٠
٤	D	ترويج المبيعات	١٠
٤	E	المهارات البيعية	٣٥
٥	F	الأهداف البيعية	١٠
٦	G	تطبيقات الحاسب الآلي في المبيعات	٣٠



٤ - محتويات الحقائب التدريبية

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدريب عليها.

وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.

					يحدد الأهداف البيعية	الواجب A
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠- ٥)	درجة أهمية المهمة (٠- ٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٥	٢	1.9	4.4	83	يحدد مع الرئيس أهدافه البيعية	1
٥	١	1.7	3.9	90	يشارك في اللقاءات البيعية	2
١٥	٤	2	3.9	83	يوزع الهدف البيعي على العملاء	3
٢٥	٧				المجموع	

					يدرس وضع المنافسين في السوق	الواجب B
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠- ٥)	درجة أهمية المهمة (٠- ٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٥	١	2.4	4.4	94	يحصّر المنافسين الموجودين في السوق	1
١٥	٣	2.6	4.2	92	يحدد نقاط القوة والضعف لدى المنافسين	2
٣٠	٦	2.4	4.3	94	يتابع الأنشطة المقدمة من المنافسين	3
١٠	٢	2.2	4.1	92	يتعرف على المنتجات الجديدة لدى المنافسين	4
٥	١	2.3	3.8	81	يعد التقارير الدورية عن المنافسين	5
٦٥	١٣				المجموع	



					الواجب C	
					يعد خطة الزيارة البيعية	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٥- ٠)	درجة أهمية المهمة (٥- ٠)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٥	١	1.8	4.3	89	يحدد أسماء العملاء المراد زيارتهم ومناطقهم	1
٥	١	1.7	4.3	91	يحدد أولويات زيارات العملاء حسب تصنيفهم	2
١٠	٢	1.8	4.2	96	يضع خطة الزيارات الأسبوعية والشهرية	3
٥	٢	1.9	4.3	92	يحدد الهدف من كل زيارة	4
٥	١	1.9	4.3	87	يتصل بالعملاء لتحديد موعد الزيارة	٥
٣٠	٧				المجموع	

					الواجب D	
					يعد خطة الاتصال البيعي	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٥- ٠)	درجة أهمية المهمة (٥- ٠)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٥	١	2.1	4.2	94	يجمع بيانات عن العميل	1
١٥	٣	1.7	4.4	90	يراجع مواصفات المنتج المراد بيعه	2
٥	١	1.5	4.3	92	يحضر الوسائل المساعدة للتعريف بالمنتج	3
١٥	٥	2	4.3	86	يستحضر الحوار البيعي	4
٥	٢	2.4	4.3	94	يبحث عن منافذ توزيع جديدة	5
٤٥	١٢				المجموع	



					الواجب E	
					يعرف بالمنتج للعملاء	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠-٥)	درجة أهمية المهمة (٠-٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٥	1	1.8	4.6	100	يقابل العميل	1
٥	1	1.5	4.5	100	يعرف بنفسه ومنشأته	2
٨	٢	1.6	4.5	100	يشرح مواصفات المنتج للعميل	3
٨	٢	1.7	4.7	100	يستعرض الجوانب الإيجابية للمنتج	4
٥	1	1.7	4.3	96	يستخدم الوسائل المساعدة للتعريف بالمنتج	5
٥	1	1.9	4.4	92	يوضح للعميل المنفعة (العائد) من المنتج قبل وبعد عملية البيع	6
٥	1	1.7	4.3	94	يعرف العميل بنسبة توزيع المنتج في السوق	7
٢٠	٤	2.2	4.5	98	يعالج اعتراضات العميل	8
٥	1	1.4	4.4	96	يزود العميل بالعينات اللازمة أو النشرات التعريفية	9
٦٦	١٤				المجموع	

					الواجب F	
					يتم صفقة البيع	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠-٥)	درجة أهمية المهمة (٠-٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
١٥	٣	1.4	4.3	96	يستفيد من العروض المقدمة من المنشأة في إقناع العميل	1
٥	١	1.5	4.2	92	يقدم عرض الأسعار	2
٥	١	1.9	4	98	يحصل على طلب الشراء من العميل	3
٥	١	1.5	3.6	82	يعد أوامر الصرف من المستودعات	4
٥	١	1.7	4.2	92	يتابع عملية تسليم البضاعة	5
٥	١	1.5	4	88	يسلم الفواتير للعميل	6
٤٠	٨				المجموع	



					يعد ملف خاص بالعميل	الواجب G
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠- ٥)	درجة أهمية المهمة (٠- ٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
١٠	٢	1.5	4.2	92	يدون البيانات الخاصة بالعميل	١
٥	١	1.5	4.2	94	يحفظ صور من الوثائق والاتفاقيات	٢
٥	١	1.9	4.4	98	يسجل معلومات عن المنافسين المتعاملين مع العميل	٣
٢٠	٤				المجموع	

					يؤدي خدمات العملاء	الواجب H
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠- ٥)	درجة أهمية المهمة (٠- ٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
١٠	٢	2.1	4.4	96	يوثق العلاقة مع متخذ القرار ومن يتعامل معه	1
٥	١	1.9	4.3	96	يتابع وضع المنتج لدى العميل	2
١٠	٢	1.8	4.2	96	يحدد نوع وأسباب المشكلة التي يواجهها العميل	3
٥	١	1.7	4.3	98	يقترح الحلول المناسبة في حدود صلاحيته	4
٥	١	1.7	4.2	96	يتابع عملية حل المشكلة	5
١٠	٢	1.7	3.8	90	يتلقى طلبات العملاء (الهاتفية ، البريدية ، الفاكس ، البريد الإلكتروني)	6
٥	١	1.8	4	90	يقدم خدمات ما بعد البيع	7
٥٠	١٠				المجموع	



					الواجب ا	
					يعرض المنتج بالشكل المناسب في موقع البيع	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠- ٥)	درجة أهمية المهمة (٠- ٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٥	١	1.5	4.3	98	يتبع سياسة المنشأة بخصوص عرض المنتج	1
١٠	٢	1.7	4.5	94	يختار المكان الملائم لعرض المنتج	2
٥	١	1.4	4.5	94	يتأكد من نظافة وسلامة المنتج المعروض	3
٥	1	1.3	4.4	98	يتأكد من توفر الوسائل الدعائية المصاحبة للعرض	4
٥	1	1.3	4.3	94	يتابع توفر المخزون	5
٥	٢	1.5	4.4	98	يرفع تقرير عن مشاكل العرض للمدير المباشر	6
٣٥	٨				المجموع	

					الواجب ج	
					يلتزم بسياسات المنشأة	
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٠- ٥)	درجة أهمية المهمة (٠- ٥)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٢٠	٤	1.5	4.4	96	يلتزم بأنظمة وإجراءات العمل في المنشأة	1
٢٠	٤	1.6	4.3	98	يلتزم بالسياسات التسويقية للمنشأة	2
٢٠	٤	1.8	4.3	88	يطبق سياسات الائتمان في المنشأة	3
٦٠	١٢				المجموع	

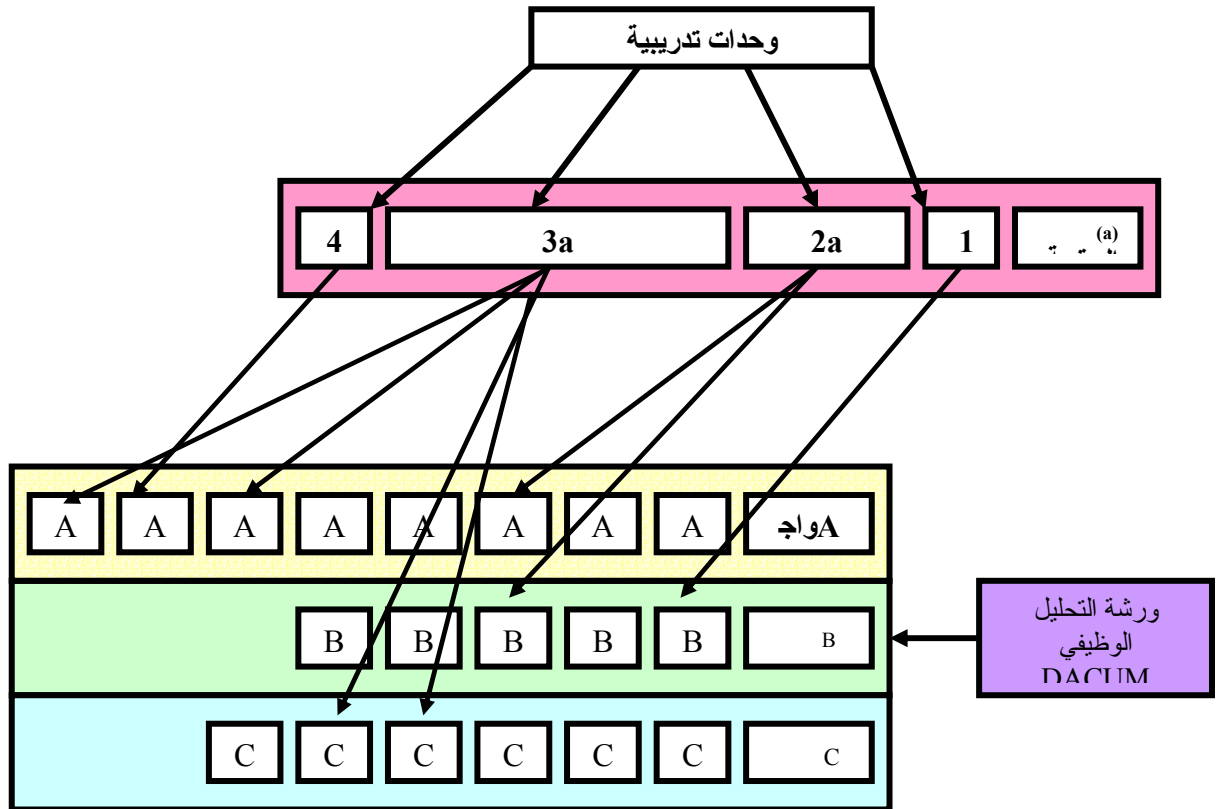


					يطور خبراته	الواجب K
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	درجة صعوبة التعلم (٥- ٠)	درجة أهمية المهمة (٥- ٠)	نسبة القيام بالمهمة	المهمة	تسلسل
٤	١	2	4.4	96	يستفيد من خبرات رؤسائه في المجال الإداري	1
٤	١	1.8	4.3	98	يطلع على المنتجات الأخرى في السوق	2
٤	١	1.8	4.3	94	يشارك بالدورات التدريبية	3
٤	١	1.8	4.2	90	يطلع على المراجع المتخصصة في مجال البيع	4
٤	١	1.4	4.1	94	يشارك في اجتماعات البيع	5
٢٠	٥				المجموع	



٥ - إعداد الحقائق التدريبية بناءً على التحليل الوظيفي للمهنة

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدرُّب عليها وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.





التحليل الوظيفي لمهنة مندوب مبيعات



إعداد

الإدارة العامة للمناهج بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني

مستوى الدخول للتدريب على هذه المهنة "الثانوية العامة"



التاريخ

ربيع الآخر ١٤٢٢ هـ - يوليو ٢٠٠١ م

المشاركون في ورشة العمل

أسامة بن محمد العناني

شركة الباطين للتجارة

حسن بن عبدالله العيدروس

مؤسسة دار المبيعات التجارية

سلطان بن هديان الحربي

شركة أحمد محمد صالح باعشن

عثمان بن أحمد عثمان حسن

شركة الإنارة السعودية

عدوان بن عبدالله المحارب

الخطوط الجوية العالمية (TWA)

علي بن صالح الشبيحة

شركة الرياض للتميمير

منسقو ورشة العمل

د.صالح بن عبد الرحمن العمرو

د.طارق بن محمد الثويني

أ.محمد بن علي الصيخان

المخطط التنظيمي للمهنة

مدير عام مبيعات



مدير فرع



مشرف مبيعات



مندوب مبيعات



المهام

الواجبات

		A3)	A2)	A1)		
		يوزع الهدف البيعي على العملاء	يشارك في اللقاءات البيعية	يحدد مع الرئيس أهدافه البيعية	يحدد الأهداف البيعية	A
B5) يعد التقارير الدورية عن المنافسين	B4) يتعرف على المنتجات الجديدة لدى المنافسين	B3) يتابع الأنشطة الترويجية المقدمة من المنافسين	B2) يحدد نقاط القوة والضعف لدى المنافسين	B1) يحصّر عدد المنافسين الموجودين في السوق	يُدرس وضع المنافسين في السوق	B
C5) يتعرف على المنتجات الجديدة لدى المنافسين	C4) يحدد الهدف من كل زيارة	C3) يضع خطة الزيارات الأسبوعية والشهرية	C2) يحدد أولويات زيارات العملاء حسب تصنيفهم	C1) يحدد أسماء العملاء المراد زيارتهم ومناطقهم	يعد خطة الزيارة البيعية	C
D5) يبحث عن منافذ توزيع جديدة	D4) يستحضر الحوار البيعي	D3) يحضر الوسائل المساعدة للتعريف بالمنتج	D2) يراجع مواصفات المنتج المراد بيعه	D1) يجمع بيانات عن العميل	يعد خطة الاتصال البيعي	D
E5) يستخدم الوسائل الترويجية للتعريف بالمنتج	E4) يستعرض الجوانب الإيجابية للمنتج	E3) يشرح مواصفات المنتج للعميل	E2) يعرف بنفسه ومنشأته	E1) يقابل العميل	يعرف بالمنتج للعملاء	E
F5) يتابع عملية تسليم البضاعة	F4) يعد أوامر الصرف من المستودعات	F3) يحصل على طلب الشراء من العميل	F2) يقدم عرض الأسعار	F1) يستفيد من العروض المقدمة من المنشأة في إقناع العميل	يتم صفقة البيع	F
		G3) يسجل معلومات عن المنافسين المتعاملين مع العميل	G2) يحفظ صور من الوثائق والاتفاقيات	G1) يدون البيانات الخاصة بالعميل	يعد ملف خاص بالعميل	G
H5) يتابع عملية حل المشكلة	H4) يقترح الحلول المناسبة في حدود صلاحيته	H3) يحدد نوع وأسباب المشكلة التي يواجهها العميل	H2) يتابع وضع المنتج لدى العميل	H1) يوثق العلاقة مع متخذ القرار ومن يتعامل معه	يؤدي خدمات العملاء	H
I5) يتابع توفر المخزون	I4) يتأكد من توفر الوسائل الدعائية المصاحبة للعرض	I3) يتأكد من نظافة وسلامة المنتج المعروض وسعره	I2) يختار المكان الملائم لعرض المنتج	I1) يتبع سياسة المنشأة بخصوص عرض المنتج	يعرض المنتج بالشكل المناسب في موقع البيع	I



					C6) يتصل بالعملاء لتحديد موعد الزيارة
		E9) يزود العميل بالعينات اللازمة أو النشرات التعريفية	E8) يعالج اعتراضات العميل	E7) يعرف العميل بنسبة توزيع المنتج في السوق	E6) يوضح للعميل المنفعة (العائد) من المنتج قبل وبعد عملية البيع
					F6) يسلم الفواتير للعميل
				H7) يقدم خدمات ما بعد البيع	H6) يتلقى طلبات العملاء (الهاتفية ، البريدية ، الفاكس ، البريد الإلكتروني)
					I6) يرفع تقرير عن العرض للمدير المباشر



		J3) يطبق سياسات الائتمان في المنشأة	J2) يلتزم بالسياسات التسويقية للمنشأة	J1) يلتزم بأنظمة وإجراءات العمل في المنشأة	يلتزم بسياسات المنشأة	J
K5) يشارك في اجتماعات البيع	K4) يطلع على المراجع المتخصصة في مجال البيع	K3) يشارك بالدورات التدريبية	K2) يطلع على المنتجات الأخرى في السوق	K1) يستفيد من خبرات رؤسائه في المجال الإداري	يطور خبراته	K



سلوكيات العمل	المعارف العامة والمهارات
١٠. تحمل ضغوط العمل	١. إجادة اللغة الإنجليزية
١١. حسن الإصغاء	٢. المقدرة على التعامل مع برامج تطبيقات الحاسب الآلي (Word, Excel,...)
١٢. السرية	٣. أن تكون لديه مهارة الإقناع
١٣. المبادرة	٤. القدرة على ترتيب الأولويات
١٤. العمل بروح الفريق الواحد	٥. القدرة على قيادة السيارات
١٥. دقة الملاحظة	٦. الإلمام التام باستخدام الآلة الحاسبة
١٦. تقبل النقد	
١٧. الولاء للمنشأة	
١. الطموح	
٢. الصبر	
٣. الالتزام بالمواعي	
٤. الهدام الحسن (المظهر الحسن)	
٥. اللباقة	
٦. سرعة اتخاذ القرار	
٧. سرعة البديهة	
٨. الصدق	
٩. الأمانة	
<u>التجهيزات والأدوات والمواد</u>	
١١. دولاب لحفظ المعاملات	١. سيارة
١٢. مكتب	٢. تلفون جوال
١٣. تجهيزات مكتبية (دباسة، خرامة، ... الخ)	٣. نداء آلي
١٤. قاموس إلكتروني	٤. آلة حاسبة
١٥. كاميرا	٥. دليل هاتف.
١٦. آلة تصوير	٦. حافظه كروت
١٧. حاسب آلي	٧. شنطة
١٨. أدوات تنظيف	٨. كروت شخصية
	٩. قلم
	١٠. مفكرة بالمواعيد
<u>الاهتمامات والتوجهات المستقبلية</u>	
	١. الاهتمام بالدورات التدريبية
	٢. الوعي بتأثير تصرفات المندوب على سمعة الشركة
	٣. استخدام التقنيات الحديثة في عمليات البيع.
	٤. الدعم المادي والمعنوي للمندوب
	٥. صقل الوظيفة بمهارات حسن التعامل والبيع مع الآخرين