УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 09 октября 2014 № 678н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по продажам в автомобилестроении

217
Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)..... 3

III. Характеристика обобщенных трудовых функций 4

3.1. Обобщенная трудовая функция «Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание» 4

3.2. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулирования» 11

3.3. Обобщенная трудовая функция «Контроль соблюдения бизнес-процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж» 17

3.4. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж» 23

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 29

I. Общие сведения

Осуществление продаж транспортных средств и оборудования	31.011
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Формирование клиентской базы; осуществление продаж; консультационно-информационное сопровождение клиента; обеспечение выполнения плана продаж; организация разработки мероприятий по формированию плана продаж; разработка бюджета; контроль соблюдения бизнес-процессов; формирование стратегии развития продаж; организация стратегического планирования объемов продаж

Группа занятий:

(код ОКЗ)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

(код ОКВЭД) (наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание	3	Формирование клиентской базы	A/01.3	3
			Ведение преддоговорной работы и предпродажных мероприятий	A/02.3	3
			Обеспечение выполнения договорных обязательств	A/03.3	3
			Послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиента	A/04.3	3
			Обеспечение соблюдения стандартов организации	A/05.3	3
			Обеспечение выполнения плана продаж	A/06.3	3
B	Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулирования	4	Выполнение запланированных показателей по объему продаж	B/01.4	4
			Организация работы с клиентами и смежными структурами	B/02.4	4
			Разработка и внедрение программ стимулирования продаж	B/03.4	4
			Контроль соблюдения стандартов организации	B/04.4	4
C	Контроль соблюдения бизнес-процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж	5	Разработка мероприятий по формированию плана продаж	C/01.5	5
			Контроль выполнения плана продаж	C/02.5	5
			Разработка бюджета подразделения	C/03.5	5
			Разработка мероприятий по оптимизации процессов продаж	C/04.5	5
			Контроль соблюдения бизнес-процессов	C/05.5	5
D	Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж	6	Формирование стратегии развития продаж	D/01.6	6
			Обеспечение планирования объемов продаж	D/02.6	6
			Обеспечение планирования бюджета	D/03.6	6
			Управление бизнес-процессами организации	D/04.6	6
			Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала организации	D/05.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция «Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание»

Наименование	Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание	Код	A	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по продажам Продавец-консультант

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена Профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ОК 010-93	5210	Продавцы магазинов и демонстраторы товаров
ОКСО	Коммерсант	

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Формирование клиентской базы	Код	A/01.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор, обработка, анализ и актуализация информации о клиентах и их потребностях
	Поиск и выявление потенциальных клиентов
	Мониторинг деятельности конкурентов

Необходимые умения	Использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы
	Использовать доступные информационные ресурсы организации
	Работать с различными источниками информации
	Использовать информационные базы данных
	Вести и актуализировать базу данных
	Запрашивать информацию у клиента о лицах, потенциально заинтересованных в продукции и услугах
	Получать информацию о сфере интересов, круге общения и роде занятий клиента с целью расширения клиентской базы
	Определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных
	Вести деловую переписку
	Планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры, тест-драйвы/пробные поездки с потенциальными и существующими клиентами
	Обеспечивать конфиденциальность полученной информации
	Анализировать деятельность конкурентов
	Формировать отчетную документацию по клиентской базе
	Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой
	Использовать программные продукты
	Разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Принципы корпоративной культуры
	Экономическая география
	Техника ведения переговоров
	Техника продаж
	Методика выявления потребностей клиента
	Методы управления временем
	Конкуренты в сегменте рынка
	Основы делопроизводства
	Современные информационные технологии
	Специализированные программные продукты
	Основы межличностных отношений
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Ведение преддоговорной работы и предпродажных мероприятий	Код	A/02.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального

Трудовые действия	Определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией
	Информирование клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции
	Подготовка, проведение и анализ результатов преддоговорной работы с клиентами
	Стимулирование клиентов на заключение сделки
Необходимые умения	Планировать объемы собственных продаж
	Использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте
	Использовать клиентскую базу для планирования и организации работы с клиентом
	Применять техники продаж
	Устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения
	Формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента
	Выявлять потребности клиента
	Разрабатывать план проведения презентации для клиента
	Проводить презентацию продукции с учетом потребностей клиента
	Проводить презентацию продукции, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации
	Использовать профессиональные термины, пояснять их в случае необходимости
	Предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме
	Вовлекать в презентацию клиента
	Проводить тест-драйв/пробную поездку, демонстрируя выгоды для клиента с учетом техники продаж и стандартов организации
	Обеспечивать безопасность клиента при проведении тест-драйва/пробной поездки
	Оформлять соответствующую документацию для проведения тест-драйва/пробной поездки в соответствии со стандартами организации
	Работать с возражениями клиента
	Опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг
	Организовывать взаимодействие клиента со смежными структурами организации
	Взаимодействовать со специалистами различного профиля для улучшения качества обслуживания клиентов
	Анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий
	Применять техники по закрытию сделки
	Суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту
	Фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме
	Обеспечивать конфиденциальность полученной информации
	Применять техники и методы ведения деловых переговоров
	Разрешать конфликтные ситуации

Необходимые знания	Гражданский кодекс Российской Федерации
	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Стандарты организации
	Инструкция по охране труда
	Организационная структура организации
	Основы менеджмента
	Основы маркетинга
	Основы организации послепродажного обслуживания
	Основы кредитования
	Основы делопроизводства
	Основы межличностных отношений
	Техники продаж
	Техника ведения переговоров
	Методика выявления потребностей клиента
	Методика проведения презентаций
	Методы управления временем
	Модельный ряд выпускаемой продукции
	Принципы корпоративной культуры
	Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова
	Гарантийная политика организации
	Конкуренты в сегменте рынка
	Современные информационные технологии
	Специализированные программные продукты
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение выполнения договорных обязательств	Код	A/03.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сопровождение клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции
	Мониторинг и контроль выполнения условий договоров
Необходимые умения	Оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации
	Подготавливать документацию для формирования заказа продукции в производство
	Осуществлять мероприятия по размещению заказа

	Следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях
	Отслеживать движение продукта от организации-производителя до места реализации
	Оформлять заказ на установку дополнительного оборудования
	Взаимодействовать со смежными структурами
	Принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств
	Планировать и контролировать поступление денежных средств
	Осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации
	Оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции
	Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий
	Применять информационные технологии
	Использовать программные продукты
	Разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Требования и стандарты производителя
	Принципы корпоративной культуры
	Нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Основы менеджмента
	Основы маркетинга
	Основы гарантийной политики
	Основы кредитования
	Основы страхования
	Основы таможенного права
	Основы бухгалтерского и складского учета
	Основы логистики
	Основы делопроизводства
	Основы межличностных отношений
	Методы управления временем
	Принципы и порядок ведения претензионной работы
	Принципы ведения деловых переговоров
	Техники продаж
	Этика делового общения
	Методика проведения презентаций
	Современные информационные технологии
	Специализированные программные продукты
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиента	Код	A/04.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Информационно-справочное консультирование клиентов
	Контроль степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания
Необходимые умения	Разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента
	Инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений
	Инициативно вести диалог с клиентом
	Резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы
	Выделять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных
	Предоставлять клиенту информацию о продукции и услугах в доступной форме
	Использовать технические термины, пояснять их в случае необходимости
	Разрабатывать рекомендации для клиента
	Собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг
	Анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента
	Проводить деловые переговоры с применением техник и методов продаж
	Вести деловую переписку
	Владеть навыками коммуникации
	Соблюдать конфиденциальность информации о клиенте
	Применять информационные технологии
	Использовать программные продукты
	Разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Требования и стандарты производителя
	Нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Принципы корпоративной культуры
	Основы менеджмента
	Основы маркетинга
	Основы гарантийной политики
	Основы кредитования
	Основы страхования
	Основы таможенного права
	Основы бухгалтерского и складского учета
	Основы логистики
	Основы делопроизводства
	Основы межличностных отношений
	Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова
	Модельный ряд выпускаемой продукции

	Методы управления временем
	Принципы и порядок ведения претензионной работы
	Принципы ведения деловых переговоров
	Техники продаж
	Этика делового общения
	Методика проведения презентаций
	Современные информационные технологии
	Специализированные программные продукты
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.5. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение соблюдения стандартов организации	Код	A/05.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Соблюдение требований стандартов организации при организации и осуществлении работ
Необходимые умения	Соблюдать политику организации в области качества
	Оформлять документацию в соответствии со стандартами организации
	Организовывать работу в соответствии со стандартами организации
	Соблюдать конфиденциальность информации
	Предоставлять клиенту достоверную информацию
	Корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту
	Соблюдать в работе принципы клиентоориентированности
	Обеспечивать баланс интересов клиента и организации
	Соблюдать кодекс профессиональной этики
	Применять информационные технологии
	Предвидеть и разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Стандарты организации
	Стандарты менеджмента качества
	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Политика и цели организации в области качества
	Принципы корпоративной культуры
	Техника ведения переговоров
	Техника продаж
	Модельный ряд выпускаемой продукции
	Конкуренты в сегменте рынка

	Современные информационные технологии
	Специализированные программные продукты
	Этика делового общения
	Основы межличностных отношений
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.6. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение выполнения плана продаж	Код	A/06.3	Уровень квалификации	3

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка мероприятий по выполнению плана продаж
	Анализ выполнения плана продаж
Необходимые умения	Анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации
	Планировать работу по выполнению плана продаж
	Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж
	Применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж
	Планировать рабочее время для выполнения плана продаж
	Вносить предложения по совершенствованию деятельности подразделения
	Применять информационные технологии
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Основы менеджмента
	Основы маркетинга
	Принципы ведения деловой переписки и деловых переговоров
	Методы целеполагания
	Методы управления временем
	Специализированные программные продукты
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция «Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулирования»

Наименование	Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулирования	Код	B	Уровень квалификации	4

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Менеджер отдела продаж

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - бакалавриат Профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ОК 010-93	2413	Специалисты по коммерческой деятельности
ОКСО	Специалист	коммерции

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Выполнение запланированных показателей по объему продаж	Код	B/01.4	Уровень квалификации	4

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Мониторинг и контроль выполнения плана продаж
	Разработка предложений по увеличению объемов продаж
Необходимые умения	Анализировать тенденции развития рынка и отрасли автомобилестроения
	Разрабатывать предложения для формирования плана продаж продукта
	Собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж
	Планировать объемы продаж
	Распределять ресурсы для выполнения плана продаж
	Планировать деятельность персонала для выполнения плана продаж
	Планировать и контролировать поступление денежных средств
	Обеспечивать установленные объемы товарного запаса
	Ставить четкие, измеримые, достижимые, однозначно трактуемые цели для выполнения плана продаж

	Анализировать возможности увеличения объемов продаж
	Анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков
	Обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков
	Анализировать оборачиваемость складских остатков
	Анализировать и контролировать количество продукции, находящейся на консигнации
	Планировать использование временных ресурсов в нестандартных ситуациях
	Оценивать работу отдела по выполнению плана продаж
	Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж и сопоставлять их с запланированными показателями
	Анализировать и систематизировать динамику финансовых показателей
	Разрабатывать предложения для формирования производственных заказов
	Анализировать и контролировать выполнение производственных заказов
	Решать оперативные вопросы, связанные с производством продукции
	Отслеживать и корректировать выполнение плановых показателей продаж
	Отслеживать производимые отгрузки
	Обеспечивать наличие демонстрационной продукции
	Анализировать и контролировать состояние дебиторской и кредиторской задолженности
	Принимать меры по корректировке дебиторской и кредиторской задолженности
	Анализировать прямые и косвенные показатели для оценки эффективности работы персонала
	Корректировать деятельность отдела по выполнению плана продаж в соответствии с изменяющимися условиями
	Составлять отчеты по различным количественным и качественным показателям бизнеса
	Проводить совещания по решению оперативных вопросов
	Принимать решения в рамках профессиональной компетентности
	Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их предотвращению
	Применять информационные технологии
	Использовать информационные базы
	Разрешать конфликтные ситуации
	Взаимодействовать со смежными структурами
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы бухгалтерского учета
	Основы менеджмента
	Основы таможенного права
	Основы математической статистики

	Основы микроэкономики
	Модельный ряд выпускаемой продукции
	Техники продаж
	Методы управления временем
	Специализированные программные продукты
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Организация работы с клиентами и смежными структурами	Код	B/02.4	Уровень квалификации	4

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация работ по обслуживанию клиентов
	Определение порядка взаимодействия и организация работ со смежными структурами
Необходимые умения	Планировать и организовывать работу персонала отдела с клиентами
	Разрабатывать для персонала отдела регламенты работы с клиентами
	Планировать и организовывать деятельность персонала по сбору, анализу и систематизации информации о клиентах
	Согласовывать и утверждать плановые показатели для товаропроводящей сети
	Контролировать выполнение плановых показателей персоналом отдела
	Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж и сопоставлять их с установленными показателями
	Разрабатывать план и порядок взаимодействия подразделения со смежными структурами
	Оформлять документацию в соответствии со стандартами организации
	Организовывать работу персонала, нацеленную на установление доверительных и уважительных отношений с клиентом
	Организовывать работу персонала отдела по минимизации претензий клиентов
	Организовывать работу персонала отела по повышению качества обслуживания клиентов и предоставления услуг
	Подготавливать предложения для руководителей по разрешению проблемных ситуаций
	Планировать и проводить совещания
	Анализировать результаты показателей работы персонала отдела
	Разрабатывать предложения по планированию объема производства, номенклатуры и сроков поставки продукции
	Согласовывать графики поставок продукции
	Анализировать и контролировать выполнение производственных заказов

	Решать оперативные вопросы, связанные с производством продукции
	Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий
	Формировать благоприятный психологический климат для эффективной работы персонала отдела
	Использовать доступные внутренние информационные ресурсы
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Стандарты организации
	Политика организации в области качества
	Организационная структура организации
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Основы логистики
	Принципы корпоративной культуры
	Основы межличностных отношений
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Разработка и внедрение программ стимулирования продаж	Код	B/03.4	Уровень квалификации	4

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ удовлетворенности клиентов качеством продукции и обслуживания
	Разработка программ по повышению лояльности клиентов
	Разработка мероприятий по стимулированию продаж
Необходимые умения	Разрабатывать регламентирующую документацию по формированию и внедрению программ стимулирования продаж продукции
	Организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности
	Разрабатывать предложения по планированию сроков внедрения программ стимулирования продаж
	Разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности клиентов
	Оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж
	Разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента
	Анализировать и систематизировать информацию о состоянии автомобильного рынка
	Анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя

	внешние и внутренние источники
	Анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов
	Вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию
	Вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов
	Использовать информационные ресурсы
Необходимые знания	Нормативная документация организации
	Политика организации в области качества
	Экономическая география
	Основы гарантийной политики
	Основы логистики
	Основы кредитования
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Основы рекламной деятельности
	Основы таможенного права
	Основы математической статистики
	Основы микро- и макроэкономики
	Основы управления рисками
	Модельный ряд выпускаемой продукции
	Методики позиционирования продукции организации на рынке
	Методы сегментирования рынка
	Методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции
	Статистические и маркетинговые методы сбора, обработки, анализа и прогнозирования данных
	Техники продаж
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Контроль соблюдения стандартов организации	Код	B/04.4	Уровень квалификации	4

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение работ в соответствии с требованиями стандартов организации
Необходимые умения	Выполнять работы по разработке стандартов организации
	Организовывать работу персонала отдела в соответствии с политикой организации в области качества

	Обеспечивать соблюдение регламентов и стандартов организации
	Осуществлять документооборот в соответствии со стандартами организации
	Обеспечивать соблюдение требований охраны труда
	Обеспечивать соблюдение персоналом отдела принципов корпоративной культуры
	Обеспечивать соблюдение конфиденциальности информации
	Контролировать соблюдение бизнес-процессов, регламентов/процедур
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Требования и стандарты, нормативная документация организации
	Политика и цели организации в области качества
	Организационная структура организации
	Основы менеджмента
	Основы делопроизводства
	Методы управления временем
	Принципы корпоративной культуры
	Современные информационные технологии
	Основы межличностных отношений
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция «Контроль соблюдения бизнес-процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж»

Наименование	Код	Уровень квалификации
Контроль соблюдения бизнес-процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж	C	5

Происхождение обобщенной трудовой функции				
Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель подразделения Начальник управления Руководитель дилерского центра

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - бакалавриат Профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ОК 010-93	1233	Руководители подразделений (служб) по маркетингу и сбыту продукции
ОКСО	Товаровед-эксперт	

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Разработка мероприятий по формированию плана продаж	Код	C/01.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ конъюнктуры рынка, деятельности конкурентов и данных по объемам продаж
	Разработка планов продаж
Необходимые умения	Анализировать информацию организации-производителя по ключевым показателям рынка автомобилестроения
	Разрабатывать предложения по формированию политики ценообразования
	Прогнозировать рыночную ситуацию и оценивать возможные риски продаж
	Планировать объемы продаж
	Планировать заказы продукции в производство
	Ставить четкие, измеримые, достижимые, однозначно трактуемые цели для выполнения плана продаж
	Распределять ресурсы для выполнения плана продаж
	Анализировать и систематизировать данные по объемам продаж
	Анализировать и систематизировать динамику финансовых показателей подразделений
	Анализировать деятельность конкурентов
	Анализировать и оценивать текущие планы продаж
	Анализировать отчеты по различным количественным и качественным показателям
	Владеть иностранным языком (английским, немецким, французским по выбору организации)
	Принимать решения в рамках профессиональной компетентности
Необходимые знания	Нормативная документация, приказы, положения, инструкции организации
	Организационная структура организации
	Экономическая география
	Гарантийная политика

	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Основы таможенного права
	Основы математической статистики
	Основы микро- и макроэкономики
	Основы финансово-экономического анализа
	Техники продаж
	Принципы ведения деловой переписки и деловых переговоров
	Методы управления временем
	Принципы корпоративной культуры
	Основы межличностных отношений
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
	Специализированные программные продукты
	Технический иностранный язык (английский, немецкий, французский по выбору организации)
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль выполнения плана продаж	Код	C/02.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Мониторинг, анализ выполнения и корректировка запланированных показателей по объемам продаж
Необходимые умения	Планировать мероприятия по обеспечению контроля выполнения плана продаж
	Осуществлять декомпозицию целей для подразделений
	Организовывать контроль выполнения плановых показателей
	Осуществлять мониторинг выполнения плановых показателей продаж
	Корректировать выполнение плановых показателей продаж
	Организовывать оперативное взаимодействие с персоналом для получения обратной связи по выполнению плана продаж
	Оперативно корректировать деятельность отдела по выполнению плана продаж
	Контролировать выполнение производственных заказов
	Контролировать выполнение программ стимулирования продаж
	Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их

	предотвращению
	Разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Основы гарантийной политики
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Основы таможенного права
	Основы математической статистики
	Основы микроэкономики
	Техники продаж
	Принципы ведения деловых переговоров
	Методы управления временем
	Специализированные программные продукты
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
	Принципы корпоративной культуры
	Основы межличностных отношений
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Разработка бюджета подразделения	Код	C/03.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка, анализ выполнения и корректировка бюджета подразделения
Необходимые умения	Разрабатывать структурированный бюджетный план
	Разрабатывать и применять инструментарий для расчета бюджета
	Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения бюджетного плана
	Оперативно корректировать бюджетный план
	Своевременно корректировать бюджет
	Применять специализированные программные продукты
	Принимать решения в рамках профессиональной компетентности
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Методики бюджетирования

	Основы макро- и микроэкономики
	Основы менеджмента
	Основы математической статистики
	Основы инвестиционного проектирования
	Основы межличностных отношений
	Основы фундаментального и технического анализа
	Финансовое планирование и бюджетирование
	Методы управления временем
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.4. Трудовая функция

Наименование	Разработка мероприятий по оптимизации процессов продаж	Код	C/04.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ объемов продаж и эффективности процессов продаж
	Разработка и контроль мероприятий по увеличению объемов продаж и оптимизации процессов продаж
Необходимые умения	Устанавливать принципы организации в области продаж с учетом стратегических целей
	Организовывать разработку плана деятельности подразделения в соответствии со стратегическими целями и бюджетом
	Осуществлять мониторинг изменений законодательной базы
	Осуществлять взаимодействие с государственными органами и организациями
	Оценивать текущие показатели продаж продукции
	Оценивать эффективность реализации процессов продаж продукции
	Организовывать разработку программ мотивации персонала подразделения
	Анализировать прямые и косвенные показатели эффективности продаж продукции
	Организовывать разработку мероприятий, направленных на повышение объема продаж продукции
	Организовывать контроль проведения мероприятий, направленных на повышение объема продаж продукции
	Оценивать эффективность мероприятий, направленных на повышение объема продаж, по ключевым показателям
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции организации
	Организационная структура организации
	Экономическая география
	Основы гарантийной политики

	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Основы таможенного права
	Основы математической статистики
	Основы микро- и макроэкономики
	Основы финансово-экономического анализа
	Техники продаж
	Методы управления временем
	Специализированные программные продукты
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
	Принципы корпоративной культуры
	Основы межличностных отношений
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.5. Трудовая функция

Наименование	Контроль соблюдения бизнес-процессов	Код	C/05.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ, оптимизация и контроль соблюдения бизнес-процессов, действующих в организации
	Соблюдение персоналом требований стандартов организации
Необходимые умения	Организовывать разработку документации, регламентирующей контроль соблюдения бизнес-процессов
	Организовывать разработку документации в соответствии с требованиями системы менеджмента качества
	Организовывать контроль финансовой деятельности подразделения
	Анализировать действующие бизнес-процессы
	Организовывать разработку мероприятий по оптимизации действующих бизнес-процессов
	Инициировать обратную связь от подчиненных по оптимизации бизнес-процессов
	Организовывать контроль деятельности персонала в соответствии с политикой в области качества
	Обеспечивать контроль соблюдения регламентов и стандартов организации
	Обеспечивать контроль соблюдения стандартов организации-производителя

	Обеспечивать соблюдение требований конфиденциальности информации
	Рассматривать предложения персонала по оптимизации бизнес-процессов, регламентов/процедур
	Контролировать соблюдение бизнес-процессов, регламентов/процедур
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Требования и стандарты производителя
	Политика и цели организации в области качества
	Организационная структура организации
	Методы управления временем
	Современные информационные технологии
	Основы межличностных отношений
	Этика делового общения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж»

Наименование	Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж	Код	D	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Заместитель директора по направлению Руководитель направления Генеральный директор

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - специалитет, магистратура Профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки
Требования к опыту практической работы	Не менее пяти лет
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ОК 010-93	1233	Руководители подразделений (служб) по маркетингу и сбыту продукции
ОКСО	Товаровед-	

	эксперт	

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Формирование стратегии развития продаж	Код	D/01.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ конъюнктуры рынка и тенденций его развития
	Определение целей и задач организации в области развития продаж
Необходимые умения	Разрабатывать предложения по формированию миссии, целей и определению ценностей организации
	Учитывать и прогнозировать влияние различных факторов на стратегический план развития бизнеса
	Формировать план мероприятий и распределять ресурсы для реализации стратегического плана
	Применять методы стратегического планирования
	Определять кадровую политику организации
	Прогнозировать тенденции развития рынка
	Анализировать и оценивать конъюнктуру рынка
	Определять сбытовую, ценовую и продуктовую политики организации
	Разрабатывать альтернативный план действий на основе различных сценариев развития событий
	Содействовать формированию благоприятного инвестиционного климата
	Привлекать инвесторов
	Организовывать и проводить переговоры с инвесторами
	Обеспечивать поддержание имиджа компании
	Содействовать формированию и поддержанию корпоративной культуры
	Изучать и применять передовой опыт в области автомобилестроения
	Использовать обобщенный опыт организации и отрасли автомобилестроения
Необходимые знания	Гражданский кодекс Российской Федерации
	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
	Основы таможенного законодательства Российской Федерации
	Политика организации в области качества
	Организационная структура организации
	Экономическая география
	Основы экономики
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Основы микроэкономики
	Основы управления рисками

	Финансово-экономический анализ
	Методы стратегического анализа
	Управление проектами
	Методы планирования бизнес-процессов
	Инвестиционный менеджмент
	Методы управления временем
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
	Этика делового общения
	Основы межличностных отношений
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение планирования объемов продаж	Код	D/02.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		217
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ конъюнктуры рынка и прогноз тенденции его развития
	Определение плановых показателей по объемам продаж продукции
	Разработка и осуществление мероприятий по увеличению объемов продаж
Необходимые умения	Организовывать работу по формированию плановых показателей объемов продаж продукции
	Осуществлять планирование для достижения целей организации
	Составлять инвестиционные программы и планировать их реализацию
	Разрабатывать, внедрять план мероприятий по сохранению и увеличению доли рынка
	Разрабатывать предложения по определению стратегии развития каналов сбыта продукции
	Определять политику ценообразования
	Распределять ресурсы для достижения бизнес-целей
	Определять потенциал и возможные риски развития рынка
	Определять приоритетные направления продаж продукции
	Оценивать потенциальные ресурсы и возможности организации
	Организовывать контроль проведения мероприятий по сохранению и увеличению доли рынка
	Ставить четкие, измеримые, достижимые и однозначно трактуемые цели
	Анализировать показатели продаж
	Оценивать результаты анализа показателей продаж продукции
	Взаимодействовать с организацией-производителем с целью получения информации/отчетов по рынку автомобилестроения

	Анализировать отчеты по прогнозированию рыночной ситуации и оценивать возможные риски
	Корректировать планы продаж на основе проведенного анализа
	Организовывать контроль выполнения плановых показателей товаропроводящей сети
Необходимые знания	Основы таможенного законодательства Российской Федерации
	Нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Экономическая география
	Основы экономики
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Финансово-экономический анализ
	Методы планирования бизнес-процессов
	Техники продаж
	Методы управления временем
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
	Принципы корпоративной культуры
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение планирования бюджета	Код	D/03.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка бюджета и его корректировка
	Анализ и контроль эффективности освоения бюджета
Необходимые умения	Формировать бюджет в соответствии со стратегическими целями организации
	Оценивать возможные риски при распределении, освоении бюджета
	Применять инструментарий для анализа и оценки бюджетного плана
	Организовывать работу по оценке эффективности освоения бюджета
	Принимать решения по утверждению бюджета по направлениям деятельности на основе экспертной оценки
	Анализировать и оценивать бюджетный план по направлениям деятельности
	Анализировать и оценивать промежуточные результаты освоения бюджета
	Анализировать и оценивать инвестиционные программы при

	планировании бюджета
	Контролировать эффективность освоения бюджета по направлениям деятельности
	Принимать решения по корректировке бюджета в соответствии с изменяющимися условиями
Необходимые знания	Основы таможенного законодательства Российской Федерации
	Нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Экономическая география
	Основы экономики
	Основы логистики
	Основы маркетинга
	Основы менеджмента
	Финансовое планирование и бюджетирование
	Финансово-экономический анализ
	Методы планирования бизнес-процессов
	Техники продаж
	Методы управления временем
	Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
	Принципы корпоративной культуры
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.4. Трудовая функция

Наименование	Управление бизнес-процессами организации	Код	D/04.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ эффективности бизнес-процессов, действующих в организации, и организация работы по их оптимизации
Необходимые умения	Организовывать разработку комплекса мероприятий по управлению бизнес-процессами организации
	Организовывать работу по управлению бизнес-процессами организации
	Организовывать работу по получению обратной связи от персонала по оптимизации бизнес-процессов
	Анализировать предложения персонала по оптимизации бизнес-процессов, регламентов/процедур
	Взаимодействовать со специалистами различного профиля для выработки экспертных заключений
	Привлекать сторонних консультантов для выработки экспертной оценки деятельности организации

	Анализировать бизнес-процессы с целью их оптимизации
	Анализировать действующие инвестиционные программы
	Определять потенциал и возможные риски развития рынка
	Анализировать деятельность конкурентов
	Оценивать потенциальные ресурсы и возможности организации
	Оценивать эффективность работы организации
	Организовывать контроль работы персонала в соответствии с политикой в области качества
	Создавать условия для коллегиального обсуждения вопросов с целью принятия решений по управлению бизнес-процессами организации
	Применять информационные технологии и специализированные программные продукты
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Политика и цели организации в области качества
	Требования и стандарты организации-производителя
	Организационная структура организации
	Методы управления временем
	Основы менеджмента
	Стратегический менеджмент
	Специализированные программные продукты
	Основы межличностных отношений
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.5. Трудовая функция

Наименование	Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала организации	Код	D/05.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		217
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ компетентности персонала, осуществляющего деятельность в области продаж
	Формирование предложений по составу персонала для достижения целей в области развития продаж
Необходимые умения	Организовывать процесс анализа и прогноза изменений требований к компетенциям и квалификациям персонала
	Формировать требования к уровню профессиональной компетентности персонала для достижения целей и задач подразделения
	Ставить четкие, измеримые, достижимые понятные цели
	Обеспечивать прохождение стажировок персонала
	Обеспечивать условия для профессионального роста персонала

	Мотивировать творческую инициативу персонала
	Создавать благоприятный психологический климат в коллективе
	Выявлять компетентность персонала организации
	Организовывать проведение оценки эффективности работы персонала
	Делегировать полномочия
	Стимулировать непрерывный профессиональный и личностный рост персонала организации
	Создавать условия для поддержания инновационной деятельности персонала
Необходимые знания	Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации
	Организационная структура организации
	Политика и цели организации в области качества
	Основы менеджмента
	Основы психологии и педагогики
	Основы профессиональной этики
	Методы управления временем
	Методы мотивации персонала
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

НП «Объединение автопроизводителей России», город Москва Исполнительный директор Коровкин Игорь Алексеевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	Центр развития профессиональных квалификаций ФГАОУ ВПО «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», город Москва
2	ОАО «АВТОВАЗ», Самарская область, город Тольятти
3	ООО «УК «Группа ГАЗ», город Нижний Новгород
4	ОАО «КАМАЗ», Республика Татарстан, город Набережные Челны
5	ОАО «СОЛЛЕРС», город Москва
6	ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус», город Калуга