|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 10  к приказу Заместителя Председателя  Правления Национальной палаты  предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 27.12.2019г. №266 | | | | |
| **Профессиональный стандарт:**  **«Розничная торговля автомобилями и легкими автотранспортными средствами в торговых объектах с торговой площадью более 2000 кв.м (2000 кв.м и выше)»** | | | | |
| **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:  **MS Office –** пакет офисных программ от компании Майкрософт.  **Бизнес-план –** план осуществления бизнес-операций, действий фирмы, содержащий сведения о фирме, товаре, его производстве, рынках сбыта, маркетинге, организации операций и их эффективности.  **КС** - Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.  **СМИ –** средства массовой информации.  **Стратегия** – генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей.  **Тендер** – конкурентная форма отбора предложений на поставку товаров, оказание услуг или выполнение работ по заранее объявленным в документации условиям, в оговоренные сроки на принципах состязательности, справедливости и эффективности.  **ТМЦ (Товарно-материальные ценности)** - это составная часть оборотных средств, обеспечивающая бесперебойную производственно-хозяйственную деятельность предприятия и включающая стоимость производственных запасов, остатков незавершенного производства и готовой продукции.  **Финансовая отчетность** – информация о финансовом положении экономического субъекта на отчётную дату, финансовом результате его деятельности и движении денежных средств за отчётный период, систематизированная в соответствии с требованиями, установленными законодательными и нормативными актами.  **Экономика** – хозяйственная деятельность общества, а также совокупность отношений, складывающихся в системе производства, распределения, обмена и потребления. | | | | |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** | | | | |
| Название Профессионального стандарта: | Розничная торговля автомобилями и легкими автотранспортными средствами в торговых объектах с торговой площадью более 2000 кв.м (2000 кв.м и выше) | | | |
| Номер Профессионального стандарта: |  | | | |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД: | G Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов  45 Оптовая и розничная торговля автомобилями и мотоциклами и их ремонт  45.1 Торговля автомобилями  45.11 Торговля автомобилями и легкими автотранспортными средствами  45.11.3 Розничная торговля автомобилями и легкими автотранспортными средствами в торговых объектах с торговой площадью более 2000 кв.м (2000 кв.м и выше) | | | |
| Краткое описание Профессионального стандарта: | Торговля автомобилями и легкими автотранспортными средствами включает розничную торговлю новыми и подержанными транспортными средствами: пассажирскими автомобилями, включая специализированные пассажирские автомобили, такие как машины скорой помощи, микроавтобусы и т.д. (весом не более 3,5 тонн), а также розничную торговлю внедорожными автотранспортными средствами (весом не более 3,5 тонн). | | | |
| **2. Карточки профессий** | | | | |
| Перечень карточек профессий | Менеджер по продаже автомобилей | 5 уровень ОРК | | |
| Агент по послепродажному сервисному обслуживанию клиентов | 5 уровень ОРК | | |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЕЙ** | | | | |
| Код: |  | | | |
| Код группы: |  | | | |
| Профессия: | Менеджер по продаже автомобилей | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 2433-1-006 Специалист по продажам технических товаров. | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 5 | | | |
| Основная цель деятельности: | Продажа товаров и услуг компании, расширение круга клиентов и поддержание партнерских отношений с ними. | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Формирование клиентской базы. | | |
| 1. Ведение преддоговорной работы и предпродажных мероприятий. | | |
| 1. Обеспечение выполнения договорных обязательств. | | |
| 1. Послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиента. | | |
| 1. Обеспечение выполнения плана продаж. | | |
| Трудовая функция 1:  Формирование клиентской базы | **Задача 1:**  **Поиск и выявление потенциальных клиентов** | **Умения:** | | |
| 1. Работать с посетителями торгового объекта с целью выявления намерений покупки продукции. 2. Запрашивать информацию у посетителей о лицах, потенциально заинтересованных в продукции и услугах. 3. Вести мониторинг открытых информационных ресурсов, социальных сетей, форумов с целью выявления лиц, заинтересованных в покупке автомобиля или запасных частей. 4. Вести деловую переписку. 5. Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан в области работы с конфиденциальной информацией. 2. Техника ведения переговоров. 3. Техника продаж. 4. Методика выявления потребностей клиента. 5. Специализированные программные продукты торговых фирм и дилерских центров. 6. Основы межличностных отношений. 7. Этика делового общения. | | |
| **Задача 2:**  **Сбор, обработка, анализ и актуализация информации о клиентах и их потребностях** | **Умения:** | | |
| 1. Определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных. 2. Проводить анализ потребностей клиентов, и выявлять наиболее часто встречаемые потребности. 3. Работать со специализированным программным обеспечением торговых фирм и дилерских центров. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан в области работы с конфиденциальной информацией. 2. Принципы корпоративной культуры. 3. Техника ведения переговоров. 4. Техника продаж. 5. Основы статистики. 6. Методика выявления потребностей клиента. 7. Методы управления временем. 8. Основы делопроизводства. 9. Современное программное обеспечение, применяемое в торговых фирмах и дилерских центрах. 10. Этика делового общения. | | |
| **Задача 3:**  **Мониторинг деятельности конкурентов** | **Умения:** | | |
| 1. Анализировать деятельность конкурентов. 2. Использовать информационные базы данных торговых фирм и дилерских центров по продаже автомобилей. 3. Проводить опрос потенциальных клиентов о преимуществах и недостатках продукции конкурентов. 4. Проводить мониторинг активности конкурентов на сайтах и страничках в социальных сетях | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Методы сбора информации (опрос, наблюдение). 2. Конкуренты в сегменте рынка. 3. Основы маркетинга. 4. Методики анализа конкурентной среды. | | |
| Трудовая функция 2:  Ведение преддоговорной работы и предпродажных мероприятий. | **Задача 1:**  **Информирование клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции** | **Умения:** | | |
| 1. Предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме. 2. Вовлекать в презентацию клиента. 3. Проводить тест-драйв/пробную поездку, демонстрируя выгоды для клиента с учетом техники продаж и стандартов организации. 4. Обеспечивать безопасность клиента при проведении тест-драйва/пробной поездки. 5. Оформлять соответствующую документацию для проведения тест-драйва/пробной поездки в соответствии со стандартами организации. | | |
| **Знания** | | |
| 1. Основы межличностных отношений. 2. Техники продаж. 3. Техника ведения переговоров. 4. Методика проведения презентаций. 5. Методы управления временем. 6. Принципы корпоративной культуры. 7. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 8. Современное программное обеспечение торговой фирмы или дилерского центра. 9. Этика делового общения. 10. Правила дорожного движения. | | |
| **Задача 1:**  **Подготовка, проведение и анализ результатов преддоговорной работы с клиентами** | **Умения:** | | |
| 1. Проводить преддоговорную работу в части обсуждения окончательных условий договора. 2. Проводить калькуляцию окончательной стоимости продаваемого товара. 3. Анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий. 4. Фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы кредитования. 2. Основы межличностных отношений. 3. Техника ведения переговоров. 4. Принципы корпоративной культуры. 5. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 6. Специализированные программные продукты торговых фирм и дилерских центров. 7. Этика делового общения. | | |
| **Задача 4:**  **Стимулирование клиентов на заключение сделки** | **Умения:** | | |
| 1. Убедить клиента в необходимости купить продукцию компании. 2. Работать с возражениями клиента. 3. Организовывать взаимодействие клиента со смежными структурами организации. 4. Обеспечивать конфиденциальность полученной информации. 5. Применять техники и методы ведения деловых переговоров. 6. Разрешать конфликтные ситуации. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы маркетинга. 2. Основы организации послепродажного обслуживания. 3. Основы кредитования. 4. Основы делопроизводства. 5. Основы межличностных отношений. 6. Техники продаж. 7. Техника ведения переговоров. 8. Принципы корпоративной культуры. 9. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 10. Этика делового общения. | | |
| Трудовая функция 3:  Продажа продукции и обеспечение выполнения договорных обязательств | **Задача 1:**  **Сопровождение клиентов с момента заключения сделки до выдачи**  **продукции** | **Умения:** | | |
| 1. Оформлять и согласовывать договор в соответствии с Гражданским Кодексом РК. 2. Подготавливать документацию для формирования заказа продукции в производство 3. Следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях. 4. Отслеживать движение продукта от организации-производителя до места реализации. 5. Оформлять заказ на установку дополнительного оборудования. 6. Взаимодействовать со смежными структурами. 7. Планировать и контролировать поступление денежных средств. 8. Осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту. 9. Оформлять сопроводительную документацию при отгрузке/выдаче продукции. 10. Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий. 11. Использовать программные продукты торговых фирм и дилерских центров. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Принципы корпоративной культуры. 2. Основы менеджмента. 3. Основы маркетинга. 4. Основы кредитования. 5. Основы страхования. 6. Основы таможенного права. 7. Основы бухгалтерского и складского учета. 8. Основы межличностных отношений. 9. Принципы и порядок ведения претензионной работы. 10. Принципы ведения деловых переговоров. 11. Этика делового общения. 12. Специализированные программные продукты торговых фирм и дилерских центров. | | |
| **Задача 2:**  **Мониторинг и контроль выполнения условий договоров** | **Умения:** | | |
| 1. Следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях. 2. Отслеживать движение продукта от организации-производителя до места реализации. 3. Взаимодействовать со смежными структурами. 4. Принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств. 5. Планировать и контролировать поступление денежных средств. 6. Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий. 7. Использовать программные продукты торговых фирм и дилерских центров. 8. Разрешать конфликтные ситуации. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы таможенного права. 2. Основы бухгалтерского и складского учета. 3. Основы логистики. 4. Основы делопроизводства. 5. Методы управления временем. 6. Принципы и порядок ведения претензионной работы. 7. Принципы ведения деловых переговоров. 8. Этика делового общения. 9. Специализированные программные продукты торговых фирм и дилерских центров. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Честность  Порядочность  Исполнительность  Ответственность  Внимательность  Коммуникабельность  Аккуратность  Дисциплинированность  Уравновешенность | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 5 | Агент по послепродажному сервисному обслуживанию клиентов | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | КС, 2017 | Начальник отдела сбыта (продаж) | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:  Среднее специальное, высшее | Специальность:  Бакалавриат – 5В050600 «Экономика», 5B050700 «Менеджмент» | | Квалификация:  Бакалавр экономики (экономики и бизнеса), менеджмента |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: АГЕНТ ПО ПОСЛЕПРОДАЖНОМУ СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ** | | | | |
| Код: | 3322-1-002 | | | |
| Код группы: | 3322-1 | | | |
| Профессия: | Агент по послепродажному сервисному обслуживанию клиентов | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 3322-1-003 Агент по сервисному обслуживанию клиентов | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 5 | | | |
| Основная цель деятельности: | Консультация клиентов по сервисному и гарантийному обслуживанию автомобилей, продажа товаров и услуг компании, расширение круга клиентов и поддержание партнерских отношений с ними | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиента | | |
| 1. Продажа запасных частей и расходных материалов и организация работ по сервисному и гарантийному обслуживанию автомобилей | | |
| Трудовая функция 1:  Послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиента | **Задача 1:**  **Информационно-справочное консультирование клиентов** | **Умения:** | | |
| 1. Консультировать клиентов по вопросам сервисного и гарантийного обслуживания автомобилей. 2. Разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента. 3. Инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений. 4. Выделять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных. 5. Вести деловую переписку. 6. Использовать программные продукты торговых фирм и дилерских центров. 7. Разрешать конфликтные ситуации. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Принципы корпоративной культуры. 2. Основы делопроизводства. 3. Основы межличностных отношений. 4. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 5. Принципы и порядок ведения претензионной работы. 6. Принципы ведения деловых переговоров. | | |
| **Задача 2:**  **Контроль степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания** | **Умения:** | | |
| 1. Собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг посредством проведения опросов. 2. Соблюдать конфиденциальность информации о клиенте. 3. Использовать программные продукты торговых фирм и дилерских центров. 4. Разрешать конфликтные ситуации. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Принципы корпоративной культуры. 2. Методы проведения опросов в различных формах. 3. Основы межличностных отношений. 4. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 5. Принципы и порядок ведения претензионной работы. 6. Принципы ведения деловых переговоров. | | |
| Трудовая функция 2:  Продажа запасных частей и расходных материалов и  организация работ по сервисному и гарантийному обслуживанию автомобилей | **Задача 1:**  **Прием заявок на сервисное и гарантийное обслуживание** | **Умения:** | | |
| 1. Принимать и фиксировать заявки на сервисное и гарантийное обслуживание автомобилей. 2. Вести деловые переговоры. 3. Вести деловую переписку. 4. Соблюдать конфиденциальность информации о клиенте. 5. Использовать программные продукты торговых фирм и дилерских центров. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы делопроизводства. 2. Основы межличностных отношений. 3. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 4. Принципы ведения деловых переговоров. | | |
| **Задача 2:**  **Подбор и продажа запасных частей и расходных материалов к автомобилям** | **Умения:** | | |
| 1. Разрабатывать рекомендации для клиента по сервисному обслуживанию автомобиля. 2. Работать с каталогами запасных частей и расходных материалов к автомобилям. 3. Использовать программные продукты торговых фирм и дилерских центров. 4. Составление первичной документации на отпуск товаров со склада. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 2. Основы межличностных отношений. 3. Основы бухгалтерского учета. 4. Специализированные программные продукты торговых фирм и дилерских центров | | |
| **Задача 3:**  **Организация работ по гарантийному и сервисному обслуживанию автомобилей** | **Умения:** | | |
| 1. Составлять перечень работ в рамках гарантийного и сервисного обслуживания автомобиля. 2. Проводить расчет необходимого количества рабочего времени для проведения сервисного обслуживания автомобиля. 3. Составлять договора о сервисном обслуживании автомобиля. 4. Составлять акт о выполненных работах или оказанных услугах. 5. Составлять акт приема/передачи автомобиля. 6. Проодить контроль качества проведенных работ по гарантийному и сервисному обслуживанию автомобиля. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова. 2. Основы межличностных отношений. 3. Основы бухгалтерского учета. 4. Специализированные программные продукты торговых фирм и дилерских центров. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Честность  Порядочность  Исполнительность  Ответственность  Коммуникабельность  Внимательность  Аккуратность  Дисциплинированность  Уравновешенность. | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 5 | Менеджер по продаже автомобилей | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | - | - | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:  Среднее специальное | Специальность:  1201000 Техническое обслуживание, ремонт, эксплуатация автомобильного транспорта | Квалификация:  Слесарь по ремонту автомобилей | |
| Разработано: | ЧУ «Научно-исследовательский институт регионального развития»  Исполнитель/руководитель проекта: Таубаев А.А.  Контактные данные исполнителя:  nii\_region@mail.ru  8-701-7254046  1. Кенжебеков Нуржан Досович, ведущий научный сотрудник НИИ регионального развития, кандидат экономических наук, доцент, координатор проекта  2. Улыбышев Дмитрий Николаевич, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и предпринимательства, Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза, эксперт  3. Абильдин Ермек Толеуулы, председатель ОЮЛиИП «Казахстанская ассоциация предпринимателей и сервисных услуг», магистр правоведения, координатор проекта  4. Жайлауов Ерлан Берикович, директор ТОО «Rational Solution», PhD, координатор проекта  5. Шевякова Анна Леонидовна, кандидат экономических наук, профессор Академии «Болашак», эксперт  6. Кабдыбай Ассель Кабдысулатовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита КарГУ им. Е.А. Букетова, эксперт | | | |
| Экспертиза предоставлена: | 1. «Ассоциация торговых предприятий»   Контактные данные эксперта: Вице-президент Ажибаева Ж.  kzmarket08@bk.ru  8 (7272)792978   1. «Колледж экономики, бизнеса и права»   Контактные данные эксперта: Директор , к.э.н., доцент Кудайбергенова С.К.  8(7212) 441641 | | | |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год | | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год | | | |