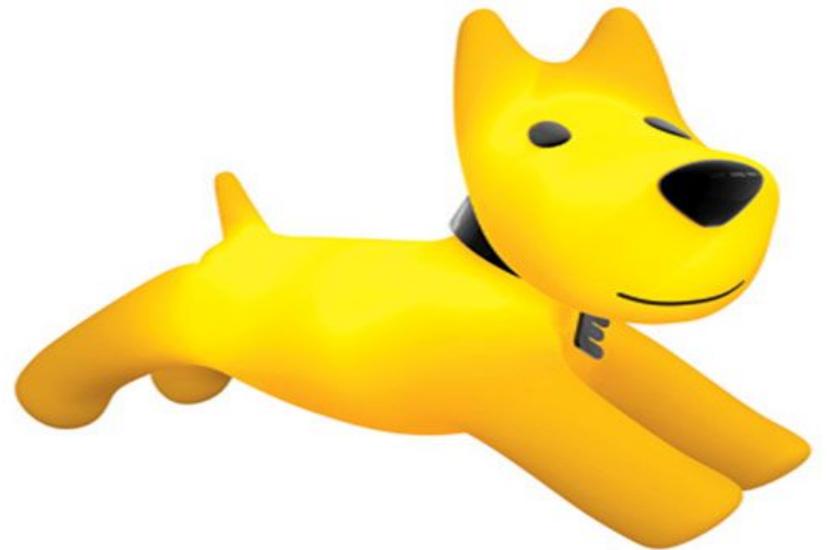


Модель
КОМПЕТЕНЦИЙ
персонала
ООО «Евросеть»



ЕВРОСЕТЬ



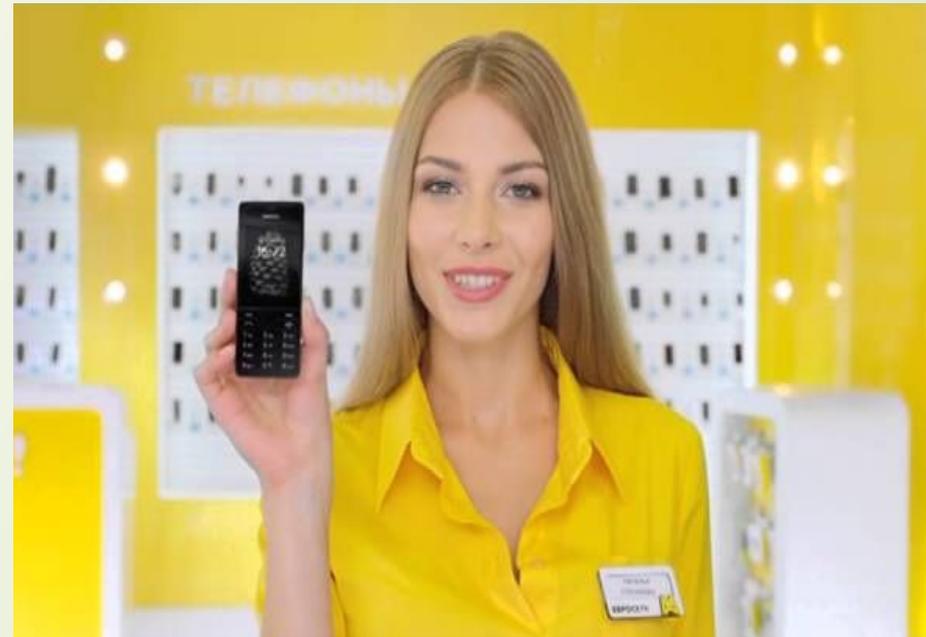
О «Евросети»

- «Евросеть» - это компания, создающая современные стандарты торговли и качества обслуживания населения.
- Компания развивает новые форматы торговли, представляющие собой интеграцию собственных разработок и западных технологий, адаптированных к уникальной российской специфике.
- «Евросеть» важный участник рынка коммерческой недвижимости в РФ, Компания на протяжении многих лет является одним из крупнейших арендаторов страны и занимает более 200 тыс квадратных метров коммерческой недвижимости в России и странах СНГ.
- «Евросеть» оказывает влияние на инвестиционный климат в стране, являясь экспертом в вопросах международных торговых отношений, помогает зарубежным партнёрам лучше понять специфику и особенности российского рынка.
- Компания успешно взаимодействует с зарубежными производителями сотовых телефонов и портативной цифровой техники, способствует развитию российского бизнеса.

Профессия: менеджер по продажам

В обязанности менеджера по продажам входит:

- 1. Организация и ведение продаж продукции Компании;
- 2. Поиск потенциальных клиентов;
- 3. Работа с впервые обратившимися клиентами, с последующей передачей клиента ведущему менеджеру по продажам в зависимости от территориальной принадлежности клиента;
- 4. Ведение коммерческих переговоров с клиентами в интересах Компании;
- 5. Оперативное реагирование на информацию, поступающую от клиентов, и доведение ее до сведения соответствующего ведущего менеджера по продажам и начальника отдела оптовых продаж;
- 6. Выяснение потребностей клиентов в продукции, реализуемой Компанией, и согласование заказа с клиентом в соответствии с его потребностями и наличием ассортимента на складском комплексе Компании;
- 7. Мотивация клиентов на работу с Компанией, в соответствии с утвержденными программами по стимулированию сбыта.



Определение перечня общих профессиональных компетенций менеджера по продажам

- 1. Индивидуальный подход к клиенту – сервисные услуги, которые помогают завлекать новых и удержать старых клиентов.**
- 2. Целеустремленность – сознательная и активная направленность личности на определенный результат деятельности.**
- 3. Общительность – способность найти общий язык с клиентами или коллегами, талант находить нужные слова в различных ситуациях, выражать четко свои мысли без скованности и страха.**
- 4. Инициативность – умение предпринимать волевое действие, способность, выраженная в стремлении к самостоятельным общественным начинаниям, активности.**



5. Креативность – творческие способности менеджера, которые помогают ему создавать и воплощать в жизнь новые идеи, не вписывающиеся в традиционные схемы.

6. Ответственность – личная подотчетность и способность действовать в рамках этических норм на благо компании.

7. Энергичность – проявление активности в работе и делах компании.

8. Уверенность – характеристика менеджера, выражающая степень веры в себя, свои возможности и знания.



Проведение экспертной оценки для определения приоритетности общих профессиональных компетенций менеджера по продажам

В ходе экспертной оценки, проведенной с использованием специально разработанной анкеты были определены ранги важности профессиональных компетенций, владение которыми необходимо для успешного выполнения работы на должности мастера.

Важность каждой из компетенций мастера оценивалась по 8 балльной шкале. 8 – наибольший приоритет, 1 – наименьший приоритет.

Занимаемая должность	Менеджер по продажам	
Перечень компетенций инженера		
Компетенции	Ранг	
1. Целеустремленность – сознательная и активная направленность личности на определенный результат деятельности.	2	
2. Ответственность – личная подотчетность и способность действовать в рамках этических норм на благо компании.	6	
3. Общительность – способность найти общий язык с клиентами или коллегами, талант находить нужные слова в различных ситуациях, выражать четко свои мысли без скованности и страха.	3-4	
4. Уверенность – характеристика менеджера, выражающая степень веры в себя, свои возможности и знания.	7-8	
5. Инициативность – умение предпринимать волевое действие, способность, выраженная в стремлении к самостоятельным общественным начинаниям, активности.	3-4	
6. Энергичность – проявление активности в работе и делах компании.	7-8	
7. Креативность – творческие способности менеджера, которые помогают ему создавать и воплощать в жизнь новые идеи, не вписывающиеся в традиционные схемы.	5	
8. Индивидуальный подход к клиенту – некие сервисные услуги, которые помогают завлечь новых и удержать старых клиентов.	1	

Проведение экспертной оценки для определения приоритетности общих профессиональных компетенций менеджера по продажам

	Цел.	Отв.	Об.	Ув.	Ин.	Эн.	Кр.	ИПК	Σ	Ранг
Цел.	1	1	1	2	2	1	1	1	10	2
Отв.	0	1	0	2	1	1	0	0	5	6
Об.	0	0	1	2	2	1	1	1	8	3-4
Ув.	0	0	0	1	1	0	0	1	3	7-8
Ин.	1	1	1	1	1	1	1	1	8	3-4
Эн.	0	0	1	1	0	1	0	0	3	7-8
Кр.	0	0	1	2	2	1	1	0	7	5
ИПК	0	1	2	2	2	1	2	1	11	1



Определение поведенческих индикаторов профессиональных компетенций

С целью построения профиля «идеального сотрудника» на должность менеджера по продажам нами были продифференцированы поведенческие индикаторы по уровню владения компетенций:

- 1 – негативный уровень;
- 2 – ограниченный уровень;
- 3 – базовый уровень;
- 4 – высокий уровень;
- 5 – продвинутый уровень.

Поведенческий индикатор – это элемент компетенции, описанный в терминах наблюдаемого поведения работника.

Кластер компетенций – совокупность компетенций, объединенных в группу по какому-либо признаку.

Поведенческие индикаторы компетенций для должности «Менеджер по продаже» ООО «Евросеть»

Инициативность	
Пассивен, абсолютно не проявляет никакой инициативы в работе.	1
Не проявляет энтузиазма, равнодушен к работе.	2
Безразличен, ленив, работает, не прилагая особых усилий, практически никогда не берет инициативу на себя.	3
Прилагает усилия в работе, но редко берет инициативу на себя.	4
Постоянно совершенствуется, усердно работает, всегда проявляет инициативу и предлагает какие-либо пути развития компании.	5

Кластеризация компетенций.

Профиль должности инженера по охране труда

Также была проведена кластеризация профессиональных компетенций с целью отражения обобщенных функций менеджера и его личностно-деловых характеристик необходимых для эффективного выполнения работы на должности менеджера по продажам.

- Целеустремленность 4
- Ответственность 2,7
- Общительность 2,7
- Уверенность 3
- Инициативность 3,2
- Энергичность 2
- Креативность 3,2
- Индивидуальный подход к клиенту 4,5

Спасибо за внимание!

