

Таблица №1 «Обобщенная модель компетенций для продавцов».

№	Описание компетенций
1	<p>Воздействие, Оказание или Противостояние влиянию</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установка доверительного контакта 2. Обращение к проблемам клиента, его заботам 3. Прогнозирование влияния своих слов и действий 4. Обладание навыками непрямого влияния 5. Умение противостоять агрессивному воздействию 6. Обладание навыками противостояния манипуляции 7. Оказание эмоционального воздействия (заражение)
2	<p>Инициатива и Ориентация на достижение</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Способность настаивать и не сдаваться долгое время 9. Взятие ответственности на себя 10. Постановка трудных (амбициозных), но достижимых целей 11. Умение эффективно использовать нестандартные и внештатные ситуации 12. Эффективное использование времени (фокусировка на возможностях потенциальной прибыли)
3	<p>Межличностное понимание</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Понимание невербального поведения 14. Понимание позиции других, их намерений 15. Прогнозирование реакции других
4	<p>Ориентация на обслуживание клиента (Клиенто-ориентированность)</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Осуществление дополнительных усилий с целью удовлетворения потребностей клиента 17. Выявление и удовлетворение скрытых потребностей клиента 18. Эффективная работа с претензиями и жалобами клиента (Становится доверенным советчиком для клиента)
5	<p>Уверенность в себе (Ассертивность)</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. Уверенность в собственных способностях (силах) 20. Стремление браться за трудные дела 21. Оптимистичный стиль 22. Демонстрация уверенного поведения 23. Умение признавать свои ограничения (недостатки)
6	<p>Управление эмоциями (Стресс-устойчивость)</p> <ol style="list-style-type: none"> 24. Умение предвидеть и быть готовым преодолевать препятствия

	<p>25. Владение навыками психической саморегуляции</p> <p>26. Наличие позитивных установок, способствующих развитию психологической устойчивости (умению держать удар)</p>
7	<p style="text-align: center;">Построение отношений</p> <p>27. Способность поддерживать, связанные с работой дружеские отношения</p> <p>28. Умение создавать и пользоваться сетями контактов</p>
8	<p style="text-align: center;">Концептуальное мышление</p> <p>29. Использование практических правил</p> <p>30. Способность замечать схожесть между настоящим и прошлым</p>
8	<p style="text-align: center;">Поиск информации</p> <p>31. Стремление получать информацию из различных источников</p>
9	<p style="text-align: center;">Техническая экспертиза</p> <p>32. Владение соответствующих технических знаний, в том числе знаний о продукте (пороговое значение)</p>
10	<p style="text-align: center;">Иные компетенции</p>

Таблица приводится с использованием результатов исследований, изложенных в книге: Лайл М. Спенсер-мл. и Сайн М. Спенсер "Компетенции на работе"

salesgu.ru - Ремесло Управления Продажами