

СПИСЪК ПРОФЕСИОНАЛНИ КОМПЕТЕНЦИИ  
за търговски представител

**Организационни компетенции**

1. Дневно, седмично и месечно планиране на посещенията
2. Планиране на активирането на нови клиенти
3. Организация на дневен маршрут
4. Организация на търговски инструментариум
5. Дефиниране на дневни търговски цели – обемни, дистрибуционни и SFM – shelving, facing, merchandising

**Комуникативни компетенции**

6. Комуникация с клиенти по телефона
7. Комуникация с нови клиенти
8. Комуникация с преки ръководители
9. Справяне с конфликтни ситуации и недоволни клиенти
10. Компетенции за комуникация при търговски и оперативни срещи

**Технологични компетенции**

11. Работа с интернет приложения за проучване на клиенти
12. Работа с офис приложения за документация и обработка на данни
13. Работа с мобилни устройства и трансфер на данни
14. Техническа автомобилна грамотност

**Клиентознание**

15. Грамотност типове клиенти
16. Анатолия на покупката
17. Дефиниране на типовете нужди на клиента
18. Дефиниране на клиентска перцепция
19. Предварително проучване на клиентите

**Търговски компетенции**

20. Умения за водене на търговска визита
21. Умения за формулиране на търговско предложение
22. Умения за убеждаване
23. Умения за справяне с възражения
24. Умения за преговори
25. Умения за работа с търговски инструментариум :
  - 1) POSM – point of sales materials
  - 2) АТУ – активни търговски условия
  - 3) УП – условия за плащане
  - 4) КУЛ – кредитни условия и лимити
26. Умения за работа с търговски метрики:
  - 1) SEF – sales effectiveness
  - 2) SPRO – sales productivity
  - 3) NED – net effective distribution
  - 4) OHD – on hand distribution
  - 5) REL – reached extension level
  - 6) CSL – customer service level

**Презентационни компетенции**

27. Умения за обобщаване на пазарните тенденции
28. Умения за изграждане на визия на клиента
29. Умения за създаване на търговски презентационен модел
30. Умения за търговски презентационен фокус (акцент)

**Работа в екип**

31. Умения за координация на екипа и синхронизация на действията
32. Умения за взаимно-обучително развитие

33. Умения за работа при ротации и покриване на райони

**Търговска асертивност, самоконтрол и емоционална устойчивост**

34. Умения за отстояване на търговска позиция  
35. Умения за самоконтрол и дисциплина в изолирана работна среда  
36. Умения за вътрешна емоционална устойчивост и самомотивация

**Продуктова грамотност**

37. Познаване на произход и историята на марката  
38. Познаване на продуктите характеристики на артикулите  
39. Трансформация на продуктови характеристики в ползи  
40. Познаване на USP-елементните на марките/артикулите  
41. Компетенции за диференциация на марката

**Пазарна грамотност**

42. Познаване на концентрацията на търговската мрежа  
43. Познаване на клиентските групи – общи или сблъсък на интереси  
44. Познаване на нивото на професионализъм на търговските обекти  
45. Познаване на капацитета на търговската мрежа  
46. Познаване на изградените търговски навици – честота на доставка; обем поръчка; плащане ...

**Конкурентна грамотност**

47. Познаване на обкръжението от преки и непреки конкурентни фирми  
48. Познаване на графиците им за посещения и доставка  
49. Познаване на търговските им условия и инструменти  
50. Познаване на маркетинговите им условия и инструменти

**Управление на промоции**

51. Познаване на типовете промоции и рекламни материали свързани с тях  
52. Умения за организация на промоции  
53. Умения за измерване на статуса и резултатите на промоциите  
54. Умения за аранжиране на втори точки, специални експозиции  
55. Грамотност промо-маркетинг

**Базова грамотност търговски маркетинг**

56. Мърчандайзинг в точката на продажба  
57. Умения за векторинг и комуникация в точката на продажба  
58. Грамотност потребителски маркетинг

**Базова грамотност търговски финанси (за супервайзори, КАМ и РМП)**

59. Компетенции по структуриране на търговските разходи  
60. Рентабилност на продажбите от продукт  
61. Рентабилност на продажбите от търговска единица – район; ТП

**Компетенции за търговски калкулации**

62. Калкулации Mark Up ↔ margin  
63. Cross калкулации  
64. STT – sales to trade /PRG - project калкулации  
65. OOS – out of stock /OS – over stock калкулации  
66. Калкулации коефициенти на обръщаемост  
67. Калкулации продуктивен стоков запас  
68. СТМ – contribution to margin калкулации  
69. ВЕР – break event point калкулации  
70. ROI – return of investments калкулации

### Компетенции за анализи, планиране и прогнозиране (за супервайзори, КАМ и РМП)

71. ABC анализи
72. CC - Cross Criteria анализи
73. CTM – contribution to margin анализи

### Базова грамотност психология на поведението, убеждаване и манипулация

74. Типове поведенчески модели
75. Компетенции методи за убеждаване
76. Компетенции модели на аргументиране
77. Умения за манипулативно водене на разговора

### Компетенции за управление на екипи

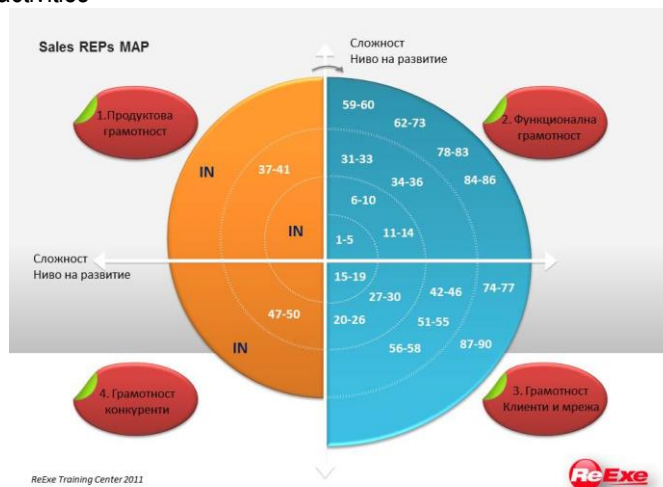
78. Умения за подборт на кадри
79. Умения за интегриране на нови служители
80. Умения за приоритизиране на задачите на екипа
81. Умения за делегиране
82. Умения за мотивация на екипите
83. Умения за контрол и даване на обратна връзка за изпълнението

### Компетенции за управление на продажбите

84. Изграждане и контрол на репортинг процеси
85. Умения за анализ на ефективността на търговските условия
86. Умения за анализ на ефективността на бонусните условия

### Компетенции за управление на дистрибуцията

87. Компетенции за разгръщане на нови райони
88. Компетенции за разширяване на клиентска мрежа
89. Компетенции за разширяване на асортимента в обектите
90. Компетенции за дистрибуционни и търговски метрики:
  - 1) RD% - range distribution
  - 2) CD% - coverage distribution
  - 3) PS – price scanning
  - 4) SOS – share of shelf
  - 5) SOA – share of assortment
  - 6) PA – promo activities



Разработено от:  
Георги Тодоров  
[gtodorov@reexe.com](mailto:gtodorov@reexe.com)  
[www.reexe.com](http://www.reexe.com)  
+359 888 400 425  
март 2011