

情報番号：20071598

テーマ：仕事の基準書：営業職（卸売業）

編著者：現代マネジメント研究会 高橋 秀爾

卸売業（営業職）

	Iクラス	IIクラス	IIIクラス	IVクラス
求められる知識	<ul style="list-style-type: none"> ○取扱商品の種類・規格に関して概略を他に説明できる程度 ○担当エリア内顧客の住所・担当者名簿が理解できる程度の顧客知識 ○顧客訪問に必要な応対の知識 ○業界紙等で業界の動き・現状が概略理解できる程度の業界知識 ○手形・小切手等の意味（内容）が理解できる程度の回収知識 	<ul style="list-style-type: none"> ○取扱商品の機能、取付工事の細部について顧客に説明することができる程度の知識 ○顧客の要望を聞いて見積りができる程度の知識 ○業界の見出し程度が理解でき、顧客と話ができる程度の業界知識 ○経済紙が理解できる程度の社会一般常識の知識 ○一般的な契約書・手形・小切手の法的意味が理解できる程度の知識 	<ul style="list-style-type: none"> ○顧客の要望を聞いて、取付施工を含む、見積書作成が的確にできる知識 ○自社商品の長所・短所等を専門的に説明でき、ユーザーの問合せ・競合品との違いに関する確に回答できる程度の商品知識 ○顧客のニーズを把握（先取り）した上で、自社商品を提案できる商品・顧客知識 ○不渡り等の事故に対して、タイミングのよい対応が取れる程度の手形・小切手に関する知識 	<ul style="list-style-type: none"> ○専門分野の知識だけでなく、他分野にもわたる幅広い商品知識 ○社会の中における業界の位置を認識しグローバル感覚で動向をつかめる程度の業界知識 ○同業者の主力商品、強み・弱み、競合度合い等が理解できる程度の業界知識 ○取引先（企業内容・手形サイト等）に関する知識 ○契約書等の法的必要事項がチェックできる程度の商法に関する知識 ○不良債権回収のための対応が取れる程度の知識
主な仕事				

	Iクラス	IIクラス	IIIクラス	IVクラス
顧客対応	<ul style="list-style-type: none"> ○目的や意思を指示通り相手に伝えられる ○在庫（品揃え）状況を一応把握して折衝できる ○相手に誠意を持って接し、好感を持たれる対応ができる ○顧客に対して、自社商品の概要を説明できる ○得意先訪問計画表に基づき、計画的効率的に訪問し重点先など、必要頻度を維持することができる ○顧客から依頼された事項、約束事項は催促されることなく処理できる 	<ul style="list-style-type: none"> ○良好な人間関係を維持でき、顧客を逃がさない対応ができる ○顧客の要求（問合せ）に対し迅速に対応できる ○商品の特性を的確にアピールできる ○相手の予算に応じた商品提案ができる ○断られても何回でも訪問する粘り強い折衝ができる ○通常の製品についての見積り折衝ができる ○新商品のカタログサンプルを持参し商品の優位性をPR説明ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○日常の人間関係はもとより、多少の無理を聞いてもらえるほどの関係を有している ○取引先の冠婚葬祭に気を配ることができる ○相手の状況に合わせた折衝をすることができる ○困難なセールスでも優れたセールス技術をもって目標を達成できる ○自社の原価・損益分岐点等を把握した上で、特注品の見積ができる ○同業者商品と自社商品の違いを的確に説明でき、顧客に対して有利な設定ができる ○発注権者グループと友好的な関係を保持することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○会社の代表的な立場で相手と接することができる ○相手の悩みを解決できるような提案ができる
求められる職務遂行基準	目標達成（売上）	<ul style="list-style-type: none"> ○与えられた目標は顧客別、月別商品計画を立案し、クリアすることができる ○会社で実施する商品別諸運動の目標もクリアできる 	<ul style="list-style-type: none"> ○与えられた目標はJA（支所）別売上日別管理表の活用により余裕を持ってクリアでき、担当課の目標を意識した行動ができる ○目標達成の為の独自の手法を確立できる ○不良債権が発生した場合、自社に有利な回収条件に持っていくことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○目標達成の方法・手順に関して効果的な企画・立案ができ、後輩・部下に対し目標等の設定・割り振り・指導ができる ○担当課の目標をクリアでき、全社的な目標を意識して行動できる
代金回収		<ul style="list-style-type: none"> ○売上・入金状況を整理・分析し、計画的な代金回収ができる ○代金回収率は平均並である 	<ul style="list-style-type: none"> ○過去の実績等を勘案し、顧客ごとの回収状況の分析ができる ○代金回収率は平均をやや上回る 	<ul style="list-style-type: none"> ○顧客ごとの分析を通して回収計画が立案でき、後輩・部下に指導できる ○不良債権の回収にあたり、困難な相手とも粘り強く交渉し、納得のいく結果を得ることができる

	Iクラス	IIクラス	IIIクラス	IVクラス
求められる職務遂行基準 情報収集 ○顧客情報 ○他社情報 ○業界情報	○専門誌、業界紙等から情報を収集し、分析できる ○日常の活動で得た情報を正確に上司に報告できる	○収集した情報を独力で工夫し、営業活動に活用できる ○競合相手の情報がある程度入手できる ○顧客の各部門（営業、販売、購買）の事業、活動情報を入力し、営業に活用できる	○収集した情報をもとに問題点を整理し改善提案を立案できる ○顧客等から事前情報を入力し、経営側に立って活用できる ○他社から納入されている主要商品と価格情報を入力し営業に活用できる ○常時納入している既得商品について他社に流出情報を事前に入手し、それを防止することができる	○裏情報を総合して取引先の信用度合いを判断できる ○新しい情報を収集できる人脈をたくさん持ち、仕事に活用できる
クレーム対応	○顧客のクレームを正確に上司に報告し、指示通りの対応ができる ○クレームの内容が急を要するものかどうかを一応判断できる ○返品を要請された場合、所定の手続で処理できる	○クレームに対し一応迅速な処理が行え、顧客を逃がさない対応ができる ○損害が発生するような場合でも、それを最小限に抑えることができる	○クレームの事前対応ができる ○損害が発生した場合であっても、それを最小限に抑さえ、かつ顧客の信頼維持に結び付けることができる ○金額的にあまり大きくないクレーム保証については、相手の立場も考えた折衝ができる	○クレームに対する事前防止策を提案し、上司と相談しながら体制づくりができる ○クレームに対する代替品製造に関して、相手の要望に沿うための関係部門との調整が円滑にできる ○内外でも発生した問題に対し、事後の関係をも考慮した意思決定ができる

	Iクラス	IIクラス	IIIクラス	IVクラス
求められる職務遂行基準	<p>報告・連絡・折衝</p> <ul style="list-style-type: none"> ○上司に対し、仕事・作業の進行状況および終了にあたり、知り得た情報および結果の報告・連絡を適切に行うことができる ○他部門から連絡を受けた事柄については、自分の判断を加えることなく報告・連絡を行うことができる ○引継ぎ・申し送り事項・休暇等の連絡は支障なくできる ○営業活動活動報告書に訪問結果を簡明瞭に記入し、報告することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○担当業務については、上司に報告や情報の提供を行うとともに意見具申も行うことができる ○関連する部門との連絡は、タイミングよく的確にできる ○報告内容については、ついウツカリとか意識的にしないということとは殆どなく、適切に作成できる ○自ら出席した会議等の報告は遺漏なく的確に行うことができる ○対外折衝に対しこちらの伝えるべきことを正確に伝え理解させることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○担当業務に関する他部門との調整を上司より指示されたポイントを的確に捉えて行うことができる ○困難な折衝においても相手の不快感をやわらげながら相手を納得させることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○担当業務を遂行する上で生じる他部門との調整点を的確に捉え、担当部門方針をも考慮した調整内容をもって行い、納得を得るとともに後輩・部下に対して適切な助言・指導を行うことができる ○困難な折衝においても、相手に不快感を持たせることなく納得させることができ、またこのような折衝の仕方についても指導できる
	<p>教育・指導・コミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ○社内活動に積極的に参加するなどしてチームづくりに役立つことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○社内活動にリーダーシップをとりながら活動できる ○自己啓発を行いながら他から聞かれたことについては丁寧に見えることができる ○会議等では良く発言し、また自分で判らないことを聞くなどして部門内のコミュニケーションを良くすることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○職場内の活性化させるための適切な助言・意見具申ができると共に自ら実行できる ○自己啓発を行いながら後輩に対して気づいた点があったら積極的に教えることができる ○上司補佐・連絡・教育・相談を積極的に行い部門内のコミュニケーションの円滑化に努めることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○自己啓発を積極的に行い、後輩・部下の能力水準に合わせた段階的な指導ができる ○関連部門も含めて仕事のしやすいようなコミュニケーションづくりを行うことができる
	<p>関連部門に対しての協力依頼と支援</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○自己本位にならず、関連部門の業務内容を理解し、スムーズな協力依頼を行うことができる ○問題点を認識し、関連部門への支援を快く行うことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ○円滑な業務遂行のため、関連部門に対して事前の根回し・調整を含め、良好な関係を作り協力依頼及び支援を行い、成果を上げることができる ○緊急時においては、適切な調整先・調整方法を考え、円滑な協力依頼を行うことができる

(執筆者) 組織名 現代マネジメント研究会
 高橋 秀爾
 掲載内容の無断転載を禁じます。