

営業部門職務基準書

様式4-1-1

必須	選択	要素	1級	2級	3級	4級
		既存顧客深耕訪問	上司のアドバイスを受けて訪問の目的となるものを持ち、定期的にお客様を訪問している	自ら訪問の目的となるものを持ち、定期的にお客様を訪問している	既存顧客深耕訪問において、お客様の特性や性格、個性やニーズなどを正しく把握している	把握したお客様の特性や性格、個性やニーズに合わせた既存顧客深耕を行なっている
		新規顧客開拓訪問	上司のアドバイスを受けて訪問の目的となるものを持ち、新しいお客様を訪問している	自ら訪問の目的となるものを持ち、新しいお客様を訪問している	新規開拓訪問において、お客様のニーズや取引業者への不満などを聞きだしている	繰り返し訪問し、聞き出したニーズや取引業者への不満などを満足させる提案が出来ている
		配達	商品を誤りなく期限内に配達している	言われるがままでなく、効率よく期限内に配達している		
		集金業務	手形や小切手の意味、重要性を理解したうえで支払日に必ず集金に行っている	集金の遅れや未払いに対しては、条件どおりお支払いいただくよう要請している	集金の遅れや未払いについてはお客様の事情を考慮した上で、個々のそれに応じた支払い要請を行なっている	どうしてもお支払いいただけないような場合は、お支払いいただくためのハードルや条件などを明らかにし、お客様と粘り強く交渉している
		信用情報の収集・感知			お客様の社内がいつもと何か違うことがないか気にしていて、それを感じたときは直ちに上司に報告している	支払いの状況・店舗内の変化・経営者の言動・同業他社などから、新情報を掴む努力をしている
		商品知識	部門が取り扱う商品はほとんど知っている	自分が取り扱う商品の価格、用途についてはほとんど知っている	お客様のニーズに合った商品が提案できる程度の商品知識を持っている	担当部門が取り扱う商品なら、価格、用途、特性などはほとんど知っている
		クレーム処理	クレームの内容を正しく聞き取り、ありのままに直ちに上司に報告している	繰り返しあるクレームならマニュアルなどに基づき、自分で解決できている	マニュアルにないものや、あまり経験のないクレームにでも、概ね自分で解決できている	全く新たなクレームについても自分で解決し、再発防止も図っている
		部下の育成		自分の分ることであれば、自分から後輩に手を差し伸べている	自分の担当業務については、自分から後輩にアドバイスしている	自分の担当以外でも、他の協力を得ながらも概ね問題なく部下や後輩にアドバイスできている