

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по продажам в автомобилестроении"

Приказ · № 428н · от 09.07.2025 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

Министерство юстиции
Российской Федерации
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 83196
от 13 августа 2025 г.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва

9 июля 2025 г. № 428н

Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по продажам в автомобилестроении"

В соответствии с пунктом 20 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 апреля 2023 г. № 580, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Специалист по продажам в автомобилестроении".
2. Признать утратившими силу:
приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 октября 2014 г. № 678н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по продажам в автомобилестроении" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 ноября 2014 г., регистрационный № 34689);
пункт 153 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).
3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2026 г. и действует до 1 марта 2032 г.

Министр А.О.Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда и социальной защиты
Российской Федерации
от 9 июля 2025 г. № 428н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по продажам в автомобилестроении

1746

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция "Взаимодействие с клиентом в процессе оказания услуг по продаже автотранспортного средства, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Обеспечение бизнес-процесса продажи автотранспортных средств, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Стратегическое управление деятельностью организации по продажам автотранспортных средств, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажному обслуживанию клиентов в автомобилестроении"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

V. Сокращения, используемые в профессиональном стандарте

I. Общие сведения

Осуществление продаж АТС (перечень сокращений приведен в разделе V профессионального стандарта), сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания АТС клиентов в автомобилестроении33.028

(наименование вида профессиональной деятельности)код

Краткое описание вида профессиональной деятельностиРеализация АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении

Группа занятий1221Руководители служб по сбыту и маркетингу2433Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии)

5223Продавцы и помощники продавцов в магазинах--

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к области профессиональной деятельности33Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление профессиональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание)

(код ОПД 2)

(наименование области профессиональной деятельности)

Отнесение к видам экономической деятельности45.11Торговля легковыми автомобилями и грузовыми автомобилями малой грузоподъемности

45.31Торговля оптовая автомобильными деталями, узлами и принадлежностями

45.40Торговля мотоциклами, их деталями, узлами и принадлежностями; техническое обслуживание и ремонт мотоциклов

(код ОКВЭД 3)

(наименование вида экономической деятельности)

1 Общероссийский классификатор занятий.

2 Приказ Минтруда России от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)" (зарегистрирован Минюстом России 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779) с изменением, внесенным приказом Минтруда России от 9 марта 2017 г. № 254н (зарегистрирован Минюстом России 29 марта 2017 г., регистрационный № 46168).
3 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функцииТрудовые функции

коднаименованиеуровень квалификации

возможные наименования должностей, профессий рабочихнаименованиекодуровень (подуровень) квалификации

Обобщенные трудовые функции

Трудовые функции

код

наименование

уровень квалификации

возможные наименования должностей, профессий рабочих

наименование

код

уровень (подуровень) квалификации

АВзаимодействие с клиентом в процессе оказания услуг по продаже АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении

5Продавец-консультант

Менеджер по работе с клиентами

Менеджер отдела продаж

Менеджер по продажам автотранспортных средств

Менеджер по оценке и выкупу автотранспортных средств

Старший менеджер по продажам автотранспортных средствИнформационно-консультационное взаимодействие с клиентами в процессе предпродажных мероприятий по оказанию услуг продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении

А/01.5

5

Консультационно-информационное взаимодействие с клиентами в процессе оказания услуги по продаже АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении

А/02.5

5

Консультационно-информационное сопровождение клиента после оказания услуги по продаже АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении

А/03.5

5

ВОбеспечение бизнес-процесса продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении

6Заместитель руководителя отдела продаж

Руководитель клиентской службы

Руководитель отдела продажОрганизация работы структурного подразделения в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в

автомобилестроении

В/01.6

6

Организационное взаимодействие со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении

В/02.6

6

ССтратегическое управление деятельностью организации по продажам АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажному обслуживанию клиентов в автомобилестроении

7Заместитель директора по продажам

Директор по продажам

Директор департамента развития продаж

Директор торгово-технического центра

Директор по развитию дилерской сети

Директор по продажам компании - производителя автотранспортных средствУправление

формированием и реализацией стратегии взаимодействия с клиентами организации в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении

С/01.7

7

Управление формированием и достижением плановых показателей деятельности организации в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении

С/02.7

7

Управление взаимодействием с внешними организациями в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении

С/03.7

7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Взаимодействие с клиентом в процессе оказания услуг по продаже АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроенииКодАУровень квалификации5

Возможные наименования должностей, профессий рабочихПродавец-консультант

Менеджер по работе с клиентами

Менеджер отдела продаж

Менеджер по продажам автотранспортных средств

Менеджер по оценке и выкупу автотранспортных средств

Старший менеджер по продажам автотранспортных средств

Пути достижения квалификацииОбразование и обучениеСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

Опыт практической работыНе менее года в торговле на предприятиях в сфере продаж в области автомобилестроения для старшего менеджера по продажам АТС

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики Наличие водительского удостоверения, подтверждающего право на управление транспортным средством категории "В", водительский стаж не менее одного года
Рекомендуются дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности

Справочная информация

Наименование документа

Код

Наименование начальной группы, должности, профессии или специальности, направления подготовки

ОК35223Продавцы и помощники продавцов в магазинах

ЕКС 4 -Агент коммерческий

-Агент торговый

ОКПДТР 5 17351Продавец непродовольственных товаров

Перечни СПО 6 23.02.03Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

38.02.04Коммерция (по отраслям)

43.02.06Сервис на транспорте (по видам транспорта)

4 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

5 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

6 Приказ Минпросвещения России от 17 мая 2022 г. № 336 "Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 "Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования" (зарегистрирован Минюстом России 17 июня 2022 г., регистрационный № 68887) с изменениями, внесенными приказами Минпросвещения России от 12 мая 2023 г. № 359 (зарегистрирован Минюстом России 9 июня 2023 г., регистрационный № 73797), от 25 сентября 2023 г. № 717 (зарегистрирован Минюстом России 26 октября 2023 г., регистрационный № 75754), от 27 апреля 2024 г. № 289 (зарегистрирован Минюстом России 31 мая 2024 г., регистрационный № 78367), от 7 ноября 2024 г. № 782 (зарегистрирован Минюстом России 10 декабря 2024 г., регистрационный № 80517), от 25 марта 2025 г. № 226 (зарегистрирован Минюстом России 29 апреля 2025 г., регистрационный № 82008).

7 Приказ Минобрнауки России от 12 сентября 2013 г. № 1061 "Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования" (зарегистрирован Минюстом России 14 октября 2013 г., регистрационный № 30163) с изменениями, внесенными приказами Минобрнауки России от 29 января 2014 г. № 63 (зарегистрирован Минюстом России 28 февраля 2014 г., регистрационный № 31448), от 20 августа 2014 г. № 1033 (зарегистрирован Минюстом России 3 сентября 2014 г., регистрационный № 33947), от 13 октября 2014 г. № 1313 (зарегистрирован Минюстом России 13 ноября 2014 г., регистрационный № 34691), от 25 марта 2015 г. № 270 (зарегистрирован Минюстом России 22 апреля 2015 г., регистрационный № 36994), от 1 октября 2015 г. № 1080 (зарегистрирован Минюстом России 19 октября 2015 г., регистрационный № 39355), от 1 декабря 2016 г. № 1508 (зарегистрирован Минюстом России 20 декабря 2016 г., регистрационный № 44807), от 10 апреля 2017 г. № 320 (зарегистрирован Минюстом России 10 мая 2017 г., регистрационный № 46662), от 11 апреля 2017 г. № 328 (зарегистрирован Минюстом России 23 июня 2017 г., регистрационный № 47167), от 23 марта 2018 г. № 210 (зарегистрирован Минюстом России 11

апреля 2018 г., регистрационный № 50727), от 30 августа 2019 г. № 664 (зарегистрирован Минюстом России 23 сентября 2019 г., регистрационный № 56026), от 15 апреля 2021 г. № 296 (зарегистрирован Минюстом России 27 апреля 2021 г., регистрационный № 63245), от 13 декабря 2021 г. № 1229 (зарегистрирован Минюстом России 13 апреля 2022 г., регистрационный № 68183), срок действия ограничен до 1 сентября 2026 г.

3.1.1. Трудовая функция

Наименование

Информационно-консультационное взаимодействие с клиентами в процессе предпродажных мероприятий по оказанию услуг продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении Код А/01.5 Уровень (подуровень) квалификации 5

Трудовые действия Поиск и привлечение потенциальных клиентов

Сбор, обработка и актуализация информации о клиентах и их потребностях

Необходимые умения Сегментировать клиентскую базу; формировать портрет клиента (типологию клиентов)

Находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы

Использовать доступные информационные ресурсы организации

Вести и актуализировать базу данных

Запрашивать и обрабатывать информацию от клиентов о лицах, потенциально заинтересованных в продукции и услугах

Определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных

Обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы клиентов

Собирать информацию о деятельности конкурентов

Формировать отчетную документацию по клиентской базе

Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой

Использовать специализированное программное обеспечение в процессе оказания услуги продажи и (или) выкупа автомобиля

Необходимые знания Нормативные правовые акты в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных

Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей и правила продажи отдельных видов товаров

Классификация потребностей клиентов

Основы организации процесса обслуживания клиентов

Экономическая география

Специализированное программное обеспечение

Способы (методы) обработки и анализа информации

Каналы и источники поиска и привлечения потенциальных клиентов

Типы сегментов рынка и типология клиентов

Принципы ведения клиентской базы

Формы отчетности по клиентской базе

Конструктивные особенности узлов, агрегатов и система АТС

Базовые принципы управления временем

Другие характеристики-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование

Консультационно-информационное взаимодействие с клиентами в процессе оказания услуги по продаже АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении Код А/02.5 Уровень (подуровень) квалификации 5

Трудовые действия Определение потребностей клиентов в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией

Информирование клиентов о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции, сопутствующих товарах (услугах)

Мотивирование клиентов на заключение сделки

Обеспечение выполнения договорных обязательств

Необходимые умения Планировать процесс взаимодействия с клиентом на всех этапах обслуживания
Устанавливать и проводить личную и дистанционную коммуникацию с клиентами: работать с входящими и исходящими телефонными звонками, вести деловую переписку в почте, мессенджерах, социальных сетях

Использовать клиентскую базу для планирования и организации работы с клиентом

Формировать положительное впечатление о специалисте, компании, бренде и продукте

Выявлять потребности клиента

Проводить для клиента презентацию товаров и услуг с применением исходя из выявленных потребностей клиента

Проводить пробную поездку (динамическую презентацию АТС),

Обеспечивать безопасность клиента в процессе оказания услуги

Вовлекать клиента в презентацию товара

Проводить осмотр и оценку автомобиля клиента

Проводить демонстрацию АТС в процессе передачи товара клиенту

Работать с возражениями клиента

Организовывать взаимодействие клиента со смежными структурами организации

Формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента

Проводить анализ рынка с целью формирования коммерческого предложения для клиента

Применять техники закрытия сделки

Создавать договоренности о дальнейшем взаимодействии с клиентом

Разрешать конфликтные ситуации

Использовать инструменты эффективной коммуникации

Применять техники и методы ведения деловых переговоров

Обеспечивать конфиденциальность полученной информации

Опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг

Взаимодействовать со специалистами смежных подразделений для улучшения качества обслуживания клиентов

Необходимые знания Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей и продажи отдельных видов товаров

Нормативные правовые акты по работе с конфиденциальной информацией

Стандарты и процессы организации

Принципы корпоративной культуры

Этапы процесса продаж

Техники продаж

Основы сервисной деятельности

Основы организации процесса обслуживания клиентов

Основы межличностных отношений

Этикет делового общения

Правила и инструменты эффективной коммуникации
Способы получения информации о клиенте и его потребностях
Типы потребностей клиентов
Методика выявления потребностей клиента
Устройство и особенности конструкции транспортного средства: двигателя, трансмиссии, систем безопасности, кузова
Модельный ряд выпускаемой продукции
Классификация автомобилей
Современные системы транспортных средств
Методика проведения презентаций
Правила проведения тест-драйва
Правила дорожного движения
Перечень сопутствующих товаров и услуг
Техника ведения переговоров
Техники закрытия сделки
Методы управления временем
Методы планирования
Гарантийная политика организации
Основы организации послепродажного обслуживания
Основы делопроизводства
Основы экономической теории
Современные информационные технологии
Специализированное программное обеспечение
Требования охраны труда
Структура организации
Основы менеджмента
Основы маркетинга
Основы кредитования
Другие характеристики-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование

Консультационно-информационное сопровождение клиента после оказания услуги по продаже АТС, сопутствующих товаров (услуг) в автомобилестроении Код А/03.5 Уровень (подуровень) квалификации 5

Трудовые действия Информационно-справочное послепродажное консультирование клиентов

Контроль степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания

Разработка предложений (рекомендаций) для повышения качества обслуживания клиентов

Необходимые умения Оформлять и согласовывать договор и сопутствующие документы в соответствии со стандартами и регламентами организации

Подготавливать документацию для формирования заказа продукции в производство

Осуществлять мероприятия по размещению заказа

Следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях

Отслеживать движение продукта от организации-производителя до места реализации

Оформлять заказ на установку дополнительного оборудования

Взаимодействовать со смежными структурами

Принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств

Планировать и контролировать поступление денежных средств
Осуществлять и (или) контролировать отгрузку (выдачу) продукции клиенту в соответствии с регламентами организации
Оформлять документацию при отгрузке (выдаче) продукции
Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий
Применять информационные технологии
Использовать программное обеспечение
Разрешать конфликтные ситуации

Необходимые знанияТребования и стандарты производителя
Принципы корпоративной культуры
Локальные нормативные акты организации
Организационная структура организации
Основы менеджмента
Основы маркетинга
Основы гарантийной политики
Основы кредитования
Основы страхования
Основы таможенного права
Основы бухгалтерского и складского учета
Основы логистики
Основы сервисной деятельности
Основы организации процесса обслуживания клиентов
Основы делопроизводства
Основы межличностных отношений
Методы управления временем
Принципы и порядок ведения претензионной работы
Принципы ведения деловых переговоров
Этика делового общения
Современные информационные технологии
Специализированное программное обеспечение
Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей
Другие характеристики-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Обеспечение бизнес-процесса продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроенииКодВУровень квалификации6

Возможные наименования должностей, профессий рабочихЗаместитель руководителя отдела продаж

Руководитель клиентской службы

Руководитель отдела продаж

Пути достижения квалификацииОбразование и обучениеВысшее образование

Опыт практической работыНе менее двух лет в торговле на предприятиях в сфере продаж в области автомобилестроения

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиНаличие водительского удостоверения, подтверждающего право на

управление транспортным средством категории "В", водительский стаж не менее одного года
Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности

Справочная информация

Наименование документа

Код

Наименование начальной группы, должности, профессии или специальности, направления подготовки

ОК32433Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии)

ЕКС-Дилер

-Специалист по маркетингу

ОКПДТР26585Специалист по маркетингу

Перечни ВО 7 38.03.02Менеджмент

38.03.06Торговое дело

38.04.02Менеджмент

38.04.06Торговое дело

43.03.01Сервис

43.04.01Сервис

7 Приказ Минобрнауки России от 12 сентября 2013 г. № 1061 "Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования" (зарегистрирован Минюстом России 14 октября 2013 г., регистрационный № 30163) с изменениями, внесенными приказами Минобрнауки России от 29 января 2014 г. № 63 (зарегистрирован Минюстом России 28 февраля 2014 г., регистрационный № 31448), от 20 августа 2014 г. № 1033 (зарегистрирован Минюстом России 3 сентября 2014 г., регистрационный № 33947), от 13 октября 2014 г. № 1313 (зарегистрирован Минюстом России 13 ноября 2014 г., регистрационный № 34691), от 25 марта 2015 г. № 270 (зарегистрирован Минюстом России 22 апреля 2015 г., регистрационный № 36994), от 1 октября 2015 г. № 1080 (зарегистрирован Минюстом России 19 октября 2015 г., регистрационный № 39355), от 1 декабря 2016 г. № 1508 (зарегистрирован Минюстом России 20 декабря 2016 г., регистрационный № 44807), от 10 апреля 2017 г. № 320 (зарегистрирован Минюстом России 10 мая 2017 г., регистрационный № 46662), от 11 апреля 2017 г. № 328 (зарегистрирован Минюстом России 23 июня 2017 г., регистрационный № 47167), от 23 марта 2018 г. № 210 (зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2018 г., регистрационный № 50727), от 30 августа 2019 г. № 664 (зарегистрирован Минюстом России 23 сентября 2019 г., регистрационный № 56026), от 15 апреля 2021 г. № 296 (зарегистрирован Минюстом России 27 апреля 2021 г., регистрационный № 63245), от 13 декабря 2021 г. № 1229 (зарегистрирован Минюстом России 13 апреля 2022 г., регистрационный № 68183), срок действия ограничен до 1 сентября 2026 г.

3.2.1. Трудовая функция

Наименование

Организация работы структурного подразделения в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроенииКодВ/01.6Уровень (подуровень) квалификацииб

Трудовые действияРазработка плановых показателей деятельности подразделения

Обеспечение выполнения плановых показателей подразделения

Организация программ стимулирования продаж и программ лояльности клиентов

Организация процессов обслуживания клиентов в процессе продажи АТС
Управление персоналом подразделения и организация развития сотрудников

Необходимые уменияАнализировать тенденции развития рынка и отрасли автомобилестроения

Разрабатывать предложения для формирования плана продаж продукта

Собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж

Планировать объемы продаж

Распределять ресурсы для выполнения плана продаж

Планировать деятельность персонала для выполнения плана продаж

Планировать и контролировать поступление денежных средств

Обеспечивать необходимые объемы товарного запаса

Ставить четкие, измеримые, достижимые, однозначно трактуемые цели для выполнения плана продаж

Анализировать возможности увеличения объемов продаж

Анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков

Обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков

Анализировать оборачиваемость складских остатков

Анализировать и контролировать количество продукции, находящейся на консигнации

Планировать использование временных ресурсов в нестандартных ситуациях

Оценивать работу отдела по выполнению плана продаж

Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж и сопоставлять их с запланированными показателями

Анализировать и систематизировать динамику финансовых показателей

Разрабатывать предложения для формирования производственных заказов

Анализировать и контролировать выполнение производственных заказов

Решать оперативные вопросы, связанные с производством продукции и услуг

Отслеживать и корректировать выполнение плановых показателей продаж

Отслеживать производимые отгрузки

Обеспечивать наличие демонстрационной продукции

Анализировать прямые и косвенные показатели для оценки эффективности работы персонала

Корректировать деятельность отдела по выполнению плана продаж в соответствии с изменяющимися условиями

Составлять отчеты по различным количественным и качественным показателям бизнеса

Проводить совещания по решению оперативных вопросов

Принимать решения в рамках профессиональной компетентности

Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций в процессе обслуживания клиентов, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их предотвращению

Применять информационные технологии

Использовать информационные базы

Проектировать процессы оказания услуг

Контролировать и управлять качеством обслуживания клиентов

Разрешать конфликтные ситуации

Взаимодействовать со смежными структурами

Необходимые знанияНормативные правовые акты в области охраны труда

Нормативные правовые акты в области торговой и сервисной деятельности

Локальные нормативные акты организации в области продажи автотранспортных средств, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов

Организационная структура организации

Основы логистики
 Основы маркетинга
 Основы бухгалтерского учета
 Основы менеджмента
 Основы организации процесса обслуживания клиентов
 Формы и методы организации процесса обслуживания клиентов
 Основы технологических процессов в клиентском сервисе
 Основы таможенного права
 Методы управления сервисной деятельностью организации
 Основы математической статистики
 Основы микроэкономики
 Операционный менеджмент
 Модельный ряд выпускаемой продукции
 Техники продаж
 Методы управления временем
 Специализированное программное обеспечение
 Политика производителя (поставщика) в области продаж и предоставления услуг
 Другие характеристики-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование

Организационное взаимодействие со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении Код В/02.6 Уровень (подуровень) квалификации б

Трудовые действия Формирование заказа на товары и услуги

Координация взаимодействия в процессе работы

Контроль качества выполненных работ, поставленных услуг

Взаимодействие с органами государственной власти, контролирующими и общественными организациями

Необходимые умения Организовывать взаимодействие подразделения со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями участвующими в процессе продажи товаров и предоставления услуг

Разрабатывать для персонала отдела регламенты работы со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями участвующими в процессе продажи товаров и предоставления услуг

Осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий

Согласовывать и утверждать плановые показатели для товаропроводящей сети совместно со смежными структурными подразделениями организации и внешними организациями участвующими в процессе продажи товаров и предоставления услуг

Разрабатывать и согласовывать графики поставки продукции

Подготавливать предложения для руководителей по разрешению проблемных ситуаций

Планировать и проводить совещания

Использовать специализированное программное обеспечение

Необходимые знания Нормативные требования к предприятиям торговли и оказания услуг

Нормативные правовые акты в области контрактных систем в сфере закупок товаров, услуг для

обеспечения государственных и муниципальных нужд
Политика производителя (поставщика) в области продаж и предоставления услуг
Организационная структура организации
Нормативные правовые акты в сфере охраны труда и техники безопасности
Стандарты организации в области продаж и оказания услуг
Политика организации в области качества
Деловой этикет
Формы и методы организации процесса обслуживания клиентов
Методы управления сервисной деятельностью организации
Основы технологических процессов в сервисе
Операционный менеджмент
Основы логистики
Техника ведения переговоров

Другие характеристики-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Стратегическое управление деятельностью организации по продажам АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажному обслуживанию клиентов в автомобилестроении
КодСУ
уровень
квалификации7

Возможные наименования должностей, профессий рабочихЗаместитель директора по продажам

Директор по продажам

Директор департамента развития продаж

Директор торгово-технического центра

Директор по развитию дилерской сети

Директор по продажам компании - производителя автотранспортных средств

Пути достижения квалификацииОбразование и обучениеВысшее образование - магистратура

Опыт практической работыОпыт не менее трех лет в торговле на предприятиях в сфере продаж в области автомобилестроения

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиДополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации в области продаж АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов

Справочная информация

Наименование документа

код

Наименование начальной группы, должности, профессии или специальности, направления подготовки

ОК31221Руководители служб по сбыту и маркетингу

ЕКС-Начальник отдела маркетинга

-Руководитель подразделения

ОКПДТР24691Начальник отдела (на предприятиях, осуществляющих коммерческую деятельность)

24698Начальник отдела (по маркетингу и сбыту продукции)

24705Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)

Перечни ВО38.04.02Менеджмент

38.04.06Торговое дело

3.3.1. Трудовая функция

Наименование

Управление формированием и реализацией стратегии взаимодействия с клиентами организации в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроенииКодС/01.7Уровень (подуровень) квалификации7

Трудовые действияУправление стратегией развития продаж организации

Управление процессами взаимодействия с клиентами в процессе продажи АТС

Необходимые уменияРазрабатывать предложения по формированию миссии, целей и определению ценностей организации

Учитывать и прогнозировать влияние различных факторов на стратегический план развития бизнеса

Формировать план мероприятий и распределять ресурсы для реализации стратегического плана

Применять методы стратегического планирования

Разрабатывает кадровую политику организации в области продаж

Анализировать и оценивать конъюнктуру рынка

Определять сбытовую, ценовую и продуктовую политику организации

Разрабатывать альтернативный план действий на основе различных сценариев развития событий

Содействовать формированию благоприятного инвестиционного климата

Организовывать и проводить переговоры с инвесторами

Обеспечивать поддержание имиджа организации

Содействовать формированию и поддержанию корпоративной культуры

Изучать и применять передовой опыт в сфере оказываемых профессиональных услуг

Необходимые знанияНормативные правовые акты в области защиты прав потребителей и продажи отдельных видов товаров

Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией

Основы таможенного законодательства Российской Федерации

Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей

Политика организации в области качества

Организационная структура организации

Экономическая география

Основы управления рисками

Финансово-экономический анализ

Методы стратегического анализа

Управление проектами

Инвестиционный менеджмент

Методы управления временем

Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения и авторетейла

Экономика

Логистика

Маркетинг

Стратегический менеджмент

Политика производителя (поставщика) в области продаж и предоставления услуг

Другие характеристики-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование

Управление формированием и достижением плановых показателей деятельности организации в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении КодС/02.7 Уровень (подуровень) квалификации 7

Трудовые действия Управление планированием деятельности организации

Управление разработкой и контроль реализации стратегии в области развития и управления персоналом организации

Необходимые умения Планировать мероприятия по обеспечению контроля выполнения плана продаж

Осуществлять декомпозицию целей для подразделений

Организовывать контроль выполнения плановых показателей

Осуществлять мониторинг выполнения плановых показателей продаж

Корректировать выполнение плановых показателей продаж

Организовывать оперативное взаимодействие с персоналом для получения отчетов по выполнению плана продаж

Оперативно корректировать деятельность организации по выполнению плана продаж

Контролировать выполнение производственных заказов

Контролировать выполнение программ стимулирования продаж

Выявлять и анализировать причины нештатных ситуаций и принимать меры по их предотвращению

Разрешать конфликтные ситуации

Необходимые знания Нормативные правовые акты в сфере охраны труда и техники безопасности

Организационная структура организации

Основы гарантийной политики

Основы логистики

Основы маркетинга

Стратегический менеджмент

Основы таможенного права

Основы математической статистики

Основы микроэкономики

Техника продаж

Принципы ведения деловых переговоров

Методы управления временем

Процессы формирования и методы управления сервисной деятельностью организаций

Методология организации и проектирования процессов оказания услуг

Специализированное программное обеспечение в сфере продаж

Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения

Принципы корпоративной культуры

Основы межличностных отношений

Этика делового общения

Другие характеристики-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование

Управление взаимодействием с внешними организациями в процессе продажи АТС, сопутствующих товаров (услуг) и послепродажного обслуживания клиентов в автомобилестроении КодС/03.7 Уровень (подуровень) квалификации 7

Трудовые действия Управление взаимодействием с профильными ассоциациями и объединениями

Управление взаимодействием с изготовителем АТС, поставщиками сопутствующих товаров (услуг)
Управление взаимодействием с органами государственной власти

Необходимые умения
Определять политику организации в сфере взаимодействия с профильными ассоциациями и объединениями, изготовителем АТС и поставщиками товаров (услуг)
Определять политику организации в сфере взаимодействия с органами государственной власти
Определять политику организации в сфере взаимодействия с корпоративными клиентами
Проводить публичные выступления

Необходимые знания
Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей и правила продажи отдельных видов товаров
Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией
Основы таможенного законодательства Российской Федерации
Основы налогового законодательства Российской Федерации
Законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей
Основы законодательства Российской Федерации в области охраны труда
Стратегия развития отрасли автомобилестроения
Передовой российский и зарубежный опыт в области автомобилестроения
Стандарты организации-производителя в сфере оказания услуг по продажам и послепродажному обслуживанию
Политика оценки дилера
Методы администрирования документооборота в рамках продажи АТС, товаров (услуг) согласно требованиям организации-изготовителя
Методы стратегического управления сервисной деятельностью организации

Другие характеристики-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Ассоциация "Объединение автопроизводителей России", г. Москва

Исполнительный директор

Коровкин Игорь Алексеевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1 Ассоциация "Российские автомобильные дилеры" (РОАД), город Москва

2 ОАО "АВТОВАЗ", город Тольятти, Самарская область

3 ОАО "КАМАЗ", город Набережные Челны, Республика Татарстан

4 ОАО "СОЛЛЕРС", город Москва

5 ООО "ПРАГМАТИКА", город Санкт-Петербург

6 ООО "СП БИЗНЕС КАР", город Москва

7 ООО "УК "Группа ГАЗ", город Нижний Новгород

8 ООО "ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус", город Калуга

9 ФГАОУ ВО "Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет "ЛЭТИ" им. В.И. Ульянова (Ленина)", город Санкт-Петербург

10 ФУМО в сфере ВО по УГСН 43.00.00 "СЕРВИС И ТУРИЗМ", Московская область

11 Центр развития профессиональных квалификаций ФГАОУ ВО "Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики", город Москва

12 ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва

V. Сокращения, используемые в профессиональном стандарте

АТС - автотранспортное средство