

领导职位胜任力素质之 35

35.销售胜任能力模型样例

技能	基本销售技能	建立和谐关系，确定客户的需要，阐述产品的特色和可以带来的好处，善于处理争议，达成交易
	策略性销售技能	听取客户对于产品以外的需求，具有建立客户/供应商网络的远见，这种关系有助于双方战略目标的实现
	咨询技能	让受某一决策影响的人参与到决策的制定中来，鼓励主要利害关系人参与问题，促成突破性的观点和解决方案的形成
	解决问题的技能	能预测可能出现的问题，鼓励新想法，区分现象和原因，提供修改意见，并实施解决方案
知识	财务分析	了解决策对客户、客户的客户以及组织本身在财务方面的影响
	市场分析	了解市场趋势以及这些趋势对行业、客户、市场，以及竞争的影响
	业务计划	了解哪些因素会影响行业利润和增长的潜力，和公司在竞争中的地位，了解如何使用这些信息来确定公司的战略方向及制订年度商业计划
	计算机能力	具备在营销项目中应用计算机的基本技能，包括市场展望、客户联系方式以及相关业务数据
	业务流程改进	了解不同业务流程间的关系，运用这些知识来发现效率低下的环节或者问题所在，并提出简化和改进流程的建议
	产品知识	精通公司产品和服务的相关信息以及其他关键业务知识
天赋	思维敏捷	能同时处理多项任务和细节工作，警觉，善于学习
	批判性思维	具有使用归纳、演绎思维的能力，能从有限的或者相关的信息中得出结论，并能够主动寻找相关信息
	定量推理	能从数字中推理、分析得出结论，习惯与定量数据打交道
	发散性思维	能透过表面现象进行分析、思考，并提供创新性的解决方案
个性	高度的耐心（较长的销售周期）	愿意并能够抛开一时小利来关注他人的需要，能够对未来的利益或回报付出时间和精力
	成功欲	从实现个人的业务目标、在获得成就中衡量自我价值并得到个人满足感
	自我反省	有自知之明，并了解其他人如何看待自己，行动前考虑自己的言语和行为会对他人产生何种影响，不感情用事
	归属需求	渴望与他人交流，在此过程中表现出热情，并能和各类人相处融洽；希望被他人接纳
	果断	能够把握面对面交往的局势，同时使用适当的外交政策
	自立能力	在极少的支持和赞许下，也能长期独立地工作，掌握主动权，积极行动，并享受个人成功的果实