

### ویژگی مدیر فروش موفق

شناختن ویژگی مدیر فروش موفق کار جذابی است، اما قطعاً ویژگی‌هایی که یک مدیر فروش در سازمان ۵۰ نفره دارد، با ویژگی‌هایی که یک مدیر فروش در سازمان ۱۰۰۰ نفره دارد، کاملاً متفاوت است. همچنین ممکن است مدیر فروش در همان سازمان ۵۰ نفره نیز وابسته به صنعت و شرایط محیطی، شرایط احراز متفاوتی داشته باشد. ممکن است سازمان ۵۰ نفره شما در حوزه بازرگانی کار کند و مثلاً تأمین‌کننده مواد اولیه لازم کارخانه‌های فرش‌بافی کاشان باشد که شاید کلاً کمتر از هزار نفر مشتری دارد. این سازمان را با سازمان ۵۰ نفره‌ای که در حوزه تکنولوژی در کارخانه نوآوری تهران مشغول به کار است و هنوز در حال طی کردن فرآیند market product fit برای خود است، مقایسه کنید که روزانه بالای هزار نفر مشتری دارد. قطعاً ویژگی مدیر فروش موفق در سازمان اول، یکسری ملاک مانند آشنایی با کار کردن با بازارهای سنتی، تسلط بر شرایط پرداخت اسنادی و ارتباطات قوی برای استخدام ملاک است؛ درحالی که برای سازمان دوم، بیشتر توانایی صحبت کردن و شنیدن حرف‌های مشتری، درک نیازها و نظرات آن‌ها نسبت به محصول و انتقال آن‌ها به سازمان برای بهبود شرایط اولویت است.

به طور کلی می‌دانیم که جواب همه سؤالات در منابع انسانی، «بستگی دارد» است، اما در این مقاله ویژگی مدیر فروش موفق در [سیمپل اچ آر](#)، با توجه به تمام این پیچیدگی‌ها و تفاوت‌هایی که بین این افراد وجود دارد، به دنبال بررسی و نشان دادن ویژگی‌های مشترک بین مدیران فروش هستیم تا از این طریق، بتوانید در [فرآیند جذب و استخدام](#)، عملکرد بهتری داشته باشید. علاوه بر این نیز پیشنهاد می‌کنیم برای آشنایی بیشتر و بهتر فرآیند جذب و استخدام، دوره رایگان آموزش جذب و استخدام را مشاهده کنید.

• [دوره جذب و استخدام | آموزش رایگان جذب و استخدام نیروی انسانی](#)

## ۸ ویژگی مدیر فروش موفق

### • ویژگی اصلی مدیر فروش حرفه‌ای

فرقی ندارد که صنعت شما چیست و چند سال است که مشغول فعالیت هستید؛ در هر صورت، مهم‌ترین ویژگی مدیر فروش موفق، «درک و شناخت بیزینس» یا به اصلاح انگلیسی، Business Acumen است. یک مدیر فروش موفق ارتباط بسیار نزدیکی با [استراتژی سازمان](#) و برنامه‌های آن دارد. نه اینکه بقیه واحدهای سازمان، ارتباطی با استراتژی سازمان نداشته باشند، اما مدت زمانی که بقیه واحدها دارند تا خود را با استراتژی‌ها و برنامه‌های جدید تطبیق دهند، بیشتر از واحد فروش سازمان است. به عبارت دیگر، می‌توان گفت که سریع‌ترین تأثیری که تغییر استراتژی و برنامه در سازمان ایجاد می‌کند، عموماً بر روی واحد فروش است.

از جمله ویژگی مدیر فروش موفق این است که بتواند با درک بیزینس و استراتژی‌های آن، ملاک‌ها و شاخص‌های موفقیت تیم خود را استخراج کند (که در [مقاله تیم فروش موفق](#)، این ویژگی‌ها را بررسی کرده‌ایم). می‌دانیم که تنها ملاک موفقیت تیم فروش، حجم فروش نیست؛ ملاک‌های دیگری مانند رضایت مشتری، بازگشت مشتری، مشتریان جدید جذب‌شده، افزایش طول عمر مشتری، متنوع‌سازی شیوه فروش، تعداد تماس و بسیاری ملاک‌های دیگر نیز وجود دارند که می‌توانند نشانگر موفقیت تیم فروش باشند. این ویژگی مدیر فروش موفق بسیار حائز اهمیت است که بتواند با درک نیاز سازمان و استراتژی آن و همچنین، شناختی که از بازار دارد، تلاش کند ملاک‌های درست را انتخاب نماید و سپس، بر روی اهداف تعیین‌شده، کار کند.

اشتباه رایجی که برخی مدیران فروش می‌کنند، این است که تلاش می‌کنند خود را «فروشنده» بسیار قابل‌نشان دهند و در جلسه مصاحبه، تکیه‌کلامشان این است «به ما هرچی بدید، می‌فروشیم!» شاید این مدل صحبت کردن برای برخی از کارفرمایان جالب و جذاب باشد، اما به این موضوع توجه کنید که طبق نکاتی که در [مقاله مصاحبه مدیریتی](#) شرح داده‌ایم، مهم‌ترین نکته در استخدام سطوح بالا و مدیریتی، توانایی فنی یا مهارتی شخصی مدیر در انجام کار، ملاک نیست؛ بلکه توانایی درک کامل مسئله و شناخت بیزینس است که می‌تواند او را موفق کند.

پس دفعه آینده که در حال مصاحبه با یک مدیر فروش بودید، حتماً اولین چیزی که به آن دقت می‌کنید این باشد که چقدر این شخص تلاش می‌کند تا بیزینس شما را متوجه شود، نه اینکه چقدر مهارت و ادعای فروش دارد.

#### • دومین ویژگی مدیر فروش موفق

از دیگر ویژگی مدیر فروش موفق این است که بعد از اینکه شناخت خود را از کسب و کار کامل کرد، تیم خود را تنظیم می‌کند. با توجه به توقعی که از مدیر می‌رود و شناختی که از عملکرد افراد خود دارد، اینجا جایی است که باید تصمیم بگیرد تیم ۳ نفره برای این کار کفایت می‌کند یا تیم ۵۰ نفره نیاز است. اگر مدیر نتواند تناسب درستی بین حجم کار و افراد مشغول در تیم خود ایجاد کند، علاوه بر اینکه باعث افت بهره‌وری در سازمان می‌شود، حتی می‌تواند باعث ایجاد **محیط کار سمی** شود، فرهنگ سازمانی را مسموم کند و باعث افزایش نرخ خروج در سازمان شود. پس در جلسه مصاحبه با مدیر فروش، اگر از او پرسیدید که چند نفر کارشناس فروش نیاز دارد و او بلافاصله گفت: «برای شروع، ۵ نفر کافی است.» شک کنید! مدیر فروش خوب نمی‌تواند تا قبل از اینکه خودش وارد کار شود، یک مرتبه فرآیند فروش را طی کند یا حداقل، عملکرد تیم فروش فعلی را کامل بررسی کند، اعلام کند که چند نفر کارشناس برای تیم خود نیاز دارد.

#### • مدیر فروش خوب، مراقب است

معمولاً در جلسه جذب و استخدام، بیشتر تمرکز بر روی توسعه و جذب مشتری جدید است؛ اما در ویژگی مدیر فروش موفق مشخص است که همانطور که برای جذب مشتریان جدید برنامه دارد، برای نگهداشت مشتریان نیز برنامه دارد. البته ممکن است که بگویید این قسمت از کار با واحد پشتیبانی یا واحد مارکتینگ مجموعه است، اما فرض ما در اینجا این است که مسئولیت نگهداشت مشتریان نیز با مدیر فروش مجموعه است. تفاوتی ندارد که سازمان شما در چه حوزه‌ای فعالیت می‌کند، در هر صورت، سازمان شما احتمالاً با سه جنس مشتری در ارتباط است:

۱. مشتریان بالقوه خوب

۲. مشتریان بالقوه ضعیف

۳. مشتریان فعلی

در انتخاب مدیر فروش، یکی از نکاتی که باید به آن توجه کنید این است که متوجه شوید چقدر شخص، به دسته سوم مشتریان شما توجه دارد و آیا تاکنون در سوابق شغلی‌اش کاری برای دسته سوم مشتریان کرده است؟

#### • مدیر فروش خوب، کنترل بالایی دارد

فرآیند فروش در سازمان، به دلیل اینکه با خارج از سازمان در ارتباط است، شاهد اتفاقات پیش‌بینی‌نشده بیشتری در مقایسه با سایر واحدها است. بنابراین به طور کلی، فعالان این حوزه باید پختگی، صبر و خویشتن‌داری بالایی داشته باشند؛ علی‌الخصوص برای مدیر فروش که با کارشناسان مختلفی در ارتباط است و ممکن است هرروز، هرکدام از کارشناسان، به دلیل مشکلی که در فرآیند فروشش با مشتری داشته است یا هر دلیل شخصی دیگری، عصبی شود و برخورد بدی داشته باشد. اگر نتواند خود را کنترل کند و به درستی برخورد کند، ممکن است با اخراج آن کارشناس، باعث از دست دادن تعداد زیادی مشتری از سازمان شود. مدیر فروشی که بدهن است، عصبی‌ست و با اعضای خود بد برخورد می‌کند، ممکن است عملکرد خوب کوتاه‌مدتی ایجاد کند، اما کار کردن با چنین شخصی، مانند کار کردن با بمب ساعتی است که هر لحظه، احتمال انفجار دارد و منفجر شدن آن، به قیمت از دست دادن تمام یا قسمت زیادی از مشتریانان است. همچنین در شرایط مختلفی، ممکن است که مدیر فروش تصمیم به قطع همکاری با یک نفر از کارشناسان خود بگیرد. اگر بخواهد به یکباره با شخص برخورد کند و بدون در نظر گرفتن ریسک‌های احتمالی خروج نادرست ایشان، مجدداً سازمان دچار ضررهایی اساسی می‌شود. مدیر فروش باید درک خوبی از [سیاست در سازمان](#) داشته باشد و بتواند هر خروج از سازمان را با کمترین ریسک و بهترین شرایط انجام دهد که سازمان به مشکل برخورد نکند.

اگر می‌خواهید بدانید که چطور باید حرفه‌ای اخراج کنید، طوری که ریسکی متوجه سازمان شما نشود، پیشنهاد می‌کنیم نگاهی به [مقاله اخراج کارمند](#) داشته باشید.

#### • مدیر فروش، فرهنگ‌ساز است

مدیر فروش سازمان، به‌عنوان یکی از استراتژیک‌ترین واحدهای منابع انسانی که تأثیر زیادی بر فرهنگ کل سازمان دارد، باید درک خوبی از [فرهنگ سازمانی](#) داشته باشد. اینکه فکر کنیم با اضافه کردن شخصی به‌عنوان مدیر فروش به سازمان‌مان، که همه تلاش او،

صرفاً بر روی افزایش فروش است، می‌توانیم سازمان را رشد دهیم، اشتباه تصور کرده‌ایم. از ویژگی مدیر فروش موفق این است که فرهنگ ارتباط با مشتری را شکل دهد، تأثیر بالایی در **برند کارفرمایی** شما دارد و می‌تواند یک‌تنه، کل سازمان را مسموم یا بسیار مثبت کند.

برای شفاف‌سازی بهتر این موضوع، مدیر فروشی را تصور کنید که راهکارش برای افزایش فروش، ایجاد رقابت بین اعضای تیمش است. برای این کار از leader board ها کمک می‌گیرد و هرروز یا هر هفته، یک نفر را به‌عنوان فروشنده برتر معرفی می‌کند. به نظر شما، اعضای این تیم، یکدیگر را چطور نگاه می‌کنند؟ به‌عنوان هم‌تیمی یا رقیب؟ اولویت آن‌ها در ارتباط با مشتری، حل کردن مشکل مشتری می‌شود یا فروختن به هر قیمتی به مشتری؟ افزایش فروش ایجادشده از این طریق، بلندمدت خواهد بود یا کوتاه‌مدت؟ بار دیگر مدیر فروشی را تصور کنید که فرآیند فروش را طوری طراحی کرده است که باید حداقل دو نفر در جلسات فروش حضور داشته باشند و فروش به‌صورت مشارکتی صورت گیرد، یا امتیاز ویژه‌ای برای فردی که به دیگران آموزش می‌دهد و فرآیند را یاد می‌دهد، قائل است. فرهنگ سازمانی در این تیم چگونه خواهد بود؟

#### • **عمر تیم مدیر فروش خوب، بالاست!**

نرخ ریزش در تیم‌های فروش در سال اول بالاست؛ به این معنی که افرادی که در حوزه فروش وارد کار می‌شوند، به نسبت بقیه مشاغل، احتمال بالاتری دارند تا کار خود را در عرض کمتر از یک سال عوض کنند. اکثراً به این دلیل است که **فرآیند آنبوردینگ**، به‌درستی انجام نمی‌شود، افراد نادرستی برای استخدام در تیم فروش انتخاب شده‌اند یا فرآیند فروش را بیش از حد طولانی می‌کنیم که اعتماد به نفس و انگیزه خود را از دست می‌دهند و سازمان را ترک می‌کنند. بنابراین، از ویژگی مدیر فروش موفق این است که با اشراف بر این موضوع، در تله «سال اول استخدام کارشناس فروش» نمی‌افتد. به عبارت ساده‌تر، در استخدام مدیر فروش، اگر از او پرسیدید عمر تیم فروشی که با آن کار می‌کرده، چقدر بوده و جواب، چیزی کمتر از یک سال باشد، یا تنها درصد کمی از تیمش بیش از یک سال با او مشغول به کار بود، بدانید که به این «تله» در تشکیل تیم فروش اشراف ندارد.

## • مدیرفروش خوب، امپراطوری می‌سازد!

مدیرفروش ضعیف این دیدگاه را در سازمان ایجاد می‌کند که «تیم من باعث ورود پول و سرمایه به سازمان می‌شود» و از طریق همین دیدگاه و همین جمله، برای خود دشمنان درجه یکی ایجاد می‌کند که دیگران دوست نخواهند داشت که او پیشرفت کند. اما در ویژگی مدیر فروش موفق مشخص است که او در سازمان، این دیدگاه را ایجاد می‌کند که تیم فروش، عضوی از اعضای سازمان است. اگر بقیه اعضا با او خوب بازی نکنند و از حمایت نکنند، نمی‌تواند عملکرد خوبی داشته باشد و از این طریق، کل سازمان را با خود همراه می‌کنند. مدیر فروش خوب، تیم خود را مانند مهاجم نوک حمله ترسیم می‌کند که درست است وظیفه گل زدن و پول گرفتن از مشتری برعهده اوست، اما اگر دفاع خوب کار نکند، هافبک‌ها توپ را به مهاجم نرسانند، بقیه بازیکنان برای حملات به آنان کمک نکنند، درنهایت، نتیجه بازی را واگذار می‌کنند و اهمیتی ندارد که چقدر گل زده‌اند، بالاخره آن‌ها بازنده‌اند، چون بیشتر گل خورده‌اند.

مدیر فروش خوب، درک خوبی از تأثیر هر یک از واحدهای سازمان برای خودش و سایر اعضای تیمش ایجاد می‌کند و از این طریق، سعی می‌کند که واحد خودش را از یک واحد ایزوله، که اعضایشان صرفاً با یکدیگر صحبت می‌کنند و دیگر افراد سازمان را حساب نمی‌کنند، خارج کند و به ساختن امپراطوری که هدف آن، پیروزی به معنی واقعی است، کمک کند.

## استخدام مدیرفروش، آسان نیست

شاید استخدام مدیر فروش به ظاهر ساده باشد، زیرا «اسم» این موقعیت شغلی را افراد زیادی استفاده می‌کنند، از بنگاه مسکنی که در کل ۲ نفر پرسنل دارد، خود را مدیر فروش می‌داند تا موضع محصولات لبنی به سوپرمارکت‌های تهران که خود را مدیر فروش آن منطقه می‌داند. اما درواقعیت، «مدیرفروش» شغلی بسیار حساس است که نیاز به داشتن مهارت‌های بالایی در حوزه منابع انسانی، تیم‌سازی، تحلیل بازار، درک استراتژی، درک سیاست سازمانی دارد و افراد کمی در این حوزه به معنای واقعی است که می‌توانند موفق عمل کنند.

## مدیر فروشان را «آسان» استخدام کنید!

اگر در استخدام مدیر فروش در مجموعه‌تان دچار چالش هستید، ما در سیمپل اچ آر، به‌عنوان یکی از خدمات خود در حوزه جذب و استخدام، بهترین استعدادهای خدمت به سازمان‌هایی که برای منابع انسانی خود ارزش ویژه‌ای می‌دهند، خدمت‌رسانی می‌کنیم. شما می‌توانید برای این کار، وارد [اینجا](#) شوید و درخواست خود را ثبت کنید.