



Web Értékesítő



Web Értékesítő	3
<hr/>	
1. Szerepkör leírás	3
2 Szerepkör profil	4
2.1 Profil összefoglalása	4
2.2 Részletes profil	5



Web Értékesítő

1. Szerepkör leírás

Profil neve	Web Értékesítő	
Profil alternatív nevei		
Összefoglaló nyilatkozat	A web értékesítő a felelős az online értékesítésért.	
Küldetés	Hozzájárulni a vállalat sikeréhez, azaz a weboldalon, a web alkalmazáson, illetve a web kampányon keresztül történő értékesítéshez.	
Feladat	Az áruk, illetve szolgáltatások interneten keresztül történő értékesítésére hangolt weboldal, web alkalmazás, illetve a webkampány funkcióinak használata.	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none">Értékesítési kampányok.Értékesítések elemzése és jelentése.	<ul style="list-style-type: none">Értékesítési stratégia / terv.
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none">Webes értékesítési kampány menedzselése – online értékesítési kampányok tervezése és végrehajtása.Konverziós stratégiák – például az oldal megtekintések bevételé történő konvertálása.Web analitika - részletes jelentéseket biztosítani a webes értékesítési kampányok relatív sikerességéről.	
Környezet	Általában egy munkacsoportban dolgozik, több értékesítési szakember mellett és az Értékesítési Igazgatónak, illetve az Értékesítési Munkacsoport Vezetőjének jelent.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none">Értékesítés arányaVálaszadás arányaMegnyert új vásárlókVisszatérő vásárlók	



2 Szerepkör profil

2.1 Profil összefoglalása

Web értékesítő			Technikai					Viselkedési												Üzleti					
Terület	No.	Kompetencia	Fontosság	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03	M04	M05
Tervezés	A.1	IS és üzlet. strat. harmonizálása																							
	A.2	Szolgáltatás szint menedzselés																							
	A.3	Üzleti terv kidolgozása																							
	A.4	Termék/Projekt tervezés																							
	A.5	Architektúra tervezés																							
	A.6	Alkalmazás tervezés																							
	A.7	Technológia és piac figyelés												X											
	A.8	Fenntartható fejlődés																							
Felépítés	B.1	Tervezés és fejlesztés																							
	B.2	Rendszerek integrációja																							
	B.3	Tesztelés																							
	B.4	Megoldás üzembehelyezése																							
	B.5	Dokumentáció legyártása																							
Futtatás	C.1	Felhasználó támogatás																							
	C.2	Változtatás támogatás																							
	C.3	Szolgáltatás nyújtása																							
	C.4	Probléma kezelés																							
Használat lehetővé tétel [enable]	D.1	Inf. bizt. stratégia fejlesztése																							
	D.2	IKT min. stratégia fejlesztése																							
	D.3	Oktatás és képzés nyújtása																							
	D.4	Vásárlás																							
	D.5	Értékesítés ajánlat kidolgozása	x	x	x	x			x	x		x		x			x				x	x			
	D.6	Csatorna kezelés																x							
	D.7	Értékesítés menedzselése	x	x	x	x			x	x		x		x	x	x									
	D.8	Szerződéskezelés																						x	
	D.9	Személyes fejlődés																							
	D.10	Információ és tudás kezelés																							
Mene- dzelés	E.1	Előrejelzés kidolgozása																x							
	E.2	Projekt és portfólió kezelés	x																		x	x			
	E.3	Kockázatkezelés												x											
	E.4	Kapcsolatkezelés	x														x	x							
	E.5	Folyamat javítás	x																	x					
	E.6	IKT minőségirányítás										x	x												
	E.7	Üzleti változás kezelése																							
	E.8	Információs biztonság kezelése																							
	E.9	Informatikai irányítás																							

2.2 Részletes profil

A. TERVEZÉS

A.7. A technológia és piaci trendek figyelemmel kísérése

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web értékesítő tisztában van kompetencia területének technológiai fejleményeivel és piaci trendjeivel, és képes azokat integrálni az online értékesítési terv specifikációjába. Ezért többletértékkel járul hozzá a tevékenységhez azáltal, hogy a weboldal, illetve a webalkalmazás értékesítésének hatásossága, termelékenységének minősége és versenyképessége terén javító lépéseket tesz. Képes beazonosítani a kialakulóban levő technológiák és a piaci követelmények közti összefüggéseket, a hosszú távú üzleti stratégiának megfelelően.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	Kompetencia területén tisztában van a technológiai fejleményekkel és képes azokat integrálni, amennyiben az szükséges, tervezési tevékenysége során a specifikációknak megfelelően.
	3. szint	Aktívan figyeli szakterületének új technológiai fejleményeit. Képes beazonosítani a kialakulóban levő technológiák és az üzleti követelmények közti összefüggéseket az értékesítési, piaci, illetve üzleti terveknek megfelelően.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával	

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

D.5. Értékesítés javaslat kidolgozása

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web értékesítő online értékesítési ajánlatokat dolgoz ki a vásárló megoldási követelményeinek kielégítése érdekében. Részt vehet ezen megoldások összetett műszaki környezetekbe történő integrálásában és gondoskodik azok megvalósíthatóságáról és érvényességéről.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Aktívan jár el a komplex megoldásokat tartalmazó értékesítési ajánlatok kidolgozásában. Részt vehet a komplex műszaki környezetben levő megoldás testre szabásában, és gondoskodik a vásárlónak tett ajánlat megvalósíthatóságáról és érvényességéről.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezetet és a közösségi hálózatokat ✓ T02: Ismeri az online használhatósági (usability) követelményeket ✓ T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni ✓ B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi ✓ B02: Etikus ✓ B04: Vásárló orientált ✓ B06: Jó személyes kommunikációs készségekkel rendelkezik ✓ B09: Képes munkacsoportban dolgozni ✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket ✓ M02: Tisztában van a költségvetési/költségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal 	

D.6. Csatornakezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web értékesítő menedzseli az online értékesítési csatornákat. Gondoskodik az online értékesítési csatornák optimális kereskedelmi teljesítményéről az üzleti és marketing stratégiával összhangban.
---	---

3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Aktívan közreműködik az online értékesítési hálózat létrehozatalának befolyásolása érdekében. Az online értékesítési csatornákat menedzseli az üzleti teljesítmény maximalizálása érdekében.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B09: Képes munkacsoportban dolgozni
	✓	B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával

D.7. Értékesítés menedzselése

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Elősegíti az értékesítési eredmények elérését egy értékesítési stratégia létrehozásán keresztül. A szervezet termékei és szolgáltatásai által biztosított többlet értéket bemutatja az új, illetve a létező vásárlóknak és potenciális ügyfeleknek. Létrehoz egy olyan értékesítés támogató eljárást, amely hatékonyan megválaszolja az értékesítéssel kapcsolatos kérdéseket, amely összhangban van a vállalat stratégiájával és politikájával. Szorosan együttműködik az értékesítési munkacsoporttal az online értékesítési stratégia meghatározásában és kivitelezésében, beleértve az értékesítési igényeket, az előrejelzést, a potenciális ügyfelek értékelését, a tárgyalási taktikát és az értékesítés realizálását.	
	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Hozzájárul az értékesítési folyamathoz azáltal, hogy a termékeket, illetve a szolgáltatásokat hatásosan mutatja be az ügyfeleknek.
	4. szint	A megfelelő értékesítési stratégiákat felméri és megbecsli a vállalati eredmények elérése céljából.
5. szint		
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	T01: Ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezetet és a közösségi hálózatokat
	✓	T02: Ismeri az online használhatósági (usability) követelményeket
	✓	T03: Képes termékeket, illetve szolgáltatásokat online értékesíteni
	✓	B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi
	✓	B02: Etikus
	✓	B04: Vásárló orientált
	✓	B06: Jó személyes kommunikációs készségekkel rendelkezik
	✓	B07: Rendelkezik előadói/moderálási készségekkel
	✓	B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)

D.8. Szerződéskezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Felelősségi körébe tartozhat az online értékesítési csatornák teljesítményének menedzselése és a beszállítóval történő rendszeres kommunikáció. Ő biztosítja a szerződést és ő folytatja az azzal kapcsolatos tárgyalásokat a szervezeti folyamatoknak megfelelően és ő gondoskodik azok megfelelőségéről (például a minőségügyi szabványokat, a szállítás időpontját illetően). Gondoskodik a költségvetési integritás fenntartásáról és ellenőrzi, hogy a beszállító betartja-e a jogi, valamint az egészségügyi és biztonsági szabványokat.	
	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Értékeli a beszállítói szerződések teljesítését oly módon, hogy monitorozza a teljesítési indikátorokat. Garantálja az összes online értékesítési csatorna teljesítését. Befolyásolja a szerződés megújítások feltételeit.
	4. szint	
5. szint		
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	M03: Ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket

E. MENEDZSELÉS

E.1. Előrejelzés kidolgozása

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Piaci inputok (például piaci igények, termékek/szolgáltatások elfogadása) felhasználásával felméri a szervezet termelési és értékesítési képességeit, a rövid és közép távú előrejelzések elkészítése érdekében. Különböző megfelelő mérési módszereket alkalmaz annak érdekében, hogy támogassa a különböző részlegeket (például a gyártást, a marketinget, az értékesítést és a disztribúciót) a döntéshozatali folyamatok során.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	A rövid távú előrejelzések piaci inputok felhasználásával történő elkészítéséhez, valamint a szervezet értékesítési képességeinek felméréséhez alkalmazza készségeit.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni	

E.2. Projekt és portfóliókezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Tisztában van a projekt menedzselés elveivel és alkalmazza azokat. Ez azt jelenti, hogy meghatározza a tevékenységeket, a felelősségeket, a kritikus mérföldköveket, az erőforrásokat, a készség igényeket, az interfészeket és a költségvetést. Képes alkalmazni a megfelelő módszertanokat, eszközöket és folyamatokat. Képes a beazonosított üzleti igények kielégítésére oly módon, hogy új belső, illetve külső meghatározott folyamatokat hajt végre. Választási döntéseket hoz, utasításokat ad és felelős egy munkacsoportért (azaz a munkacsoportokon belüli kapcsolatokért, a munkacsoport célkitűzéseiért). Bizonyos esetekben teljes körűen felelős egy online értékesítési projektért (azaz az eredményekért, a finanszírozásért, az erőforrás kezelésért, az idő menedzseléséért). Létrehoz és karbantart dokumentumokat a projekt előrehaladása monitorozásának elősegítése érdekében.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	Tisztában van a projekt menedzselés alapelveivel és alkalmazza azokat, továbbá alkalmazza a vonatkozó módszertanokat, eszközöket és folyamatokat az egyszerűbb projektek menedzselése érdekében.
	3. szint	Felelős a saját és a projekt hatókörén belül dolgozó mások tevékenységeiért, választási döntéseket hoz és utasításokat ad; a munkacsoporton belüli kapcsolatokat menedzseli és felügyeli; megtervezi és bevezeti a munkacsoport célkitűzéseit, outputjait és dokumentációs eredményeit.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓ M01: Ismeri a projekt vezetési alapelveket ✓ M02: Tisztában van a költségvetési/költségbecslési kérdésekkel és gyakorlatokkal	

E.3. Kockázatkezelés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Feladata az online értékesítéssel kapcsolatos kockázatkezelés és a vállalkozás által meghatározott kockázatkezelési politika és eljárás alkalmazása. Tisztában van a kockázatkezelés alapelveivel és alkalmazza azokat (azaz felméri a kockázatokat, dokumentálja a potenciális kockázatokat és a kockázat kordában tartási terveket), és képes a megoldások kivizsgálására a beazonosított kockázatok enyhítése céljából. Értékeli és kezeli a kivételeket, és gondoskodik azok validálásáról, továbbá auditálja az online értékesítési folyamatokat és környezetet.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	Tisztában van a kockázatkezelés alapelveivel és alkalmazza azokat, továbbá kivizsgálja a lehetséges megoldásokat a beazonosított kockázatok enyhítése céljából.

	3. szint	A biztonság és a kockázati expozíció csökkentése érdekében szükséges megfelelő intézkedéseket eldönti. Értékeli és kezeli a kivételeket, és gondoskodik azok validálásáról; auditálja az online értékesítési folyamatokat és környezetet.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával

E.4. Kapcsolatok kezelése

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	Felelős az ügyfél és azon belső, illetve külső szolgáltatók közti pozitív üzleti kapcsolatokért, valamint az üzleti folyamatok bevezetéséért és betartásáért. Rendszeres kommunikációt tart fenn velük és ismeri környezetüket. Gondoskodik arról, hogy az összes ügyfél, partneri és beszállítói igényt, gondot, illetve reklamációt megértsék és azokat a szervezet politikája szerint rendezzék. Elszámolással tartozik a korlátozott ügyfélbázis kezelésével kapcsolatosan általa, illetve mások által végzett tevékenységekért.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Elszámolással tartozik a korlátozott ügyfélbázis kezelésével kapcsolatosan általa, illetve mások által végzett tevékenységekért.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)
	✓	B09: Képes munkacsoportban dolgozni
	✓	B04: Vásárló orientált

E.5. Folyamatfejlesztés

2. dimenzió: eKompetenciák: Megnevezés és általános leírás	A web értékesítő kutatja és benchmark megállapítása céljából vizsgálja a létező online értékesítési folyamatokat és megoldásokat annak érdekében, hogy lehetséges újításokat határozzon meg. Méri a létező online értékesítési folyamatok hatásosságát és ésszerű ajánlásokat tesz.	
3. dimenzió: eKompetencia hozzáértési szintek	1. szint	
	2. szint	
	3. szint	Szaktudását felhasználja a létező online értékesítési folyamatok és megoldások kutatása érdekében, hogy meghatározza a lehetséges újításokat. Ésszerű érvékre épülő ajánlásokat tesz.
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	✓	B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával
	✓	B11: Képes elemezni (felmérni, értékeln, kritizálni, tesztelni)

May 2012

***A jelen projekt finanszírozását támogatta az Európai Bizottság.
Jelen kiadvány csak a szerzők nézeteit tükrözi és a Bizottság nem felelős az abban szereplő információk bármilyen felhasználásáért.***

