

MÔ TẢ NĂNG LỰC

Mã	Tên năng lực	Mức	Mô tả năng lực
A2	Xây dựng quan hệ	A21	Được đào tạo cơ bản về Kỹ năng giao tiếp và xây dựng quan hệ. Có khả năng duy trì các mối quan hệ làm việc với các đối tác trong và ngoài doanh nghiệp (đồng nghiệp, cán bộ kỹ thuật và cấp thấp của khách hàng, cán bộ cấp thấp của bạn hàng...). Thể hiện sự thấu hiểu, quan tâm, chia sẻ các vấn đề, những ý kiến và công việc của khách hàng.
		A22	Được đào tạo nâng cao về Kỹ năng giao tiếp và xây dựng quan hệ. Có khả năng thiết lập các mối quan hệ tốt đẹp, tin tưởng lẫn nhau với các đối tác trong và ngoài doanh nghiệp (đối tác cấp trung của khách hàng và đối tác). Thường xuyên có các hành động nhằm củng cố các mối quan hệ nhằm tăng cường hiệu quả làm việc.
		A23	Hỗ trợ, hướng dẫn người khác mở rộng các mối quan hệ của họ đồng thời mở rộng các mối quan hệ của bản thân (với các cán bộ cấp cao của khách hàng và đối tác). Tích cực tìm kiếm những mối quan hệ mang lại lợi ích cho công ty và khách hàng.
		A24	Định hướng cho việc thiết lập và nuôi dưỡng các mối quan hệ hiện thời. Xác định và xây dựng những quan hệ tiềm năng (thậm chí không liên quan trực tiếp đến công việc kinh doanh) để đạt được mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp.
A3	Định hướng khách hàng	A31	Được đào tạo căn bản về Kỹ năng Giao tiếp Hiệu quả. Thể hiện hiểu biết về những nhu cầu căn bản của khách hàng đối với sản phẩm, dịch vụ của công ty. Thể hiện sự quan tâm đến khách hàng, có khả năng phối hợp với đồng nghiệp hoặc chuyển những yêu cầu của khách hàng đến những người có trách nhiệm, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.
		A32	Được đào tạo về kỹ năng Điều tra Nhu cầu của khách hàng. Chủ động tìm hiểu, điều tra mong muốn và nhu cầu của khách hàng. Chủ động đáp ứng yêu cầu, giải quyết phản hồi của khách hàng. Giúp khách hàng nhận biết những nhu cầu/mong muốn chưa được làm rõ của họ.
		A33	Luôn hành động hướng tới sự thoả mãn của khách hàng. Tiên phong trong các hoạt động điều tra nhu cầu khách hàng. Hướng dẫn người khác nắm bắt, duy trì nhu cầu và mong muốn của khách hàng để gia tăng sự hài lòng của họ.
		A34	Thiết lập và truyền đạt mục tiêu của công ty hoạt động theo nhu cầu, mong muốn và sự hài lòng của khách hàng. Xây dựng kế hoạch và chiến lược sản phẩm dịch vụ dài hạn đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Xây dựng các quy trình, cơ chế để có thể nắm bắt hiệu quả những phản hồi và nhu cầu của khách hàng.
A5	Kỹ năng bán hàng	A51	Được đào tạo căn bản về nghiệp vụ bán hàng (Basic Effective Sales Skills). Được đào tạo căn bản về sản phẩm/dịch vụ mà công ty cung cấp và quy trình bán hàng. Biết cách xử lý yêu cầu mua hàng, thực hiện hiệu quả các bước trong quy trình bán hàng để bán được sản phẩm cho khách hàng. Doanh số ký hàng năm khoảng 100K\$ - 300K\$ trở lên
		A52	Được đào tạo nâng cao về nghiệp vụ bán hàng (Advanced Effective Sales Skills). Được đào tạo nâng cao về các sản phẩm/dịch vụ của công ty và các sản phẩm cạnh tranh trên thị trường. Hiểu được quan tâm của khách hàng đối với sản phẩm/dịch vụ của công ty, từ đó thuyết phục được họ mua sản phẩm/dịch vụ của công ty. Doanh số ký hàng năm khoảng 300K->500K\$ trở lên. D60
		A53	Hiểu rõ về các sản phẩm, dịch vụ do mình cung cấp. Tư vấn cho khách hàng lựa chọn các giải pháp khác nhau thỏa mãn nhu cầu khác nhau của họ. Có khả năng tổ chức quy trình bán hàng hiệu quả với sự tham gia của nhiều người. Hướng dẫn người khác thực hiện quá trình bán hàng. Quản lý được một nhóm tối thiểu 3 cán bộ, doanh số ký hàng năm của nhóm đạt trên 1M\$ và hoàn thành 80% kế hoạch của nhóm trong 2 năm liền
		A54	Đề ra chiến lược bán hàng. Có thể nhận biết và tiếp cận các khách hàng tiềm năng. Luôn tìm kiếm các phương pháp mới để tiếp cận khách hàng. Quản lý một hướng kinh doanh có nhiều nhóm kinh doanh. Doanh số ký hàng năm của hướng từ 1.5M\$ trở lên và hoàn thành 80% kế hoạch của hướng kinh doanh trong 2 năm liền