

Advisor (Produkt- und Kundenbetreuer/innen)

→ IT Sales Advisor (IT-Vertriebsbeauftragter/in)

Kurzbeschreibung

IT Sales Advisor beraten Kunden bei der Auswahl von Services, Hard- und Software und entwickeln gemeinsam mit dem Kunden (individuelle) Lösungen.

Arbeitsgebiete und Aufgaben

IT Sales Advisor beraten und betreuen Kunden und akquirieren IT-Projekte. IT Sales Advisor stehen den Kunden permanent als Ansprechpartner zur Verfügung, ausgehend von einer ersten Kontaktaufnahme, über die Beratung hin zur Initiierung komplexer IT-Projekte, vom Vertragsabschluss bis hin zum Projektabschluss und auch im Nachhinein (Nachakquise).

Bei der Ausführung ihrer Aufgaben müssen IT Sales Advisor auf ein sicheres, verbindliches und kompetentes Auftreten achten. Sie arbeiten eng mit den entsprechenden Fachabteilungen (wie Entwicklung, Produktmanagement, Logistik, Marketing) zusammen, um bei den erarbeiteten Lösungen sicherzustellen, dass sie den Bedürfnissen der Kunden gerecht werden. IT Sales Advisor streben hohe Kundenzufriedenheit und nachhaltige Kundenbindung sowie das Erreichen der Absatz- und Umsatzziele an. Dazu entwickeln sie Strategien zur Zielerreichung und Produktivitätssteigerung und sind für die Sicherstellung eines individuellen Beziehungsmanagements verantwortlich.

Referenzprozess (Grafik, siehe Rückseite) →

Teilprozesse

- | | |
|---|--|
| 01. Mitwirken an der Festlegung der Vertriebsziele | 08. Begleiten der Testphase beim Interessenten |
| 02. Steuern des Vertriebsprozesses | 09. Erstellen eines Angebots |
| 03. Herstellen von Kontakten | 10. Durchführen von Vertragsverhandlungen |
| 04. Präsentieren des Unternehmens, der Produkte und des Dienstleistungsangebots | 11. Abschließen des Vertrags |
| 05. Dokumentieren des Kundeninteresses | 12. Überwachen der Leistungserstellung |
| 06. Pflegen der Kundendaten | 13. Übergeben der Leistungen an den Kunden |
| 07. Erarbeiten eines individuellen Lösungsvorschlags | 14. Nachhaltiges Aufbauen der Kundenbindung |

Profilprägende Kompetenzfelder

Die Beherrschung der profiltypischen Arbeitsprozesse setzt Kompetenzen unterschiedlicher Reichweite in den nachstehend aufgeführten beruflichen Kompetenzfeldern voraus. Den Kompetenzfeldern sind Wissen und Fähigkeiten sowie typische Methoden und Werkzeuge unterschiedlicher Breite und Tiefe zugeordnet.

» Profilspezifische Kompetenzfelder:

Produktspezifische Kenntnisse,
 Handels- und Gesellschaftsrecht, Haftung,
 Verkaufsargumentation,
 Markterfordernisse, Marktzusammenhänge und Kundenbedarfe,
 Vertrieb, Vertriebskonzepte, -modelle,
 Customer-Relationship-Management,
 Finanzierungsmodelle, Wirtschaftlichkeitsanalysen,
 Leitung,
 Verhandlungssichere fremdsprachliche Kommunikation (englisch).

» Gruppenspezifische Kompetenzfelder:

Vernetztes Denken,
 Marktüberblick,
 Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
 Moderation,
 Konfliktbewältigung,
 Kundengerechte Beratung,
 Serviceorientierung,
 Mediengestützte Sach- und Ergebnispräsentation.

» Gemeinsame Kompetenzfelder für alle IT-Spezialisten:

Unternehmensziele und Kundeninteressen,
 Problemanalyse, -lösung,
 Kommunikation, Präsentation,
 Konflikterkennung, -lösung,
 Fremdsprachliche Kommunikation (englisch),
 Projektorganisation, -kooperation,
 Zeitmanagement, Aufgabenplanung und -priorisierung,
 Wirtschaftliches Handeln,
 Selbstlernen, Lernorganisation,
 Innovationspotenziale,
 Datenschutz, -sicherheit,
 Dokumentation, -standards, Qualitätssicherung.

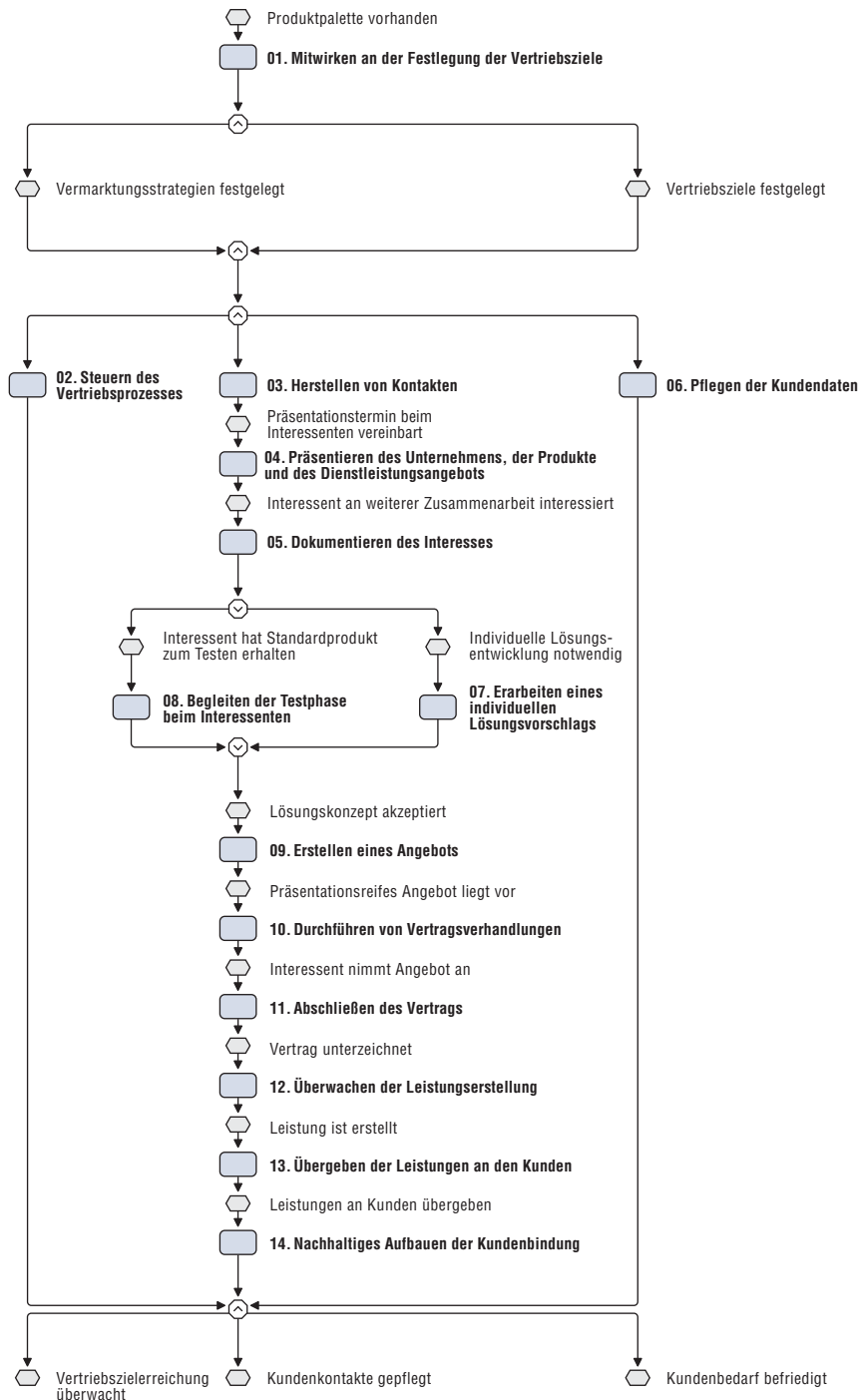
Qualifikationserfordernisse

Ein berufsqualifizierender Abschluss im IT-Bereich, ein berufsqualifizierender Abschluss in einem anderen Bereich mit einer mindestens einjährigen IT-Berufspraxis oder eine mindestens vierjährige IT-Berufspraxis - auch ohne Berufsabschluss.

Advisor (Produkt- und Kundenbetreuer/innen)

IT Sales Advisor (IT-Vertriebsbeauftragter/in)


Referenzprozess: IT Sales Advisor „IT-Vertriebsprozess“





SALES ADVISOR
ADVISOR

LEGENDE


 Tätigkeit/Teilprozess

 Ereignis: löst Tätigkeiten/oder Teilprozesse aus und ist ihr Ergebnis

 Schnittstelle zu anderen Projektbeteiligten

 UND-Verknüpfung

 ODER-Verknüpfung

 XOR-Verknüpfung (xor: „ausschließendes oder“, welches nur einen der angegebenen Pfade ermöglicht)