

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΘΕΣΗ: Υπεύθυνος πωλήσεων, marketing & εξυπηρέτησης πελατών

Διεύθυνση: Εμπορική

Βασική αποστολή

- a. Μεγιστοποίηση των πωλήσεων στην περιοχή αρμοδιότητάς του:
 - i. Σταθεροποίηση και επέκταση συνεργασιών με υπάρχοντες πελάτες
 - ii. Άνοιγμα νέων λογαριασμών
 - iii. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες του
 - iv. Στοχοποίηση λογαριασμών που μπορούν να αποτελέσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την εταιρία
- b. Εκπροσώπηση της **Elchem** στους επαγγελματικούς χώρους
- c. Αντιμετώπιση και συμπίεση του ανταγωνισμού για όφελος της **Elchem**
- d. Αναβάθμιση της εικόνας της εταιρίας στην αγορά

Απαιτήσεις θέσης εργασίας (Μόρφωση, Δεξιότητες, Εμπειρία)

1. Πτυχίο Χημείας
2. Οργανωτικές ικανότητες
3. Ικανότητα διαπραγμάτευσης και ευχέρεια επικοινωνίας
4. Καλή γνώση Αγγλικής γλώσσας
5. Δυναμική προσωπικότητα, ικανή να ανταποκριθεί στην επίτευξη υψηλών στόχων
6. Γνώση χειρισμού Η/Υ (Ms Office)

Περιγραφή περιβάλλοντος εργασίας

1. Γραφείο
2. Χρήση PC (desktop, ή laptop)

Υπευθυνότητες θέσης εργασίας

Ως Υπεύθυνος Πωλήσεων

- a. Έχει την ευθύνη διαχείρισης και αύξησης των πωλήσεων στην περιοχή αρμοδιότητάς του, ούτως ώστε να επιτυγχάνει υψηλή απόδοση και να ανταποκρίνεται επιτυχώς στα συμφωνηθέντα standards, όπως :
 - i. Διερευνά ανάγκες για αγορά προϊόντων και εισάγει νέα προϊόντα στους πελάτες του, διευρύνοντας την γκάμα
 - ii. Εντοπίζει ευκαιρίες για τη δημιουργία νέων τομέων συνεργασίας σε υπάρχοντες πελάτες
 - iii. Στοχεύει σε ένα συμφωνηθέν ποσοστό νέων πελατών στην περιοχή του

- iv. Τηρεί επισκέψεις με συμφωνημένη συχνότητα, παρέχει προϊόντα, υπηρεσίες, συμβουλές, προτάσεις και συνολικές λύσεις στους πελάτες του
- v. Επισκέπτεται τους χώρους του πελάτη όπου συνεργάζεται με τον ανταγωνισμό, καταγράφοντας τα αποτελέσματα και τις υπηρεσίες του, ενημερώνοντας σε τακτική βάση τον προϊστάμενό του μέσω αναφορών

Κριτήριο απόδοσης είναι η επίτευξη του στόχου πωλήσεων, τηρώντας τις πολιτικές της εταιρείας.

- b. Έχει την ευθύνη σχεδιασμού και υλοποίησης ενός μηνιαίου σχεδίου δράσης, που περιλαμβάνει σύνολο συγκεκριμένων ενεργειών σε συγκεκριμένο χρόνο και με συγκεκριμένο αποτέλεσμα, σε υπάρχοντες και υποψήφιους πελάτες, το οποίο συμφωνείται με τον προϊστάμενό του.
- c. Χαρτογραφεί την αγορά της περιοχής του, εντοπίζει πελάτες – στόχους και αξιολογεί υπάρχοντες και νέους πελάτες βάσει οικονομικών στοιχείων, δυναμικού και ανταποκρίσεώς τους στις αλλαγές των συνθηκών της αγοράς.
- d. Έχει την ευθύνη ανάπτυξης της περιοχής του, σύμφωνα με το μέγεθος και την ανάπτυξη της αγοράς (αναλογούν μερίδιο)
- e. Βασική υποχρέωσή του είναι η εξυπηρέτηση των πελατών του:
 - i. Να διασφαλίζει τη συνεχή ενημέρωση των πελατών για υπάρχοντα και νέα προϊόντα της εταιρίας
 - ii. Να διασφαλίζει την υποστήριξη των προϊόντων μετά την πώληση
 - iii. Να διασφαλίζει την ορθή χρήση των προϊόντων καθώς και τη σωστή και λειτουργική εγκατάσταση των συστημάτων
 - iv. Να διασφαλίζει το έγκαιρο και αποτελεσματικό service
 - v. Να εντοπίζει έγκαιρα και να επιλύει προβλήματα, ενημερώνοντας σχετικά τους πελάτες

Ο **υπεύθυνος πωλήσεων** αξιοποιεί, εκμεταλλεύεται και χρησιμοποιεί τους πόρους, τα βοηθητικά εργαλεία και το ανθρώπινο δυναμικό που του παρέχει η εταιρία προς όφελος αυτής (αυτοκίνητο, κινητό, πελατολόγιο, στατιστικά στοιχεία, γραμματειακή υποστήριξη, πολιτικές, τιμοκατάλογο, προσφορές, αναφορές, κλπ.)

- f. Η **τήρηση της τιμολογιακής, πιστωτικής και εμπορικής πολιτικής** καθώς και όλων των διαδικασιών της εταιρίας, είναι ένας τομέας τον οποίο οφείλει να εφαρμόζει πιστά σύμφωνα με τις οδηγίες της Διεύθυνσης

Ιδιαίτερη υποχρέωση του υπευθύνου πωλήσεων είναι :

- Η παρακολούθηση της ανταγωνιστικής δραστηριότητας και η ενημέρωση της Δ/νσης
 - Η έγκαιρη ενημέρωση της Διεύθυνσης για επισφαλείς λογαριασμούς
 - Η άμεση ενημέρωση της Διεύθυνσης για λογαριασμούς που χάθηκαν, η συζήτηση και συμφωνία σχεδίου για επανάκτησή τους
 - Η έγκαιρη ανταπόκριση στις προθεσμίες παράδοσης αναφορών προς τη Διεύθυνση
 - Η τήρηση στατιστικών στοιχείων και αναφορών, έτσι ώστε να είναι δυνατή ανά πάσα στιγμή μια συνολική παρουσίαση της περιοχής του
- g. Οφείλει να παρακολουθεί τα **οικονομικά υπόλοιπα των πελατών** του και να εξασφαλίζει τις εισπράξεις τηρώντας τη συμφωνημένη πιστωτική πολιτική
 - h. Οφείλει να διασφαλίζει την καλή χρήση των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας (αυτοκίνητο, κινητό, κλπ), καθώς και τα οικονομικά της συμφέροντα.

Ως Υπεύθυνος Marketing & εξυπηρέτησης πελατών

- a. Χαρτογράφηση της αγοράς των επαγγελματικών καθαριστικών προϊόντων
- b. Ανάλυση των αναγκών της αγοράς και εισήγηση για την παραγωγή νέων προϊόντων, ή βοηθητικού εξοπλισμού για την εφαρμογή των προϊόντων. Συμμετοχή, παρακολούθηση και συντονισμός της διαδικασίας για τη δημιουργία, ή εύρεση αυτών
- c. Ενεργή συμμετοχή για τη συνεχή αναβάθμιση της ιστοσελίδας της εταιρίας, κυρίως ως προς το αντικείμενο σε προϊόντα και υπηρεσίες
- d. Τήρηση και ενημέρωση αρχείου σχετικού με την πρόβλεψη αναγκών σε παραγόμενα προϊόντα
- e. Σχετικά με την αποθήκη όπου φυλάσσονται οι δοσομετρικοί μηχανισμοί και ο λοιπός εξοπλισμός
 - ενεργεί για την ομαδοποίηση - κατηγοριοποίηση των μηχανισμών, εξαρτημάτων, αναλωσίμων και λοιπών υλικών ανά τομέα μέσα στην αποθήκη
 - παρακολουθεί το στοκ των μηχανισμών, εξαρτημάτων (ανταλλακτικών) και των αναλωσίμων και ενημερώνει έγκαιρα τον υπεύθυνο του τεχνικού τμήματος για τυχόν ελλείψεις, ενώ σε μηνιαία βάση τον ενημερώνει για τα αποθέματα των δοσομετρικών μηχανισμών
 - ενημερώνει για οποιοδήποτε μηχανισμό παραμένει επί μακρό χρονικό διάστημα στην αποθήκη χωρίς να 'κινείται'
- f. Σχετικά με την αποστολή μηχανισμών, εξαρτημάτων και αναλωσίμων
 - υπεύθυνος για τη δρομολόγηση οποιασδήποτε αποστολής από την αποθήκη της **Elchem**
 - τηρεί διαδικασία παρακολούθησης αποστολών και ενημερώνει τον υπεύθυνο τεχνικού τμήματος για την ολοκλήρωση της αποστολής σε κάθε πελάτη
- g. Σχετικά με τους πελάτες της **Elchem**
 - συχνή επικοινωνία με τους πελάτες, ιδιαίτερα στην κατηγορία των βιομηχανικών πλυντηρίων για την καταγραφή των αποθεμάτων και την έγκαιρη διαμόρφωση νέας παραγγελίας σε απορρυπαντικά προϊόντα. Ενημέρωση της παραγωγής για την προετοιμασία και αποστολή της παραγγελίας και του λογιστηρίου για την έκδοση των παραστατικών με τις σχετικές ειδικές τιμές του κάθε πελάτη. Επικοινωνία με τις μεταφορικές εταιρίες για την εξέλιξη της αποστολής και ενημέρωση του πελάτη όπου απαιτείται για τον πιθανό χρόνο παράδοσης
 - έκδοση και τήρηση αρχείου προσφορών και σχημάτων συνεργασίας, προγραμμάτων υγιεινής και υλικού εκπαίδευσης προσωπικού πελάτη
 - κοστολογική παρακολούθηση καταναλώσεων και ιδιαίτερα σε μηνιαία βάση όπου το κόστος είναι εγγυημένο
 - έκδοση και αποστολή συμβάσεων χρησιδανείου πελατών, περιοδικός έλεγχος για εκκρεμότητες υπογραφών στις συμβάσεις χρησιδανείου από τους πελάτες και παρακολούθηση των εκκρεμοτήτων
 - επικοινωνία για την παροχή οδηγιών – επεξηγήσεων και αντιμετώπιση έκτακτων προβλημάτων. Αποστολή κάθε είδους έντυπου υλικού, ή αποστολή σχετικών αρχείων σε ηλεκτρονική μορφή (πχ. PIS & MSDS σε μορφή pdf), μετά από αίτημα του πελάτη
 - καταγραφή παραπόνων από πελάτες και συντονισμός της διαχείρισής τους
- h. Σχετικά με τη λειτουργία της εμπορικής διεύθυνσης
 - παροχή πρότασης στον προϊστάμενό του για το περιεχόμενο του ετήσιου τιμοκαταλόγου
 - διασφάλιση της αυτοματοποίησης των εκάστοτε εκπτώσεων των πελατών βάση των προσφορών τους, στο μηχανογραφικό σύστημα της εταιρίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο της μηχανογράφησης
 - παραγωγή στατιστικών στοιχείων από το μηχανογραφικό σύστημα για τις ανάγκες της εμπορικής διεύθυνσης

- ενεργή συμμετοχή στη διαμόρφωση επικοινωνιακού υλικού σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για τις ανάγκες της δύναμης πωλήσεων (company presentation, leaflets, κλπ), συντονισμό επιμέρους δράσεων και τήρηση αρχείου

i. Συγκέντρωση στοιχείων σε ότι αφορά στον ανταγωνισμό

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ για το τμήμα πωλήσεων:

- Η επίτευξη των στόχων πωλήσεων
- Η διατηρησιμότητα του αριθμού των πελατών του
- Η ανάπτυξη των πελατών του σε νέα προϊόντα
- Ο βαθμός υλοποίησης των ενεργειών που προγραμματίζονται στο μηνιαίο / εβδομαδιαίο πρόγραμμα δράσης
- Ημέρες πίστωσης πελατών του και εκπρόθεσμες εισπράξεις
- Σωστή και αποτελεσματική τήρηση και διαχείριση των διαδικασιών της εταιρείας