ロールの詳細

ロール：Scania販売人員

別名：セールスマン、アカウントマネージャー、セールスエグゼクティブ、ビジネスコンサルタント、販売員、販売代理人

ロールの目的

Scania 販売人員の主な任務は Scania 製品およびサービスの販売促進を積極的に行い、Scania の収益の増進に寄与することです。

このロールは基本的には新車および中古車の取引きを中心としますが、特定地域または特定層のお客様に対する全般的な責任もまたこのロールに含まれます。場合によっては、複雑性またはその他の理由のためにサービスまたは専門的な販売要員によるサポートを受けるロールです。Scania 販売人員はほとんどのソリューション営業取引きを扱える能力を持つべきです。これは新規の顧客を開拓することや既存の顧客を展開することによって達成されます。

お客様本位で、お客様のニーズを理解し価値を付加されたソリューションへと変換することは、良好なブランドイメージを保つことに加えて、このロールの更なる主要な側面です。

能力

能力とは個人および組織的目標達成に寄与する積極性や熱意といった個人的な特性を交えた知識、技術および能力を含めたものを言います。能力は何を知っているかのみならず、知識をいかに適用するかにかかわります。

Scania では、能力は「知識および技術を適用して作業を実行する能力および意志」として定義されています。（ISO 定義）すなわち、能力は業務を実行していく上で実証され観察されるものであることを意味します。
Scania では、職務能力、一般的知識と技術、および個人の能力を分けています。

- **職務能力**とはロール一般の中で識別される特定な義務および作業のことです。職務能力はロールの義務および作業を実行するのに必要な能力を強調するものであり、業務において観察されるものです。例えば、「見通し」または「ワークショップ管理」など。
- **一般的知識と技術**はロールの義務および作業を実行するために必要とされるものです。知識とは主題の理論的な理解であり、技術とは物理的または精神的活動を実行するための実力のことです。一般的知識と技術は多くのロールに当てはまります。例えば、「会計」、「溶接」など。
- **個人の能力**とは有効な業務結果を実証するために必要な質のことです。例えば、「積極性」または「チームワーク」など。

必要な能力レベルを定義するための Scania 一般能力等級：

1. **取得**：業務において能力を生かすことができるように学習しているところである。助けを得ながら業務において能力を生かすことができる。
2. **適用**：助けを得ることなく自立して業務において能力を生かすことができる。

3. **指導**：特異なまたは複雑な条件を伴う業務において能力を生かすことができ、他の人々を指導および率いることができる。
4. **形成**：専門家として見なされ、新規コンセプトおよび方法の開発を主導する。
5. **革新**：社内外で該当分野の権威者と見なされている。

能力

業務能力（義務および作業）

義務	作業	レベル
調査活動 Scaniaがお客様に価値を提供し収益を得ることができる見込み顧客の特定、および営業機会の創出に貢献する。	• 新たな見込み顧客の特定に貢献する。 • 総合的な市場の可能性の判断に貢献する。 • 現地の市場細分化により顧客基盤の構築と発展に貢献する。 • お客様や現地市場の流れに追従する。 • Scaniaの製品やサービスポートフォリオの流れに追従する。 • 競合他社の製品／サービスポートフォリオおよび活動に後れを取らないようにする。 • 中央の事業情報収集部門に、お客様リストにつながる調査活動のほとんどを行わせる意図がなくてはならない。 • キャンペーンやお客様向けのイベント、フェアなどに積極的に参加し、実演を編成する。 • 社内の利害関係者と協力して事業の目的を達成する。	適用
お客様との接触 接触状況や調査結果を分析することで、顧客基盤を開拓し増加させる。お客様のニーズを理解する。ミーティングを計画し実行する。関係を構築し、Scaniaの価値提案を行う。	• お客様リストを分析し、それぞれのお客様に関する目標を設定する。 • お客様との接触を計画し、準備する。 • 電話、メールおよびミーティングを通じてお客様と接触する。 • お客様の事業や予算を把握するために、価値に基づいた質問を投げかける。 • お客様のニーズ全般を特定し、取り引きを進めて潜在的利益を確保するために、収益性を評価する。 • 関連のお客様情報をScaniaツールで記録および更新する。 • お客様との接触に関するフォローアップを行う。 • 接触による調査結果を積極的に生かすことで、顧客基盤を増やす。 • 選定したお客様と適切なレベルでの長期的関係を築き、維持する。 • Scaniaを代表するプロとして役割を果たし、Scaniaのあらゆる製品やサービスを売り込む。	指導

見積もり 調査ニーズを検証し、それらをお客様に合わせたソリューションに変換し、取引きの折衝および勧誘によって商品を提案する。	• 調査ニーズ（関心があるまたはないの両方）を確認する。 • 調査ニーズをScaniaのお客様に合わせたソリューションへと変え、関係部門とともに作業を進め、車両およびサービスを含む最も優れた総合的商品を生み出す。 • 提案商品をお客様に伝え、示し、交渉を行う。 • 見積もりのフォローアップ。 • 目標対販売実績のフォローアップを行い、差があれば対策を立てる。	指導
取り引きの終了 取り引きを終え、長期的な顧客満足を保証する。	• 法的要件や業務規定の順守を保証する。 • 納入能力を確保し、社内組織やサプライヤーが納入に関して早期から関与するようにする。 • 合意内容を社内外に伝える。 • 受注や失注から得た学びを分析し共有する。	指導
お客様への納車	• 営業管理部門と連携してお客様へ車両を引き渡す。 • 社内規定に従って下取りや買い戻しを行う。 • 納車後の顧客満足度のフォローアップを行う。	
単一窓口としての役割の遂行	• 中古車、レンタル、サービス、デモなど、お客様から寄せられる商業上の要望に対応するのにふさわしい窓口担当者となり、その役割を果たす。 • 他の部署と連絡を取って求められている情報を収集し、お客様に伝える。	

一般的知識および技術（アルファベット順）

適性	**詳細**	**レベル**
お客様に関する理解	お客様、お客様の商品、業界、業務、動機（原動力）およびニーズに関する理解を示す。お客様の収益最適化に Scania がどう貢献できるかを理解する。	指導
影響を与えるスキル	他の人が具体的な方針、行動、指示を引き受けてそれらを支持するように促し、説得し、影響を与える。他の人の視点を理解する。支援的関係のネットワークを構築し、維持し、活用する。	指導
価値の販売	個々のお客様に適したソリューションの特定方法を用いる能力、ならびにコストや時間による表現を用いながら商品の価値を説明し話し合う能力。	指導
業務に対する見方	業務の問題、プロセスおよび成果に対する理解に基づいて、業務能力を高める。	適用
交渉	相互の利益を追求し、ビジネス上の議論において相手との関係を保つことで、方向性や代替案を模索し、考えられる最善の成果を達成する能力。	指導

差別化に関するアドバイス	先を見越すデータ、ソリューションおよび経験をお客様に提供することで、エンドマーケットにおいてお客様により高い競争力をもたらす独自の見方を示す。	取得
製品およびサービス	義務を果たして業務を遂行するのに必要な、製品とサービスに関する最新の理解を維持する。プロセスやビジネスに結びつく、Scania の製品やサービス価値に関する意見や提案を理解する。	適用

個人の適性（アルファベット順）

適性	詳細	レベル
コミュニケーション	個人またはグループに口述または筆記で効果的に情報を伝達し、アイデアを表現する。	3- 指導 コミュニケーションの適応を図る
計画および整理	計画を立て、リソースを効果的に割り当てることで、組織の成功の中心である目標を達成する。	2- 適用 現在ある問題に対処する
結果志向	結果を出すための努力、意欲および意志を示し、目標を達成し、不本意な結果を招かないよう積極的に対応する。	3- 指導 より効率的かつ効果的に業務を進める方法を模索し、粘り強さを示す
取り組み	状況や問題に粘り強く積極的に対処し、発生している機会を把握する。	3- 指導 差し迫った問題または機会に対処する
適応性	多様な個人やグループが存在し、不明瞭で変化しつつある状況の中で、効果的に仕事を進めるために適応する。	2- 適用 状況に適応する
変化をリードする	新しいアイデアや方法の受け入れおよび変化の必要性を認識し、組織内外での変革的変化を支持する。	2- 適用 チームレベルでの変化を促す

インターフェース

- お客様／見込み顧客 - 販売人員はお客様／見込み顧客と会い、かれらのニーズを理解し Scania によるお客様に合わせたソリューションを提案する
- ワークショップ - 販売人員はワークショップでのお客様向けの業務に関する最新の情報を入手し、お客様と会う前に現況を理解する
- Scania ファイナンス - 販売人員は Scania ファイナンスと定期的に会合を持ち、お客様のための最善のソリューションを見出すために協力して情報を共有する

- ビジネスサポート - 先行販売、セールス展開、ビジネス情報活動、マーケティング、販売管理および注文から納入まで（ロジスティクス）などの機能を含む。販売人員はビジネスサポート機能と連絡を取り、顧客と接触する前に必要な情報（例えば、顧客リスト）を入手したり、後ほど情報（例えば、注文パック）を提供したりする
- ビジネス情報活動 - 販売人員は接触のための事前情報としてリード付きリストを入手する。
- その他の販売員 - 販売人員は異なった地域および／または製品領域の販売員と連絡を取り、お客様への最善の総合的提案を作り出す際に、互いに助け合い、協調／協力する
- 架装メーカー - 販売人員はお客様への最善の総合的提案を作り出す際に、架装メーカーと連絡を取る
- セールス間接部門 - 必要とされる適正な情報を適宜提供し、最適な O2D プロセス、偏差のない最終的マージン、中古およびレンタル車両の完全なフローを確保する

適用可能なプロセス、標準およびガイドライン

- 構造化された販売プロセスおよび戦略
- マーケットプラン
- 物事の適正なやり方 - Scania の倫理
- DOS
- IT および販売ツール

経験

- セールス科目での高度教育または同等の経験
- セールスでの関連業務経験

その他の要件

- トラック運転免許