

Inżynier sprzedaży

243301

Inna nazwa zawodu: inżynier wsparcia sprzedaży, specjalista ds. sprzedaży, sales engineer

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Inżynier sprzedaży odpowiada za sprzedaż oraz doradztwo techniczne w zakresie produktów oferowanych przez firmę. Tworzy i realizuje plany sprzedaży zgodnie z polityką handlową firmy. Celem pracy jest aktywne zwiększanie udziału w rynku poprzez wzrost poziomu sprzedaży na wyznaczonym terenie. Działalność opiera się na budowaniu i utrzymywaniu długoterminowych relacji z klientami oraz całościowej koordynacji realizowanych kontraktów.

Inżynier sprzedaży jest odpowiedzialny za utrzymywanie współpracy i rozwój kontaktów handlowych z grupą dotychczasowych klientów, a także za pozyskiwanie nowych odbiorców i rynków zbytu. Współpraca dotyczy zarówno klientów bezpośrednich, czyli firm działających w sektorze przemysłu i usług, jak i sieci dystrybutorów.

Dla poszczególnych klientów opracowywane są okresowe strategie współpracy, na podstawie których podejmowane są działania. Zadaniem inżyniera sprzedaży jest organizowanie cyklicznych spotkań dla podtrzymania współpracy, informowanie o istniejących i nowych produktach oraz prowadzenie szkoleń produktowych.

Realizacja planów sprzedaży wymaga dogłębnej analizy rynku, analizy konkurencji oraz możliwości wzrostu sprzedaży. Inżynier sprzedaży rozpoznaje wymagania i potrzeby potencjalnych odbiorców w celu dostarczenia im stosownych rozwiązań i produktów.

Zadaniem inżyniera sprzedaży jest sporządzenie i prezentacja ofert handlowych, zawierających propozycje rozwiązań technicznych oraz kalkulację cenową. Inżynier sprzedaży uczestniczy w procesie negocjowania kontraktów i warunków współpracy. Na etapie pozyskiwania projektu u klienta ustalane są techniczne i handlowe warunki umowy.

Inżynier sprzedaży udziela fachowej pomocy w wyborze odpowiednich produktów lub rozwiązań, dostarcza informacji na temat technicznych parametrów oferty, modyfikuje i dostosowuje produkty do potrzeb klientów. Nierzadko zajmuje się projektowaniem produktu zgodnie z indywidualnymi zamówieniami odbiorców. Na tym etapie współpracy inżynier sprzedaży może wykonywać dużo pracy koncepcyjnej, polegającej na tworzeniu nowych rozwiązań. Rezultatem konsultacji technicznych z klientem jest uszczegółowienie oferty.

W trakcie realizacji kontraktu inżynier sprzedaży pośredniczy między klientem a działem technicznym, projektantami, lub firmami wykonawczymi. Sprawuje nadzór nad realizacją zamówienia klienta, nadzoruje terminy i warunki dostaw, koordynuje przepływ korespondencji, a także prowadzi obsługę posprzedażną. Jest osobą pierwszego kontaktu, do której zgłasza się klient w przypadku wystąpienia problemów.

Do jego obowiązków należy zajmowanie się napływającymi do firmy reklamacjami. W tym zakresie nadzoruje i wspomaga serwis techniczny firmy.

Do zadań inżyniera sprzedaży należy również wspieranie działań marketingowych w regionie, promowanie firmy na rynku poprzez spotkania z potencjalnymi nabywcami. Prowadzi doradztwo techniczne dla klientów bezpośrednich oraz dystrybutorów w zakresie zastosowań wyrobów oferowanych przez firmę. Współpracuje w organizowaniu seminariów branżowych, bierze udział w targach i wystawach technicznych, a także szkoleniach. Stwarza to okazję do kreowania pozytywnego wizerunku firmy i jej oferty oraz nawiązywania nowych kontaktów handlowych.

Działania inżyniera sprzedaży wynikają ze sporządzonego planu sprzedaży. Do jego zadań należy przygotowywanie raportów dotyczących realizacji planu oraz osiągniętych wyników sprzedaży. Są one podstawą oceny efektów pracy, od których zależy wysokość otrzymywanego wynagrodzenia.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Praca inżyniera sprzedaży odbywa się głównie w budynkach, zwłaszcza pomieszczeniach biurowych (we własnej firmie i u klientów). Kontakty z klientami wymagają przemieszczania się na krótkich i długich trasach. Z tego też względu dużą część czasu pracy inżynier handlowiec spędza w samochodzie, co w sezonie zimowym naraża go na zmienność temperatur.

Zakres czynności inżyniera sprzedaży może obejmować wizyty na halach produkcyjnych, zarówno w swojej firmie, jak i u klientów. Współpraca z działem produkcyjnym własnego przedsiębiorstwa ma na celu przede wszystkim dostosowanie rozwiązań technicznych do potrzeb klientów.

Celem wizyt u odbiorców jest zapoznanie się z technologią produkcji, ustalenie wymagań klientów oraz doradztwo techniczne. Czasami zachodzi więc konieczność wejścia np. na drabinę, czy do kanałów. W pracy inżyniera sprzedaży mogą wystąpić niekorzystne elementy środowiska, jak np. hałas, jednakże intensywność narażenia na nie jest zbyt mała, aby mówić o zagrożeniu chorobami zawodowymi.

Warunki społeczne

Praca inżyniera sprzedaży wymaga bardzo intensywnych kontaktów z ludźmi, zarówno wewnątrz firmy, jak i z klientami zewnętrznymi. Kontakty z ludźmi polegają przede wszystkim na konsultowaniu, organizowaniu, sprzedawaniu, udzielaniu rad, negocjowaniu oraz współpracy.

Prezentacja oferty handlowej wiąże się z udzielaniem informacji na temat oferowanych produktów oraz ich możliwych zastosowań. W rozmowach handlowych ważną umiejętnością jest przekonywanie oraz negocjowanie warunków sprzedaży. Ustalanie warunków kontraktu, związane jest z konsultacjami, wyjaśnieniami oraz współpracą (z

klientem co do szczegółów oferty, jak i działem technicznym własnej firmy).

W związku z opieką posprzedażną, inżynier sprzedaży jest „osobą pierwszego kontaktu”, do której zgłaszają się kontrahenci, gdy wystąpią jakiekolwiek problemy z zakupionym produktem lub systemem. Intensywne kontakty z ludźmi mogą być niejednokrotnie źródłem konfliktów, zwłaszcza w przypadku trudnych negocjacji lub załatwiania reklamacji.

Praca na tym stanowisku ma charakter raczej indywidualny. Inżynier sprzedaży samodzielnie odpowiada za określony odcinek rynku. Efekty pracy są jednak istotne dla całego zespołu, który pracuje na wynik finansowy przedsiębiorstwa.

Warunki organizacyjne

Pracę inżyniera sprzedaży charakteryzują zmienne godziny pracy. Są one dostosowane do godzin pracy klienta i jego dyspozycyjności. Ponieważ obowiązki wiążą się z częstymi wyjazdami, należy uwzględnić dojazdy do klienta, nierzadko na dużych odległościach. Często inżynier sprzedaży posiada wyznaczony rejon, na którym realizuje swoje zadania. Nie jest wymagana praca w niedziele i święta, choć czasami zachodzi konieczność wyjazdu w tych dniach.

Inżynier sprzedaży wykonuje pracę o dużym stopniu niezależności. Ma określony zakres zadań i wymiar godzin pracy. Nadzór kierownictwa dotyczy zazwyczaj wyboru głównych celów i zadań, a także okresowej kontroli wykonania planu.

W pracy inżyniera sprzedaży występują zarówno czynności zrutynizowane, jak i nieprzewidywalne. Znaczna część zadań to czynności powtarzające się cyklicznie, związane z przestrzeganiem obowiązujących schematów i procedur przetargowych. Zalicza się tu, np. sporządzenie oferty, wysłanie listu intencyjnego, sporządzanie planów sprzedaży, sprawozdań z przeprowadzonych działań handlowych, okresowych analiz, prowadzenie dokumentacji.

Równie często należy liczyć się z czynnościami nieprzewidywalnymi, wynikającymi ze zmieniających się warunków, częstego przemieszczania się oraz odmienności każdego z klientów.

Miejsce stanowiska w hierarchii organizacyjnej wyznacza struktura firmy, w której inżynier sprzedaży jest zatrudniony. Może on pełnić funkcję podwładnego i kierownika (w firmach, gdzie dział handlowy jest wyodrębnioną komórką), albo tylko podwładnego.

Z miejscem w strukturze powiązany jest bezpośrednio zakres odpowiedzialności. Z reguły każdy inżynier sprzedaży odpowiada za stan powierzonych mu urządzeń technicznych, np. samochodu, komputera, drukarki, telefonu komórkowego, aparatu cyfrowego itp. Osoby zajmujące stanowiska kierownicze są odpowiedzialne również za pracę swoich podwładnych oraz osiąganę przez nich wyniki. Wszyscy odpowiadają za wyniki sprzedaży, które ostatecznie składają się na wynik finansowy przedsiębiorstwa.

Wymagania psychologiczne

Praca inżyniera sprzedaży nastawiona jest na rozwój sprzedaży wybranych produktów. Polega na budowaniu i podtrzymywaniu relacji z klientami. W związku z tym niezbędne jest posiadanie wysokich umiejętności interpersonalnych. Liczą się umiejętności

nawiązywania kontaktów oraz utrzymywania dobrych relacji z innymi ludźmi.

Jak w każdej działalności w obszarze sprzedaży, istotne są umiejętności przekonywania oraz umiejętności negocjacyjne. Inżynier sprzedaży podkreśla zalety proponowanej oferty handlowej. Bierze również udział w negocjacjach handlowych z klientem, których celem jest pozyskanie klienta i zawarcie z nim umowy o współpracy.

W swojej pracy stosuje różne formy prezentacji oferty handlowej, włącznie z organizacją i prowadzeniem szkoleń. Wykorzystuje tu umiejętności sprawnego komunikowania się, zarówno w mowie, jak i piśmie.

W związku z koniecznością stałego zwiększania rynku odbiorców, ważne w pracy inżyniera sprzedaży są umiejętności analityczne: umiejętność analizy rynku, analizy potrzeb klientów.

Pozyskiwanie nowych klientów wymaga również posiadania inicjatywy, która jest przydatna przy planowaniu rozwoju sieci odbiorców. Z koniecznością dostosowania oferty do potrzeb odbiorców związany jest wymóg co do kreatywności zatrudnionej osoby.

Praca inżyniera sprzedaży jest zajęciem o dużym stopniu samodzielności. Od kandydatów do pracy oczekuje się zatem umiejętności organizacyjnych: organizacji pracy własnej, planowania wizyt i rozliczania wyników pracy. Ponieważ praca na stanowisku nastawiona jest na zwiększenie wyniku sprzedaży, atut stanowią orientacja na wyniki oraz wytrwałość w dążeniu do celu.

Intensywne kontakty społeczne, nierzadko szybkie tempo pracy, decydują o znaczeniu odporności emocjonalnej oraz samokontroli, czyli panowania nad własnymi emocjami.

Kluczowe dla wykonywania pracy są zainteresowania techniczne, które pozwalają na dobrą znajomość proponowanych rozwiązań, a przez to większą skuteczność w sprzedaży. Sprostanie szybkiemu rozwojowi technologii wymaga natomiast ciągłego doskonalenia, dlatego też osoba wykonująca pracę inżyniera sprzedaży powinna wykazywać gotowość do rozwijania posiadanych kwalifikacji zawodowych

Ze względu na konieczność przestrzegania w pracy określonych procedur, przydatne są umiejętności czysto urzędnicze: umiejętność przygotowania oferty, znajomość etapów procedury przetargowej. W pracy przydają się również umiejętności rachunkowe.

Ze względu na konieczność dotarcia do klientów, nieraz na dużych odległościach, ważna jest gotowość do odbywania podróży służbowych.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca inżyniera sprzedaży jest zaliczana do prac lekkich pod względem obciążenia fizycznego. Zatrudnienie na stanowisku jest poprzedzone wykonaniem podstawowych badań lekarskich.

Praca w dużym zakresie odbywa się w pomieszczeniach: biurach, sklepach, halach produkcyjnych. W dużym stopniu związana jest z odbywaniem częstych podróży służbowych: przemieszczanie się na małych, jak i dużych odległościach. Stan zdrowia

powinien więc umożliwiać częste prowadzenie samochodu.

Ze względu na intensywne kontakty z ludźmi, przeszkodę w zatrudnieniu mogą stanowić wszelkie zniekształcenia w wyglądzie zewnętrznym. Barię stanowią także wady wymowy.

Charakter pracy wymaga pełnej sprawności funkcji poznawczych, stąd zaburzenia psychiczne oraz obniżenie sprawności umysłowej stanowią przeciwwskazanie do wykonywania pracy inżyniera sprzedaży.

Szczegółowe wymagania zależą od branży reprezentowanej przez inżyniera sprzedaży, posiadanej specjalizacji oraz specyfiki klientów. Obecność na halach produkcyjnych i różnych etapach produkcji wymaga np. sprawności kończyn dolnych, umożliwiającej swobodne przemieszczanie się w różnorodnych warunkach.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Warunkiem podjęcia pracy w zawodzie inżyniera sprzedaży jest najczęściej posiadanie wykształcenia wyższego technicznego, o specjalizacji dostosowanej do specyfiki firmy i branży, w której działa pracodawca, np. automatyka i robotyka, elektronika i telekomunikacja, informatyka, mechanika, budownictwo, inżynieria materiałowa.

Niektórzy pracodawcy dopuszczają możliwość zatrudnienia osób z wykształceniem średnim, czasem pod warunkiem kontynuowania nauki w szkole wyższej.

W pracy inżyniera sprzedaży istotną rolę odgrywa posiadanie doświadczenia zawodowego w obszarze sprzedaży. Zdarzają się jednak pracodawcy, którzy przyjmują osoby bez takiego doświadczenia. Ważna jest znajomość branży, rynku odbiorców oraz predyspozycje psychologiczne.

Wśród pozostałych wymagań znajdują się umiejętność obsługi komputera i innych urządzeń biurowych, a także posiadanie prawa jazdy kat. B. Dodatkowym atutem jest znajomość co najmniej jednego języka obcego, najczęściej angielskiego. Dla dużej grupy pracodawców znajomość języków obcych staje się warunkiem koniecznym.

Ukończenie dodatkowych szkoleń specjalistycznych jest mile widziane, jednakże na ogół firmy oferują pracownikom szkolenia wewnętrzne.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Najbardziej prawdopodobną ścieżką kariery zawodowej dla inżyniera sprzedaży jest podwyższanie swej pozycji zawodowej w pionie handlowym. Możliwości awansu zależą od struktury organizacyjnej firmy, miejsca stanowiska w strukturze oraz podziału zadań na stanowiskach.

Zajmowanie coraz bardziej prestiżowych stanowisk uzależnione jest od posiadanych kwalifikacji, doświadczenia zawodowego i przede wszystkim od osiągniętych wyników sprzedaży.

Rozwój zawodowy może być związany z objęciem nadzoru nad kontaktami z kluczowymi klientami, z koordynowaniem pracy grupy handlowców, lub też zarządzaniem działem handlowym. Inżynier sprzedaży może zatem objąć stanowiska:

kierownika ds. kluczowych klientów, kierownika ds. sprzedaży, kierownika regionu, regionalnego kierownika ds. sprzedaży, aż do stanowiska dyrektora ds. sprzedaży.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

W zawodzie inżyniera sprzedaży szansę na podjęcie pracy mają zarówno osoby młode, jak i starsze. Od inżynierów sprzedaży wiele firm wymaga posiadania wcześniejszego doświadczenia zawodowego w dziedzinie handlu. W związku z tym oferty pracy na tym stanowisku częściej dotyczą osób dorosłych niż absolwentów szkół, nie posiadających żadnego stażu pracy.

W zawodzie pracują najczęściej osoby między 30. a 45. rokiem życia, jednakże pracodawcy bezpośrednio nie stawiają ograniczeń wiekowych potencjalnym pracownikom. Znaczenie mają odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, motywacja do pracy oraz posiadanie predyspozycji do pracy w handlu.

Możliwości zatrudnienia

Zawód inżyniera sprzedaży jest zawodem stosunkowo „młodym” na rynku pracy.

Kumulacja miejsc pracy dotyczy regionów rozwiniętych gospodarczo, gdzie funkcjonują centrale firm oraz firmy działające w obszarze B2B (sektor wymiany informacji, towarów i usług między podmiotami gospodarczymi: producenci, dostawcy, hurtownicy, odbiorcy instytucjonalni). Inżynier sprzedaży może znaleźć zatrudnienie bezpośrednio w firmach wykonawczych lub też firmach zajmujących się dystrybucją wyrobów (np. dużych hurtowniach instalacyjnych).

Istnieje możliwość prowadzenia własnej działalności w tym obszarze, będąca jednak raczej etapem na ścieżce rozwoju kariery zawodowej osób, które dążą do dużej samodzielności i niezależności.

Oferty pracy w zawodzie zgłaszają przede wszystkim firmy z branży przemysłowej zajmujące się np: produkcją urządzeń i maszyn wspierających produkcję; dostarczaniem komponentów i rozwiązań dla przemysłu; projektowaniem i wykonawstwem przemysłowych instalacji chłodniczych; produkcją uszczelnień przemysłowych; produkcją środków transportu; inżynierią dźwignic; dostawą maszyn i linii produkcyjnych dla przemysłu, np. farmaceutycznego, kosmetycznego, chemicznego i spożywczego; dostawami z branży oświetleniowej, usługami elektroenergetycznymi; produkcją automatyki przemysłowej, aparatury sygnalizacyjnej, technikami sterowania dla systemów grzewczych, kotłowych; produkcją urządzeń wentylacji i klimatyzacji, produkcją materiałów budowlanych.

Bogatym źródłem miejsc pracy jest branża informatyczna oraz telekomunikacyjna. Pracę można znaleźć w firmach zajmujących się między innymi: dostawami systemów, instalacji i sprzętu telekomunikacyjnego; dostawami rozwiązań pomiarowych i dostępowych, szybką transmisją danych, produkcją sterowników, panelowych komputerów przemysłowych, monitorów z ekranami dotykowymi.

W zawodzie inżyniera sprzedaży zatrudnianych jest coraz więcej osób, a liczba miejsc pracy jest równoważna z ilością chętnych do jej podjęcia. Pod względem możliwości zatrudnienia obserwuje się duże zróżnicowanie terytorialne.

Zawód jest atrakcyjny pod względem otrzymywanego wynagrodzenia. Zarobki inżyniera sprzedaży przekraczają średnią krajową, czasem nawet trzykrotnie. Ich wysokość uzależniona jest od efektów sprzedaży oraz zajmowanego stanowiska.

Zawody pokrewne

przedstawiciel handlowy (przedstawiciel regionalny)

kierownik sprzedaży

zastępca dyrektora ds. marketingu i dystrybucji

specjalista ds. marketingu i handlu

handlowiec

demonstrator wyrobów

Polecana literatura

- H. Brudlak, J. Brudlak, *Negocjacje handlowe*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa, 2000
- T. Buzan, *Sprzedaż z głową*, Dom Wydawniczy ABC, 2001
- D. Dommann, *Marketing i strategia sprzedaży w ciepłownictwie*, Przedsiębiorstwo Naukowo-Techniczne Cibet Sp. z o.o., Warszawa, 1997
- J. Gitomer, *Biblia handlowca. Najbogatsze źródło wiedzy o sprzedaży*, One Press, 2005
- H.M. Goldman, *Jak zdobywać klientów*, Akademia Sukcesu – HDT Konsulting, 2002
- W. Haman, J. Gut, *Handlowanie to gra, czyli od namawiania i zebrania do zaspokajania potrzeb klienta*, Wydawnictwo Kontrakt, Warszawa, 2000
- R. Heller, *Skuteczna sprzedaż – poradnik menedżera*, Wiedza i Życie, 2000
- Ch.Holmes, *Zarządzanie sprzedażą*, MT Biznes, 2008
- G. Stewart, *Skuteczne zarządzanie sprzedażą*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków, 1997
- B. Tracy, *Nowoczesny menedżer sprzedaży*, Muza S.A., Warszawa, 2000
- B. Tracy, *Skuteczne metody sprzedaży*, Muza S.A., Warszawa, 2000
- S. Turek, *Najważniejsi klienci*, MT Biznes, 2006