



# TERÜLETI KÉPVISELŐ/ TERMÉK MENEDZSER

---

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# TERÜLETI KÉPVISELŐ / TERMÉKMENEDZSER

## Feladatok és tevékenységek

### **Mit csinál a területi képviselő?**

A területi képviselők bemennek egy üzletbe, boltba, és a képviselt cég termékeinek hasznosságáról, előnyeiről, fontosságáról stb. próbálják meggyőzni a potenciális vevőt. De nem csak az effajta ügynöki munka jelenti a területi képviseletet.

Egyedül dolgozik, azonos útvonalat jár be, télen-nyáron teljesítenie kell, teljesen mindegy, akkor is ha a hó akár a harminc centimétert is eléri. A felelősségébe tartozó feladatok ellátásakor csak ritkán merülnek fel problémák. Ezekről a főnöke tájékoztatja, ilyenkor a problémamegoldás a feladata.

### **A cégnél nem ő az egyetlen területi képviselő, van még ezen kívül:**

- ◆ kereskedelmi,
- ◆ minőségbiztosítási területi képviselő.

Határozott fellépésével, megnyerő modorával lép az ügyfelekhez, akik nyilván már várják a termékismertetőjét. Innen csak rajta múlik, hogy az üzlet sikeres lesz-e vagy sem? Ő a termék képviselője, de elsősorban a cégé is. Rajta keresztül kötnek szerződést a céggel. Magatartása igazából a céget minősíti.

A menedzser képességén, személyiségén és személyes hatásán múlik igazán az üzlet sikeressége vagy kudarca.

### ***A kereskedelemmel foglalkozó területi képviselő***

Munkája alapvetően arra irányul, hogy a kereskedelemben újonnan bevezetett termékek értékesítését segítse, illetve a forgalmazott termékek eladását fokozza.

Részletesen:

- ◆ felméri a területébe tarozó ügyfelek igényeit,
- ◆ kapcsolatot teremt velük,
- ◆ előzetes időpont-egyeztetés után személyes találkozó alkalmával bemutatja az általa képviselt cég termékét, ajánlatot tesz,
- ◆ sikeres üzleti beszélgetés, ill. ajánlattétel után megkötö a szerződést,
- ◆ sikertelen üzleti beszélgetés után is ápolja az ügyféllel a kapcsolatot,
- ◆ nyilvántartást vezet az ügyfelekről,
- ◆ a régi ügyfelek igényeit, megrendeléseit folyamatosan kezeli,
- ◆ igyekszik feltárni a területébe tartozó ügyfelek számát, a termék értékesítésének szempontjából az ügyfelekre vonatkozó fontos adatokat.

Jelenleg Magyarországon szinte nem tudunk, vagy csak nagyon nehezen tudunk olyan terméket, termékcsoportokat találni, amelyeknek ne lenne konkurenciája. Ma már a termékeket minőségileg tudjuk csak összehasonlítani egymással. Ez a minőségi különbség okozza leginkább az árban való eltérést.

Hogy mégis melyik terméknek van nagyobb forgalma: a minőségben megbízható, de lényegesen drágább vagy a minőségben ismeretlen ún. noname termékeknek, melyért olcsón hozzá lehet jutni a piacon. Hogy melyik termékfajta iránt nagyobb az érdeklődés, az nagyon függ a területi képviselőtől, a termékmenedzsertől. E két foglalkozás szorosan összefügg, de a tevékenységük különböző. A termékmenedzser az egyes termékek paramétereit, tulajdonságait, alkalmazási területeit szakmailag nagyon jól ismeri. Ezen kívül ismeri a termék piacára vonatkozó információkat, amelyek lényegében a termék előnyeit és hátrányait tartalmazza. Tudja, hogy a terméket mely piaci szereplőnek lehet nagy biztonsággal ajánlani, tehát a termék melyik piaci szektorban hasznos igazából, hol van, vagy hol lehet felkelteni rá az igényt. A területi képviselőnek a termék paramétereit nem kell annyira ismernie, inkább az emberekkel, az ügyfelekkel kell tudnia bánni. Az ő munkája a megnyerés, meggyőzés. Az ajánlatot a szakember, jelen esetben a termékmenedzser készíti el, neki inkább a „tálalás” a feladata.

### ***Minőségbiztosítási területi képviselő***

Az anyacég termékeit több telephelyen is gyárthatják. Ezeket a gyártási folyamatokat, a minőségi szempontokat, az anyacég keményen meghatározza, illetve betartásukat, teljesítésüket el is várja. A minőségbiztosítási területi képviselő feladata lényegében ezeknek a kritériumoknak a betartatása, ellenőrzése.

Részletesen:

- ◆ a területébe tartozó telepekkel, üzemekkel való folyamatos kapcsolattartás,
- ◆ az anyacég által meghatározott előírások, minőségi szempontok, gyártási folyamatok, általában minden, amit a cég a termékekkel kapcsolatosan meghatároz, kiköt, azoknak a dokumentumoknak, utasításoknak az ismerete, illetve a termelésben való betartatása,
- ◆ felmerülő probléma esetén, pl. alkatrészhiány, vagy nem megfelelő minőségű alkatrész-szállítmány stb., a probléma gyors megoldása.

Összefoglalva, minden olyan tevékenység a feladata, mely a termék gyártásával, minőségi megfelelésével kapcsolatos.

### **Anyagok, eszközök**

#### ***A területi képviselő eszközei:***

- ◆ papír, névjegykártya,
- ◆ prospektusok,
- ◆ számítógép, ceruza,
- ◆ számológép,
- ◆ gépkocsi,
- ◆ mobiltelefon,
- ◆ névjegykártya,
- ◆ jegyzetfüzet, naptár.

A rendelkezésre álló eszközök, anyagok minden egyes cégnél változnak. Gyakran előfordul a:

- ◆ **laptop** használata, ami segítséget nyújt ahhoz, hogy az ügyfélnek vizuálisan is megmutathassa a termék jellemzőit, alkalmazását. Ugyanezt a célt szolgálja a
- ◆ **videofilm** is.

### **Munkahelyi környezet**

A területi képviselő munkája alapvetően balesetveszélyes, mivel igénybe kell vennie közlekedési eszközöket, eközben érhetik balesetek, gondoljunk csak arra, hogy adott esetben télen, a jeges úton, akár több száz kilométert kell kocsikáznia az ügyfélhez.

Általában a munkaidő hossza kötetlen, tehát a szokásosnál hamarabb befejezi a munkanapját, de azt is jelentheti, hogy akár késő estig, vagy hétvégén is dolgozik, mert piacelemzést végez, vagyis leendő ügyfeleket próbál feltérképezni, vagy az ajánlatot, szerződést próbálja az ügyfélnek tetszetősebbre alakítani. Vagy üzleti vacsorát szervez a potenciális vevővel, ami látszólag kellemes, de ne felejtsük el, hogy az üzlet sikere érdekében építi a személyes kapcsolatait.

Elmondható, hogy a területi képviselő munkája igen nagy szabadsággal jár, munkahelye lényegében a piaci területe, ahol ügyfelei vannak. Ez számos esetben az egész országot is jelentheti, de előfordul, hogy csak egy irodát, ahová helybe mennek az érdeklődők. Ez nagyon ritkán fordul elő, de nem kizárt.

Azt mondhatnánk, hogy mozgásterét a képviselt szervezet terméke határozza meg, a termék „előfordulási” helye nagymértékben meghatározza az ő munkájának színhelyét is. Illetve az új piacok felderítése során, olykor a „térkép fehér foltjaira” is el kell látogatnia.

### **Munkakapcsolatok**

A területi képviselőnek egyik legfontosabb értéke a kapcsolati tőkéje. Nem mindegy, hogy a cég ügyfeleivel milyen viszonyt épít ki. Sokszor előfordult már, hogy egy területi képviselő a konkurenciához átmenve a kapcsolatai nagyobb részét vitte magával. Ebből következik, hogy az ügyfelek nem a céghez, annak termékéhez ragaszkodnak igazán, hiszen az egyes termékek nem sokban különböznek a konkurencia termékeitől. Ez arra utal, hogy az ügyfelek a kapcsolattartóval, vagyis a területi képviselővel olyan viszonyban

vannak, amely a bizalomra épül, és ezt a bizalmat elsősorban a területi képviselő személye jelenti.

*A területi képviselő kapcsolatban van még:*

- ◆ a termékmenedzserrel,
- ◆ a gyártó részéről a kereskedelemmel,
- ◆ saját felettesével, általában ez a kereskedelmi igazgató.

## **Követelmények**

A területi képviselők kiválasztásánál a legelső, legszembetűnőbb kritérium az ápoltság, jó megjelenés.

További követelmények:

- ◆ A hibátlan beszédképesség, hiszen nem mindegy, hogy ki tudja-e magát fejezni, vagy az ügyfél türelmetlenül várja, hogy mit akar közölni.
- ◆ További követelmény az általános intelligencia, ami az érettségivel biztosítható, de mostanában kezd elterjedni, hogy felsőfokú végzettséggel keresnek területi képviselőket. Ez általában nem szakirányú végzettséget jelent, vagyis nem kötelező, hogy szoros kapcsolatban legyen a cég tevékenységével, forgalmazott termékeivel, de általában előnyös és olykor előfordul, hogy követelményként tüntetik fel a felvételnél.
- ◆ Személygépkocsi vezetői engedély, hiszen a képviselő mobilitását, nem szabályozhatja, nem korlátozhatja a tömegközlekedés, illetve a menetrend.
- ◆ Számos esetben a mobiltelefon, de legtöbb munkáltató ennek költségét átvállalja, hiszen a cég érdeke, hogy alkalmazottja rendelkezzen a munkájához szükséges eszközökkel. Ugyanez a helyzet a gépkocsival is.

Személyiségjellemzők és képességek:

- ◆ A figyelem-összpontosítás, koncentráció képessége nagyon fontos.
- ◆ A tervező- és szervezőképesség mind az egyes ügyfelek, cégek meglátogatásánál, mind pedig az egyes ajánlatok, ill. szerződések kialakításánál nagyon hasznos tulajdonság.

Megfontoltan át kell tekinteni több, egyszerre fontos szempontot, és jó döntéshozatali képességgel határozottan kell lépni. Ilyen helyzetek lehetnek, pl.: egy - egy kedvezmény kialakítása. A hosszabb stratégiai együttműködés figyelembevételénél el kell dönteni, hogy mi az, ami hosszútávon a cégnek megéri: az egyszeri magas áron való eladás, vagy a biztonságosabb, nem olyan magas, de folyamatos árbevétel.

- ◆ Feszültség (stressz) tűrése, feszültséget jelenthet egy-egy üzleti folyamat időbeli kitolódása és a konkurenciával fönnálló versenyhelyzet. Ilyenkor képletesen szólva a területi képviselők versenyeznek, hogy ki ér célba, és ez elsősorban nem a terméken múlik, hanem a területi képviselő érvelési képességén.
- ◆ Kitűnő kommunikációs készség, amelyet általában fejleszteni szoktak tréningekkel is.
- ◆ Tanulási képesség, mindig valami újra való nyitottság, befogadókészség. A területi képviselői tevékenysége nem iskolai képzés során elsajátítható foglalkozás, ezt a tudást részben a munkaadó cég nyújtja, részben a gyakorlat adja.
- ◆ Empatikus képesség, ami jelen esetben azt jelenti, hogy kellő érzékenységgel kell rendelkeznie az ügyfél igényeinek, elvárásainak kiderítésében. Az ügyfél néha maga sem tudja pontosan, hogy számára mi is a fontos az adott termékkel kapcsolatosan, segíteni kell neki megfogalmazni az igényeit célzott és nyitott kérdésekkel. Az odafigyeléssel, kérdésekkel, aktív hallgatással meglepően jó benyomást kelt a területi képviselő, mivel az ügyfél érzi – jogosan -, hogy ő van a középpontban, az ő elvárásainak, igényeinek megfelelően történik az ajánlat kialakítása, és minden ami az üzleti folyamatban történik.
- ◆ Nagyon fontos talán ezen túl, a jó kapcsolatteremtő és együttműködési készség.

## **Szakképzés**

A területi képviselő foglalkozás követelményeinél már említettük, hogy általában az érettségi a feltétel. A pályakezdő, ha ezen az úton akar elindulni, akkor előnyös, ha önképző módon jelentkezik nyilvános tréningekre. Manapság üzleti lapokban elég sok oktató cég hirdeti kommunikációs, eladástechnikai, „hogyan építsünk kapcsolatokat”, „hogyan legyünk sikeresek”...stb. tréningjeit, melyek nagyon jó alapot és előképzettséget

jelentenek számára. Persze az sem mellékes, hogy egy munkahelyi felvételi elbeszélgetésen jól lehet ezekre a tanfolyamokra hivatkozni.

Minden egyes cég a saját igényei szerint szervezi a területi képviselőinek a képzését. Ezek a tréningek felettébb sokszínűek témában és időtartamban egyaránt. Különböző területeket érintenek, lehetnek cégen belüliek és lehetnek külsős oktató cégeknél folyó képzések.

### **A képzés főbb területei:**

- ◆ Termékleírások, termékbemutatók. Ez általánosságban szerepel a képzési tervben, mivel a területi képviselő mégis csak a termék forgalmát próbálja fokozni, újabb piacot, ismertséget szerezni a terméknek.
- ◆ Eladás-technikai tréningek, amelyen nem a termék szakmai specifikumait, tulajdonságait, stb. tanulja meg, hanem inkább az ügyfelekkel való „bánásmód” módszereit, érveléstechnikát, meggyőzősi „trükköket”, amelyek az ügyfél megnyerését, illetve a termék eladhatóságát, a termék melletti döntéshozatalt segítik elő.
- ◆ Kommunikációs tréningek, tekintettel arra, hogy a területi képviselőnek elengedhetetlen „fegyvere” a beszéd.
- ◆ Előadás-technikai képzések, mivel munkája során sokszor előfordul, hogy ügyfelek részére prezentálnia kell a képviselt terméket, ill. céget.
- ◆ A piacon általában verseny van. Ezért a területi képviselőknek gyakran a konkurencia rendezvényeire is el kell látogatniuk, hogy informálódjanak a konkurens termékről, cégről.
- ◆ Csapatépítő tréningek, amelyek az együtt dolgozók munkájának összehangolását, az együttműködés, együttgondolkodás sikerességét segítik elő.

Előfordul, hogy némely cég szakirányú végzettséggel keres területi képviselőket. E mögött természetesen a szakmai magabiztosság, illetve a szakmai érvelés hitelességének igénye húzódik meg.



A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: [www.nive.hu](http://www.nive.hu) honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

### **Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban**

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: [www.tka.hu](http://www.tka.hu)

### **Kereseti lehetőségek:**

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu)

**Elhelyezkedési lehetőségekről** tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A területi képviselő, ügynök foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu), valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ [www.npk.hu](http://www.npk.hu), továbbá az e-pálya [www.epalya.hu](http://www.epalya.hu) internetes elérhetőségeken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 2001-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.

A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.