

ACTIVIDAD COMERCIAL DE LA FUERZA DE VENTAS

1. CIRCULOS DE SATISFACCION.

1.2 SATISFACCION DEL MERCADO.

- LOS 5 PARAMETROS PRINCIPALES. IDENTIFICACION Y DEFINICION.
- CONCEPTO DE EXCELENCIA.
- PUNTO DE SITUACION: COMPARATIVA CON COMPETENCIA.
- De X a E: el camino a la EXCELENCIA

INFORMACION Y COMUNICACION.

- NATURALEZA INTERNA Y EXTERNA DE LA INFORMACION.
- CAPTACION DE LA INFORMACION.
- EL CORRECTO MOVIMIENTO DE LA INFORMACION: LA COMUNICACIÓN.
- ANALISIS Y DECISION: LOS FOROS DE COMUNICACIÓN.
- SISTEMAS INFORMATICOS.

3. EL METODO.

- FILOSOFIA:
 - ❖ AMBIENTE DE TRABAJO.
 - ❖ JERARQUIA HORIZONTAL.
 - ❖ TRABAJO EN EQUIPO.
 - ❖ RESPONSABILIDAD.
 - ❖ EXIGENCIA Y DISCIPLINA.
- FORMACION.
- PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO COMERCIAL:
 - ❖ FUNCIONES Y ORGANIGRAMAS.
 - ❖ RECLAMACIONES.
 - ❖ RESTO DE PROCEDIEMIENTOS DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL. (PLAZOS DE ENTREGA, OFERTAS, STOCKS...).
- FOROS DE COMUNICACIÓN:
 - ❖ DEPARTAMENTALES.
 - ❖ INTERDEPARTAMENTALES.
- HERRAMIENTAS DE LA GESTION EFECTIVA:
 - ❖ SOERACS.
 - ❖ AGENDAS.
 - ❖ ESTANDARIZACION DE JORNADA.

4. ESTRATEGIA COMERCIAL.

4.1 CIMIENTOS DE LA ESTRATEGIA.

- PUNTO DE SITUACION Y OBJETIVOS. ESTRATEGIAS GLOBALES (X→Y)
- DEFINICION AREAS GEOGRAFICAS COMERCIALES Y ADECUACION DE LA ESTRUCTURA COMERCIAL.
- PERFILES DEPARTAMENTO COMERCIAL – EVALUACION Y FORMACION.
- M2 MINIMOS POR PEDIDO Y POR RUTA DE FABRICACION.

4.2 CONOCIMIENTO/ESTUDIO DEL MERCADO POR AREA GEOGRAFICA. (CAPTACION DE LA INFORMACION EXTERNA).

- ALCANCE : CLIENTES HABITUALES, POTENCIALES Y DESCONOCIDOS.
- IDENTIFICACION MOTIVACIONES DE COMPRA POR CLIENTE. (5 PARAMETROS) SEGMENTACION.
- SECTOR Y UBICACIÓN, NUMERO DE EMPLEADOS, FACTURACION, ETC...
- VOLUMEN TOTAL DE COMPRA EN CARTON ONDULADO.
- % DE PARTICIPACION NUESTRA Y/O DE COMPETIDORES, IDENTIFICANDO REFERENCIAS Y TIPO DE PRODUCTO Y % DE PARTICIPACION EN REFERENCIAS.
- REFERENCIAS ESTRELLA.
- ORGANIGRAMAS, CAPACIDADES DE DECISION Y PERFILES DE NUESTROS CLIENTES.

- SISTEMA DE PRODUCCION, ALMACENAMIENTO Y LOGISTICA.
- DIAS DE DESCARGA. HORARIOS, FESTIVOS.
- PALETIZADO Y PRESENTACION DEL PRODUCTO.
- OTRAS ALTERNATIVAS EXISTENTES O POTENCIALES DE EMBALAJE PARA EL CLIENTE.
- PLAZO DE ENTREGA, PRESENTACION DE PRODUCTO, ETC... DE NUESTRA COMPETENCIA.
- STOCKS.
- FORMA DE PAGO.

4.3 LA VISITA:

- RUTAS DE VISITA. (OPTIMIZACION DE DESPLAZAMIENTOS Y PERIODICIDADES).
- PREPARACION DE VISITA: CONCEPTO , ESTRUCTURA DE LA VISITA Y OBJETIVOS .
- OBJETIVOS DE LA VISITA:
 - ❖ GENERALES (ESTUDIO DE MERCADO Y RESTO).
 - ❖ PUNTUALES.
- LA VISITA: LA DISTANCIA CORTA (ESCUCHAR, PREGUNTAR, ARGUMENTAR, Y CONTRARGUMENTAR).
- TRAS LA VISITA: ESCENARIO RESULTANTE, NUEVOS OBJETIVOS Y OBJETIVOS PENDIENTES, ACCIONES INMEDIATAS , REFLEXION ESTRATEGICA, DESPACHO COMERCIAL, PREPARACION PROXIMA VISITA.

4.4 EL PRESUPUESTO: ELABORACION, SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO.

4.5 EL DESPACHO COMERCIAL.

- LA PREPARACION DEL DESPACHO. PROPUESTAS DELEGADO COMERCIAL SOBRE CADA ASUNTO.
- EL SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL. (EL DESPACHO).
 - ❖ PRESUPUESTO:
 - ✓ ANALISIS COMPARATIVO MES ACTUAL VS PRESUPUESTO DEL MES .
 - ✓ ANALISIS COMPARATIVO ACUMULADO AÑO ACTUAL VS PRESUPUESTO ACUMULADO.
 - ✓ ANALISIS COMPARATIVO MES ACTUAL VS MES AÑO ANTERIOR.
 - ✓ ANALISIS COMPARATIVO ACUMULADO AÑO ANTERIOR VS ACUMULADO AÑO ACTUAL.
 - ✓ DESVIACION PRESUPUESTARIA DIEZ PRIMEROS CLIENTES.
 - ✓ DESVIACION PRESUPUESTARIA VENTAS DE CLIENTES POTENCIALES Y OTROS.
 - ✓ REFLEXION Y ACCIONES ESTRATEGICAS CONCRETAS.

- ❖ SEGUIMIENTO TEMAS PENDIENTES DEL ULTIMO DESPACHO.
- ❖ PLANTEAMIENTO Y ACCIONES EN NUEVOS ASUNTOS O EN NUEVOS ESCENARIOS.
- ❖ CLIENTES POTENCIALES.
- ❖ ASUNTOS VARIOS PERMANENTES:
 - ✓ RIESGOS.
 - ✓ COBROS.
 - ✓ ANALISIS DE EXISTENCIAS EN ALMACEN DE PRODUCTO TERMINADO.
 - ✓ ANALISIS DE CLIENTES O REFERENCIAS DE BAJO MARGEN.
 - ✓ M2 MINIMOS POR PEDIDO Y POR RUTA DE FABRICACION.
 - ✓ REFERENCIAS PROBLEMATICAS PARA NUESTRO PROCESO.
 - ✓ SEGUIMIENTO STOCKS CONCERTADOS.
 - ✓ OBJETIVOS Y/O SOERACS GENERALES.
 - ✓ RECLAMACIONES .
 - ✓ PLAZOS DE ENTREGA (SITUACION).

- 6. SOERACS (EJEMPLOS).
 - CAMBIOS DE CALIDAD.
 - ACTUALIZACION DE REFERENCIAS.

- 7. COMPETENCIA

- 8. FORMACION.
 - SIMULACIONES DE VENTA.
 - ACOMPAÑAMIENTO COMERCIAL.
 - TECNICA.
 - OTRAS:
 - ❖ PROTOCOLO
 - ❖ INGLES
 - ❖ ETC...