

ORGANITZACIÓ D'EQUIPS DE VENTA

En aquest mòdul es defineixen les estratègies i actuacions comercials, així com la gestió dels equips de vendes, seleccionant el personal adequat, establint objectius per al personal de l'equip de vendes, avaluant els resultats de la força de vendes de l'empresa, establint tècniques de motivació del personal i definint plans de formació i promoció.

ANÀLISI DELS ESTATS FINANCERS DE L'EMPRESA

A) CONTINGUTS:

Determinació de la mida, característiques i estratègia organitzativa de l'equip de vendes:

- Tipus de venedors.
- Característiques personals del venedor professional.
- Fases del procés de selecció de venedors.
- Descripció del lloc de treball.
- Perfil del comercial o venedor: el *professiograma.
- Captació i selecció de comercials.

Planificació dels objectius de venda, plans de formació, motivació i retribució dels equips comercials:

- Objectius quantitius.
- Objectius qualitius.
- Assignació dels objectius de vendes als membres de l'equip.
- Mètodes de prospecció de clients.
- Creació i manteniment de bases de dades.

Definició de plans de formació, perfeccionament i reciclatge d'equips comercials:

- Formació i habilitats de l'equip de vendes.
- Definició de les necessitats formatives de l'equip de vendes.
- Objectius i mètodes de formació en equips comercials.
- Plans de formació inicial de venedors.
- Programes de perfeccionament i formació contínua d'equips de comercials.
- Avaluació de plans de formació

Disseny d'un sistema de motivació i retribució de l'equip comercial:

- Tècniques de dinàmica i adreça de grups.
- Motivació de l'equip de vendes.
- Incentius econòmics.
- Millora de les condicions i promoció interna.
- Formació i promoció professional.
- Retribució i rendiment de l'equip de vendes.
- Sistemes de remuneració de l'equip de vendes

Gestió de situacions conflictives:

- Tipus de conflictes en les relacions laborals.
- Tècniques de resolució de situacions conflictives.

- Negociació i consens entre les parts.
- Conciliació, mediació i arbitratge.
- Mètodes de decisió en grup

Avaluació i control dels resultats de vendes i de l'actuació de l'equip comercial:

- Variables de control: quantitatives i qualitatives.
- Criteris i mètodes d'avaluació i control de la força de vendes.
- Fixació d'estàndards d'avaluació i control.
- Avaluació de l'activitat de vendes en funció dels resultats obtinguts.
- Càlcul de les desviacions.
- Control estadístic de les vendes.
- Control per ràtios.
- Avaluació de la qualitat del treball i acompliment comercial.
- Avaluació del pla de vendes i satisfacció del client.
- Accions correctores per rectificar les desviacions pel que fa als objectius del pla de vendes.
- Elaboració d'informes de seguiment i control de l'equip de comercials

B) PROCEDIMENTS

- Determinació dels objectius de vendes.
- Anàlisi de les formes o estructures d'organització de l'equip de vendes.
- Càlcul del nombre i freqüència de les visites que cal realitzar als clients.
- Càlcul del nombre de comercials necessaris per aconseguir els objectius de vendes.
- Anàlisi de les rutes de vendes i de les visites a clients.
- Descripció dels llocs de treball de diferents tipus de venedors.
- Definició del perfil del venedor o comercial idoni: *professiograma.
- Elaboració de programes de formació inicial i formació contínua de venedors.
- Aplicació de les tècniques de motivació i incentiu als venedors.
- Anàlisi de les formes de retribució dels comercials.
- Anàlisi i control dels resultats i acompliment dels venedors.

C) ACTITUDS

- Actitud positiva en la resolució de conflictes.
- Consciència de la importància d'establir objectius clars i específics per a cada un dels venedors.
- Consciència de la importància del paper de l'empresa en la motivació dels seus treballadors.
- Reflexionar sobre la importància de conèixer les necessitats dels treballadors de l'empresa.
- Consciència de la responsabilitat de l'empresa per a aconseguir un bon ambient laboral.

