

IPI

Instituto de la
Productividad Industrial

Curso

PROCESOS COMERCIALES: Optimización y sistematización del departamento comercial

In company

CURSO DE PROCESOS COMERCIALES: OPTIMIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

IN COMPANY

¿POR QUÉ ESTE CURSO?

EL PROBLEMA

El departamento comercial constituye un pilar principal dentro de las empresas. Es el encargado de dotar al negocio de ventas, imprescindibles para el funcionamiento de toda la estructura. Del cómo funcione este departamento influirá directamente en el volumen de ventas, el margen de cada una de ellas y en consecuencia, la viabilidad de la compañía.

Sin embargo, en limitadas ocasiones se lleva a cabo un análisis científico de este departamento. Simplemente, "se deja hacer" y no se tiene en cuenta el modo en que el departamento funciona. Esto provoca sobrecostes y, lo peor de todo, una baja eficiencia en los procesos encaminados a las ventas.

A continuación, se proponen una serie de preguntas para la realización de un diagnóstico inicial del departamento:

- ¿Se destina mucho tiempo a los trámites de gestión y a la burocracia?
- ¿Creemos que el tiempo destinado a realizar estrategias o acciones de venta por parte del departamento es escaso o inexistente?

- ¿En los procesos intervienen excesivos participantes, alargando los tiempos de ejecución y aumentando las probabilidades de cometer errores?
- ¿La principal excusa de no cumplir con los objetivos es que “somos los más caros” o “la competencia es mucho más barata que nosotros”?
- ¿Cada comercial hace las cosas “a su manera”? ¿Los detalles de los clientes sólo son conocidos por comerciales concretos?
- ¿El archivo de la documentación es un caos? ¿Se pierde información o se dedica excesivo tiempo a la búsqueda de la misma?
- ¿Se cometen reiteradamente los mismos errores?
- ¿Los periodos vacacionales son un verdadero trastorno? ¿Estamos inseguros debido a que el traspaso de la información no se garantiza que se realice de forma correcta y completa?

Después de analizar múltiples departamentos comerciales de empresas vinculadas a distintos sectores hemos comprobado lo siguiente:

1. A los comerciales no se les ha dicho cuál es su función, no se ha definido de forma exacta en qué consiste su puesto de trabajo y las responsabilidades que conlleva.
2. Los procesos para llevar a cabo su trabajo no están definidos. El modo en que se realizan los trabajos depende de la persona que los realiza, no existe un estándar.
3. No se ha realizado un análisis científico de los procesos teniendo en cuenta el procedimiento global de la empresa y que asegure los resultados esperados.

En consecuencia, se tiene un departamento no sistematizado con procesos no definidos, lo que conlleva excesivo tiempo dedicado a la gestión y en consecuencia poco tiempo dedicado a su verdadera función al incremento del número de ventas.

LA NECESIDAD

Por un lado, **llevar a cabo la estandarización del departamento comercial y de cada uno de los puestos** que lo componen aporta una ventaja competitiva fundamental.

Por otro, **el análisis y la crítica de los procedimientos actuales para su optimización** aseguran la realización de los trabajos, **garantizando su correcta ejecución y control y con la menor dedicación**, al reducir las ineficiencias de proceso (errores, reprocesos, incidencias, etc.)

LA SOLUCIÓN

OBJETIVO DEL CURSO

El objetivo del curso es el de formar en:

- **La definición de cada uno de los puestos del departamento comercial.**
- **La creación de los procesos comerciales y mejora de estos.**

Se aprenderán técnicas para la reducción del tiempo de los procesos, acortándolos y eliminando tareas sin valor. Se aportan herramientas de supervisión, gestión del tiempo para quienes gestionan distintas tareas y de mejora continua de procesos.

DIRIGIDO A:

Responsables de empresas y departamentos comerciales, así como su personal que deseen mejorar la productividad de departamentos de estas características.

GARANTÍA DEL IPI:

1. Contenido de calidad.
2. En los cursos predomina el componente práctico.
3. Experiencia y metodología pedagógica.
4. Satisfacción de los alumnos formados.
5. Difusión de la cultura de la productividad dentro de su empresa.

Puede ver testimoniales de alumnos y de empresas en:

<http://www.zadecon.es/testimoniales.html>

Ver nuestros valores y garantías en:

<http://www.institutoindustrial.es/valores-y-garantias.html>

¿Por qué el IPI?

- Más de 2.500 profesionales formados.
- Más de 500 proyectos de mejora de la productividad.
- 30 contenidos desarrollados.
- 9 libros editados.
- <http://www.institutoindustrial.es/por-que-el-ipi.html>
- **Porque después de recibir nuestros cursos contará con un posterior servicio de acompañamiento y soporte.**

VENTAJAS:

Las ventajas de la formación en la empresa son las siguientes:

Las prácticas están orientadas a problemas concretos del cliente.

Durante el desarrollo de la parte práctica se aportarán mejoras que los alumnos podrán poner en marcha.

Esto hace que:

1. Los alumnos aprendan y asimilen mucho mejor los conceptos.
2. Se consiguen mejoras para el departamento, que por sí solas, rentabilizan el curso.

TÉCNICOS FORMADORES:

Ingenieros industriales con experiencia en proyectos de mejora de la productividad, llevados a cabo en Zadecon. (Ver www.zadecon.es)

DURACIÓN:

La duración del curso es de 16 horas presenciales en la empresa del cliente.

FECHAS:

A convenir, se intentará adaptar a los horarios y dedicaciones de los alumnos.

CONTENIDO DEL CURSO

PARTE I: INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN

- 1.1.- El problema
- 1.2.- La necesidad
- 1.3.- La solución: Objetivo del curso

PARTE II: ESTANDARIZACIÓN DEL PUESTO

2. DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DEL COMERCIAL

- 2.1.- Estandarización de la función y la responsabilidad
- 2.2.- Estandarización de las tareas para cumplir con la función
- 2.3.- Estandarización de la agenda: Listas de dedicación

PARTE III: ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS

3. ELABORACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE UN PROCESO

- 3.1.- Introducción a la elaboración de diagramas. ¿Qué es un diagrama?
- 3.2.- Simbología para la elaboración de procesos

4. MEJORA DE PROCESOS

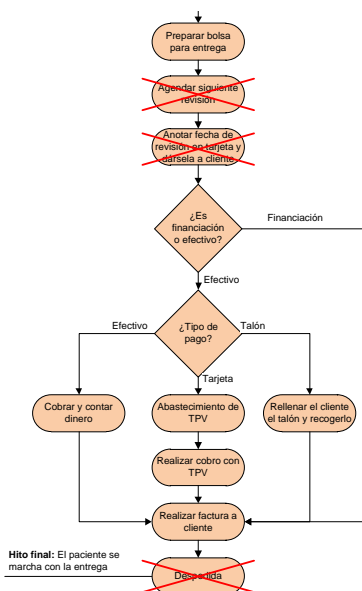
- 4.1.- Eliminar o reducir las tareas de no valor añadido y duplicidades
- 4.2.- Utilización eficiente de los puntos de inspección
- 4.4.- Procedimentar y hacer delegables las tareas comerciales:
 - Material de apoyo.
 - Guiones de venta.
 - Preparación de evidencias.
 - Ventajas.
 - Estandarización de mensajes y propuestas de valor.
- 4.5.- Combinar tareas con proceso anterior y/o posterior
- 4.6.- Unificar procesos. El equilibrado perfecto
- 4.7.- Agregar más tareas en paralelo
- 4.8.- Automatizar partes del proceso

4.9.- Examinar tus procesos

PRÁCTICA

Para asimilar correctamente el curso, se llevará a cabo el estudio y resolución de casos prácticos del cliente (definición de puesto, análisis de procesos, aplicación de técnicas de mejora y elaboración de proceso mejorado).

- 1- Estudio, análisis y propuestas de mejora del proceso de venta actual.
 - o Hito Inicial: Solicitud de presupuesto de un cliente.
 - o Hito Final: Presupuesto aceptado.



- 2- Estudio, análisis y propuestas de mejora del proceso de marketing y comunicación.
- 3- Hito Inicial: Definición de productos.
- 4- Hito Final: Un cliente solicita un presupuesto.

MATERIAL

A cada alumno se le entregará:

- Manual de Métodos y Tiempos.
- Formatos editables para su posterior uso.



- Ejercicios.

TITULO

A cada alumno se le entregará un certificado del Instituto de la Productividad Industrial y Zadecon



Zadecon es una ingeniería de organización industrial reconocida por la industria. El IPI ha sido promovido por Zadecon para la impartición de formación en el ámbito de la mejora de la productividad.

Para ver referencias entrar en <http://www.zadecon.es/clientes.html>

PRECIO

Nº alumnos	Precio/alumno
3	770 €
4	630 €
5	550 €
6	500 €
7	460 €
8 o más	430 €

NOTA: A estos precios se sumará un complemento por dietas y desplazamientos en función de la ubicación en la que se imparta la formación.

Puede solicitar su presupuesto sin compromiso contactado en:

e-mail: info@institutoindustrial.es

Tfno: 902 01 07 61

ESTE CURSO ES BONIFICABLE POR LA FUNDACIÓN
TRIPARTITA