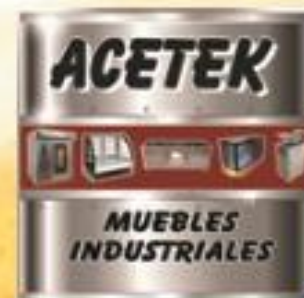


MANUAL DE CAPACITACION AL AREA DE VENTAS



“Nunca negocies el precio, negocia el valor que recibirá el cliente“. Mark Hunter

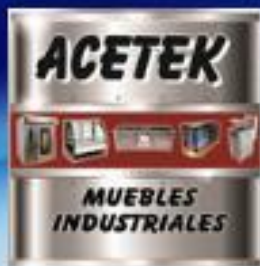


CONTENIDO

MISION.....	1
VISION.....	1
RESEÑA HISTORICA.....	2
ORGANIGRAMA.....	3

PARAMETROS DE CAPACITACION

INTRODUCCION.....	4
ENTREGA DE CARGO.....	5
VENTAS.....	6
METAS.....	8
FORMULAS DE MEDICION PARA INDICADORES DE GESTION	9
BITACORA DE OBSERVACIONES.....	10



MISION

Ofrecer a nuestros clientes gran variedad de productos en muebles metálicos, con soluciones funcionales para cualquier ambiente de trabajo y realizando una atención personalizada para una mayor satisfacción, con plazos de entrega oportunos, precios competitivos e innovación en nuestros productos, teniendo presente la conservación del medio ambiente y la responsabilidad social.

VISION

Consolidarnos como una de las mejores empresas de fabricación de muebles metálicos para el año 2022 con reconocimiento en el mercado y expansión con un posicionamiento de marca a nivel nacional, incorporando en nuestros procesos de producción la última tecnología e innovando en nuestros diseños, ofreciéndoles a nuestros clientes amabilidad y confianza generando un valor agregado en todo nuestro servicio.



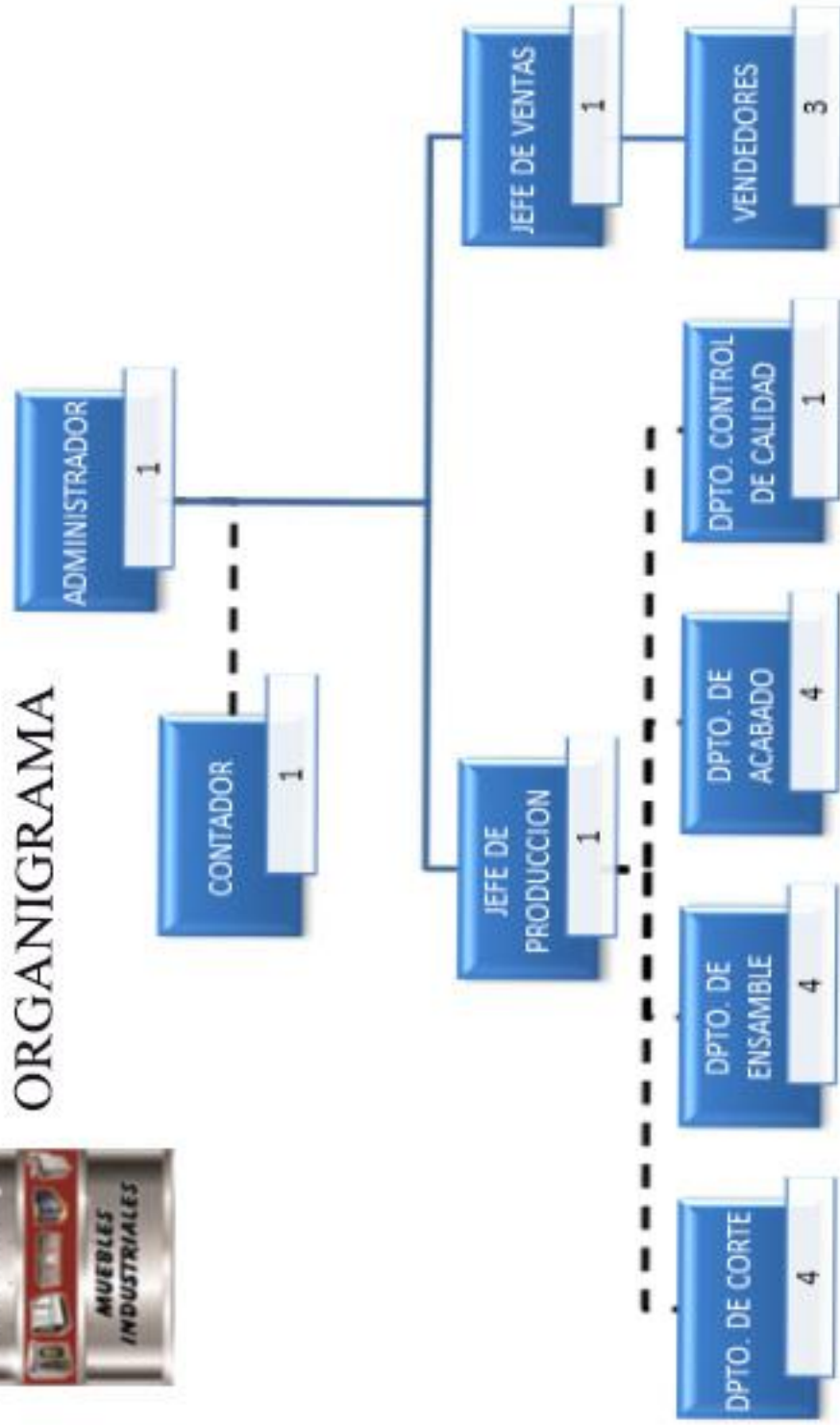
RESEÑA HISTORICA

ACETEK fue creada en el año 2015 por tres emprendedores con deseos de formar una empresa capaz de trascender en el mercado, alcanzando reconocimiento y satisfacción por los productos elaborados, siempre deseando formar una gran familia de colaboradores comprometidos y capaces de entregar lo mejor de sí, para ver juntos los frutos de tanto esfuerzo.

Nidia Morales Gerente.



ORGANIGRAMA



INTRODUCCION

1. Se recomienda al capacitador comenzar con charla sobre la experiencia laboral del contratado y resaltar sus fortalezas para darle confianza en su nuevo cargo.
2. Indague al nuevo empleado sobre sus aspiraciones dentro de la compañía, al conocer su respuesta confortelo y asegúrele que cumpliendo las metas propuestas y con disciplina logrará esos propósitos que se está trazando en su primer día.



ENTREGA DE CARGO

RECORDAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

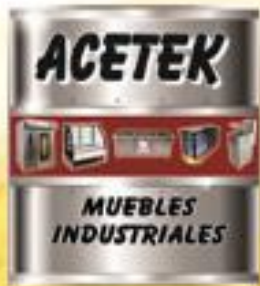
1. Horario de entrada y salida
2. Inclusion al grupo virtual de VENTAS.
3. Explicar conducto regular.
4. Politicas de comportamiento interno.
5. Presentarlo a todas las areas de la compañía y mostrar instalaciones completas.
6. Hacer entrega de sitio oficial de trabajo (almacen).
7. Hacer empalme de negocios pendientes para dar continuidad a los procesos.
8. Como mantener el sitio de trabajo optimo.



VENTAS

Aspecto principal de la capacitación:

1. Ejercicio de venta simulada con objeciones; gracias a este identificamos la manera en que el vendedor se desenvuelve frente al cliente sin perder el foco del servicio.
2. Clinica de ventas; en esta practica se identifica la habilidad del vendedor para manejar situaciones de presion frente a una venta.
3. Manejo de objeciones y herramientas; identificar la coherencia con la que el vendedor rescata cada situación, y utiliza como fortaleza las heramientas brindadas por la empresa.

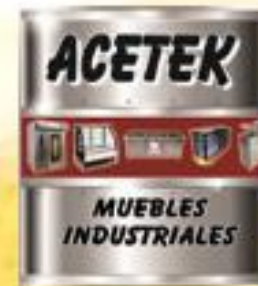


VENTAS

4. Cuestionario sobre la capacitación y labores recibidas:

Es importante conocer por medio de preguntas concisas sobre los temas planteados los puntos de vista del vendedor, para establecer su nivel de captación y satisfacción, en este punto es importante despejar todas las dudas que se presentarán durante la capacitación.

5. Retroalimentación, haciendo empalme con las tareas pendientes: uno de los aspectos más importantes, ya que se entra en ejercicio con los negocios pendientes o servicios post venta que ya estén programados.



METAS

1. Dar a conocer la meta propuesta para el mes en el almacén: junto a esta meta se deben entregar claros los objetivos y herramientas para que sea alcanzable, se pueden mencionar datos históricos para dar la confianza al vendedor.

2. Enseñar los indicadores de gestión por los cuales se medirá su desempeño en ventas:

Basados en los impactos efectivos de las ventas;

Ventas netas, porcentaje de clientes nuevos efectivos, porcentaje de clientes clave o prospecto, porcentaje de cumplimiento en las entregas.



FORMULAS DE MEDICION PARA INDICADORES DE GESTION

De Ventas

Indicador

Formula

Ventas netas

Ventas netas del periodo

Porcentaje de clientes nuevos

$\frac{\text{Clientes nuevos}}{\text{Total de clientes}}$

Porcentaje de clientes claves

$\frac{\text{Clientes claves}}{\text{Total de clientes}}$

Porcentaje de cumplimiento en las
entregas

$\frac{\text{Plazo de entrega definido}}{\text{Plazo de entrega real}}$



BITACORA DE OBSERVACIONES Para retroalimentar el manual