

(COMT031PO) DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE EQUIPOS

SKU: PD236

Horas 75

OBJETIVOS

Objetivo General

- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar la selección de un equipo de trabajo comercial y planificar su formación, así como manejar las diferentes estrategias de dirección comercial y gestión del equipo. También participar en la elaboración y desarrollo de un plan de comunicación y marketing 2.0.

CONTENIDO

Unidad 1: El equipo comercial dentro de la empresa.

• Organigrama de la empresa.

o Funciones del organigrama.

o Contenido del organigrama.

o Símbolos y referencias convencionales de mayor uso en un organigrama.

• Gestión del equipo comercial o fuerza de ventas.

o Factores claves para conseguir un equipo comercial exitoso.

• Descripción de los puestos de trabajo.

o Elementos que componen las descripciones de funciones y tareas.

o Análisis de la información.

o Fijación de objetivos.

• Profesiograma de los puestos de trabajo.

o Diseño de perfiles.

• Planes de carrera.

o La inducción.

o El desarrollo o capacitación de la fuerza de ventas.

Cuestionario de Autoevaluación UA 01

Actividad de Evaluación UA 01

Unidad 2: Selección del equipo comercial.

• Clasificación de las candidaturas.

• Selección de currículums.

o Pasos a seguir.

o Las solicitudes de empleo.

o El E-Recruiting.

• Estrategias y tipos de entrevista.

o Pruebas técnicas.

o Test psicotécnicos.

o Dinámicas grupales.

o Tipos de dinámicas de grupo.

o La entrevista.

o Tipos de entrevistas.

o Errores más frecuentes en la entrevista.

o Cualidades del buen entrevistador.

• Análisis de los candidatos.

o Partes del informe.

• Comprobación de referencias.

Cuestionario de Autoevaluación UA 02

Actividad de Evaluación UA 02

Unidad 3: Formación del equipo comercial.

• Plan de formación del departamento comercial.

o Recursos humanos implicados en el plan de formación.

o Recursos materiales implicados en el plan de formación.

o Recursos tecnológicos implicados en el plan de formación.

o Detección de necesidades de formación.

o Modalidades de formación en la empresa.

• Formación en captación.

o Modelo Canvas y técnicas innovadoras de captación.

• Formación en fidelización.

o Formación del equipo comercial.

o Referencia al CRM o marketing relacional.

• Formación en recursos para el trato con clientes.

Cuestionario de Autoevaluación UA 03

Actividad de Evaluación UA 03

Unidad 4: El equipo comercial.

• Estructura organizativa.

o Factores de la estructura organizativa.

o Modelos de la estructura organizativa.

o Principios básicos de la estructura organizativa.

• Descripción de puestos del departamento comercial.

o Dirección comercial.

o La dirección de ventas.

• Comunicación en el equipo comercial.

• Ética profesional.

o Consejos de buenas prácticas.

Cuestionario de Autoevaluación UA 04

Actividad de Evaluación UA 04

Unidad 5: Dirección comercial.

• Estrategia de dirección.

o Perfiles de liderazgo.

• Dirección de equipos.

o Autoritario.

o Cordial.

o Participativo.

• Habilidades directivas.

o Valores del líder.

• Toma de decisiones.

o Fases de la toma de decisiones.

o Medidas en la toma de decisiones.

o Control de toma de decisiones.

Cuestionario de Autoevaluación UA 05

Actividad de Evaluación UA 05

Unidad 6: Gestión del equipo comercial.

• Motivación y remuneración del equipo comercial.

o Tipos de motivación.

o Escucha y diálogo.

o Ventajas de la escucha.

o Reuniones de intercambio de información.

o Motivación del personal I: Planificación.

o Motivación del personal II: Incentivos.

o Motivación del personal III: Técnicas de estimulación.

o Motivación del personal IV: Pedir ayuda.

o Motivación del personal V: Reconocimiento de lo positivo.

o Promoción interna.

o Delegación de responsabilidades.

o Tareas.

o Proceso de delegar.

• Seguimiento y evaluación comercial.

o Trabajos administrativos.

o Establecimiento de objetivos.

o Herramientas de control y apoyo.

o Reuniones de trabajo.

• Planificación del equipo comercial.

• Aspectos económico-financieros de las condiciones comerciales

Cuestionario de Autoevaluación UA 06

Actividad de Evaluación UA 06

Unidad 7: El plan de marketing.

• Investigación y mercado.

o Definición del producto.

o Análisis externo.

o Análisis interno.

o Análisis DAFO.

o Definición de objetivos.

o Definición de estrategias.

o Definición de planes y presupuestos.

• Marketing mix.

o Producto.

o Precio.

o Distribución.

o Promoción y publicidad.

• El plan de comunicación.

• Conclusiones.

Cuestionario de Autoevaluación UA 07

Actividad de Evaluación UA 07

Unidad 8: Estrategias de publicidad.

• El briefing.

o Otros documentos y la cuantía de inversión.

o La planificación de medios.

• Estrategias de publicidad.

• Tipos de estrategias publicitarias.

o Estrategias competitivas.

o Estrategias publicitarias de desarrollo.

o Estrategias publicitarias de fidelización.

o Conceptos claves de la estrategia de comunicación.

o Elección de una estrategia de comunicación.

• Conclusiones.

Cuestionario de Autoevaluación UA 08

Actividad de Evaluación UA 08

Unidad 9: Marketing 2.0.

• Web 2.0.

o Las formas de comunicación actual.

o Comunicación actual frente a la tradicional.

• Marketing en internet.

• Marketing en internet: Marketing 2.0.

o Claves del éxito del marketing 2.0.

o Aportaciones del marketing 2.0.

o Web de empresa.

o Blog corporativo.

o Tipos de blogs.

o Creación de un blog.

o Redes sociales.

• Más allá del Marketing 2.0.

Cuestionario de Autoevaluación UA 09

Actividad de Evaluación UA 09