

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

**Código: PD236**

**Duración: 70 horas**

**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.

**CONTENIDOS:**

**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.