

		COMPETENCIA TRANSVERSAL	INDUCCIÓN AL ÁREA COMERCIAL								
POSICIONES A LAS QUE APLICA	NIVELES DE DOMINIO	PROGRAMA TRANSVERSAL	CONOCIMIENTO DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	HERRAMIENTAS			PROCESOS OPERATIVOS				
Encargado de Inhouse Vendedor de Mostrador Especialista de TLM	Nivel 1. Operativo	Programa de Servicio al Cliente	Portafolio de productos y servicios	<u>Ciclos de la Venta y CRM</u>	<u>Mi Estafeta</u>	<u>Pentaho</u>	<u>Recolecciones</u>	<u>Pipeline</u>	<u>GDV</u>	<u>Procesos Operativos de los Puntos de Venta</u>	<u>Empaque y estiba</u>
Asesor de Ventas Ejecutivo de Cuenta Supervisor de PDV Coordinador de PDV Coordinador de TLMK	Nivel 2. Táctico										
Gerente Regional Gerente Regional de Ventas	Nivel 3. Estratégico										

### Ciclos de la Venta y CRM

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar a la fuerza de ventas una herramienta que les permita mayor claridad, control y efectividad en su trabajo diario con el fin de ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.</li> </ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción Macroproceso de Ventas</li> <li>2. Interlocutor Comercial (IC)</li> <li>3. Manejo de Iniciativas (Leads)</li> <li>4. Oportunidades de negocio</li> <li>5. Pedido Prepagado</li> <li>6. Pedido Oferta Consumo</li> <li>7. Oferta Nota de Crédito</li> <li>8. Mantenimiento de Clientes</li> <li>9. Cobranza</li> <li>10. Remuneración</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje presencial
<b>Horas sugeridas</b>	16 horas

[VOLVER](#)

## Comando Web

<b>Competencia que incide</b>	
<b>Objetivo</b>	El usuario conocerá como poder registrar y operar el Sistema COMANDO INTER@CTIVO® WEB de manera fácil y rápida. A través de una plataforma WEB apoyada con aplicaciones que optimizan su funcionalidad, brindando flexibilidad, en base a la generación e impresión de las guías.
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principales características del sistema</li> <li>2. Requerimientos</li> <li>3. Acceso al sistema             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Accesos por perfil</li> <li>3.2. Maestro</li> <li>3.3. Usuario administrador</li> <li>3.4. Asesor</li> </ol> </li> <li>4. Utilerias             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Pruebas de impresión</li> </ol> </li> <li>5. Ayuda             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Manual de usuario</li> <li>5.2. Consulta de oficinas de venta</li> <li>5.3. Consulta por zona de envío</li> </ol> </li> <li>6. Cerrar sesión</li> <li>7. Nomenclatura</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje presencial
<b>Horas sugeridas</b>	3 horas

[VOLVER](#)

### Mi Estafeta

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	Utilizar la herramienta Mi Estafeta utilizando los indicadores informativos e indicadores gráficos
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal Mi Estafeta</li> <li>2. ¿Cómo usar los filtros?</li> <li>3. ¿Qué indicadores encontrarás?</li> <li>4. ¿Qué información encontrarás en las tablas de indicadores?</li> <li>5. Edición de plantillas</li> <li>6. Especificaciones de filtros al consultar la información detallada de indicadores</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje virtual / Tutorial
<b>Horas sugeridas</b>	2 horas

[VOLVER](#)

## Pentaho

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la comprensión de todas las opciones de generación de reportes que proporciona la herramienta BI-Pentaho, con la finalidad de contribuir al análisis de datos para la toma de decisiones.</li> </ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuarios</li> <li>2. BI-Pentaho</li> <li>3. Descripción del reporte analítico y tablero de control</li> <li>4. Navegando por la consola de usuario</li> <li>5. Inicio de sesión</li> <li>6. Cambio de idioma</li> <li>7. Examinar archivos</li> <li>8. Abrir un archivo</li> <li>9. Menú Archivos</li> <li>10. Elementos dentro del reporte</li> <li>11. Interacción con un reporte analítico</li> <li>12. Creación y uso de un reporte analítico</li> <li>13. Ejercicios prácticos</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje presencial
<b>Horas sugeridas</b>	3 horas

[VOLVER](#)

## Recolecciones

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer el nuevo sistema de Recolecciones “Mi estafeta” para aprender el proceso correcto para generar Órdenes de Recolección exitosas.</li></ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Plataforma Recolecciones</li><li>2. Proceso correcto para una Orden de Recolección (OR).</li><li>3. OR Reales <b>vs.</b> Borrador.</li><li>4. Duplicidad de OR.</li><li>5. OR programadas.</li><li>6. Horarios de recolección.</li><li>7. OR de volumen (características).</li></ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje virtual / Tutorial
<b>Horas sugeridas</b>	2 horas

[VOLVER](#)

PIPELINE

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender la gestión del cliente, desde la prospección y la individualización a lo largo del proceso, hasta llegar al cierre de la venta.</li> </ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pipeline             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Definición de PipeLine</li> <li>1.2. Fases o etapas del PipeLine</li> <li>1.3. Elementos clave en todo buen proceso de ventas</li> </ol> </li> <li>2. ¿Cómo gestionar mi Pipeline?             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Las variables de un pipeline</li> <li>2.2. Indicadores de gestión</li> </ol> </li> <li>3. La prospección</li> <li>4. Contacto</li> <li>5. Calificación</li> <li>6. Análisis de necesidades</li> <li>7. Propuesta de valor</li> <li>8. Negociación</li> <li>9. Cierre</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje presencial
<b>Horas sugeridas</b>	3 horas

[VOLVER](#)

GDV

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilizar cada una de las solicitudes generadas por el cliente llegando a una facturación satisfactoria en el menor tiempo posible, así como la capacitación continua en el personal de nuevo ingreso.</li> </ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta de Cliente</li> <li>2. Extensión de Cliente</li> <li>3. Mantenimiento en Datos Área de Ventas</li> <li>4. Mantenimiento en Datos Fiscales</li> <li>5. Mantenimiento en Pedidos del Cliente</li> <li>6. Mantenimiento en Rótulos del Cliente</li> <li>7. Visualización de Cliente en CRM</li> <li>8. Pedidos de Consumo o Prepago</li> <li>9. Cancelaciones</li> <li>10. Configuraciones de Precios.</li> <li>11. Pre-Facturadores</li> <li>12. Canjes de guías</li> <li>13. Re facturaciones por Nota de Crédito</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje presencial
<b>Horas sugeridas</b>	3 horas

[VOLVER](#)

### Procesos Operativos de los Puntos de Venta

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las funciones y actividades que se desempeñan en el Punto de Venta, incluyendo la forma en que se relaciona con otras áreas de Estafeta lo que le permitirá brindar una mejor atención al cliente; y ofertar adecuadamente los servicios según las características de éstos y las necesidades de los clientes.</li> </ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El Vendedor de Mostrador</li> <li>Servicios ofertados en el Punto de Venta (PDV)</li> <li>Ciclos Operativos en los que participa el Vendedor de Mostrador</li> <li>Portafolio de Servicios Internacionales</li> <li>Gerencia de Servicio a Clientes</li> <li>Cuentas por cobrar</li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje virtual
<b>Horas sugeridas</b>	4 horas

[VOLVER](#)

## Empaque y Estiba

<b>Competencia que incide</b>	Inducción al área comercial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los procesos y herramientas necesarias para realizar el correcto empaque en los servicios de Paquetería y LTL que permitan optimizar los procesos de estiba para cada contenedor; y, reconocer los artículos peligrosos y prohibidos por restricción interna de Estafeta para su traslado y recepción.</li> </ul>
<b>Temas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Empaque y paletización</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Elementos del embalaje</li> <li>1.2. Componentes para un correcto empaque</li> <li>1.3. Resistencia a la estiba</li> <li>1.4. Materiales de relleno</li> <li>1.5. Embalaje de productos irregulares</li> </ol> </li> <li><b>2. Estiba</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Correcta estiba en los diferentes procesos</li> <li>2.2. Estiba en contenedor foráneo</li> <li>2.3. Estiba en vehículo local</li> <li>2.4. Estiba en contenedor aéreo</li> </ol> </li> <li><b>3. Paletización y estiba</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Particularidades de la carga consolidada</li> <li>3.2. Paletización correcta</li> <li>3.3. Mala estiba</li> <li>3.4. Artículos de formas irregulares</li> <li>3.5. Embalajes secundarios</li> </ol> </li> <li><b>4. Artículos prohibidos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. ¿Qué son los artículos prohibidos?</li> <li>4.2. Política de artículos prohibidos</li> <li>4.3. Artículos prohibidos por restricción legal</li> <li>4.4. Artículos prohibidos por restricción interna de Estafeta</li> <li>4.5. Artículos peligrosos</li> </ol> </li> </ol>
<b>Metodología de aprendizaje</b>	Aprendizaje virtual
<b>Horas sugeridas</b>	4 horas

[VOLVER](#)