

CURSO DE SUPERVISOR DE VENTAS



OTEC ELYON
BECAS CHILE

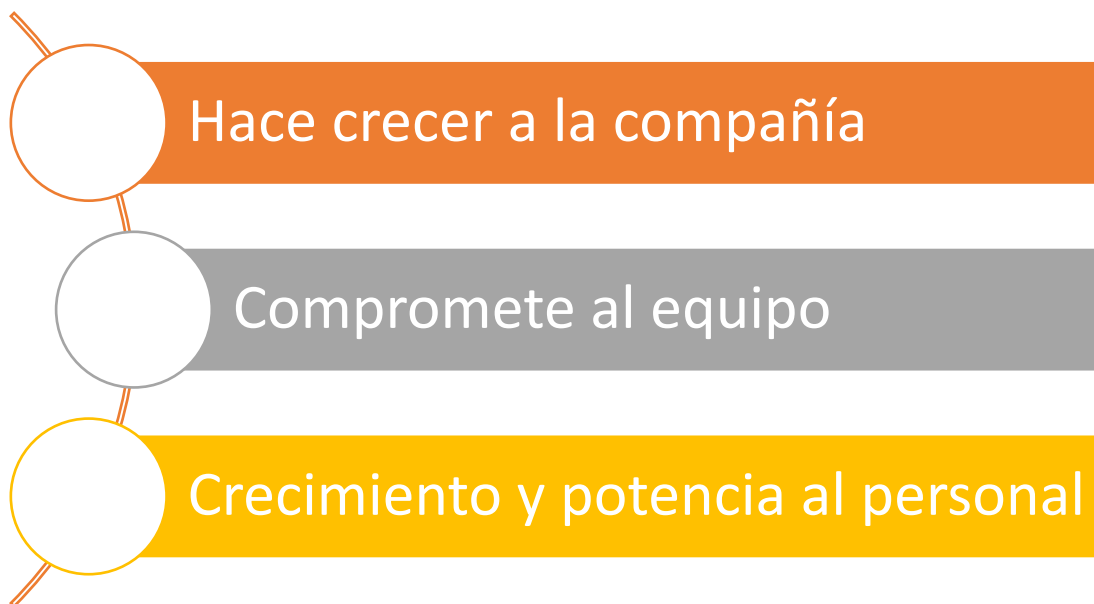


MÓDULO 4: LIDERAZGO Y SUPERVISIÓN DE VENTAS

4.1 Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

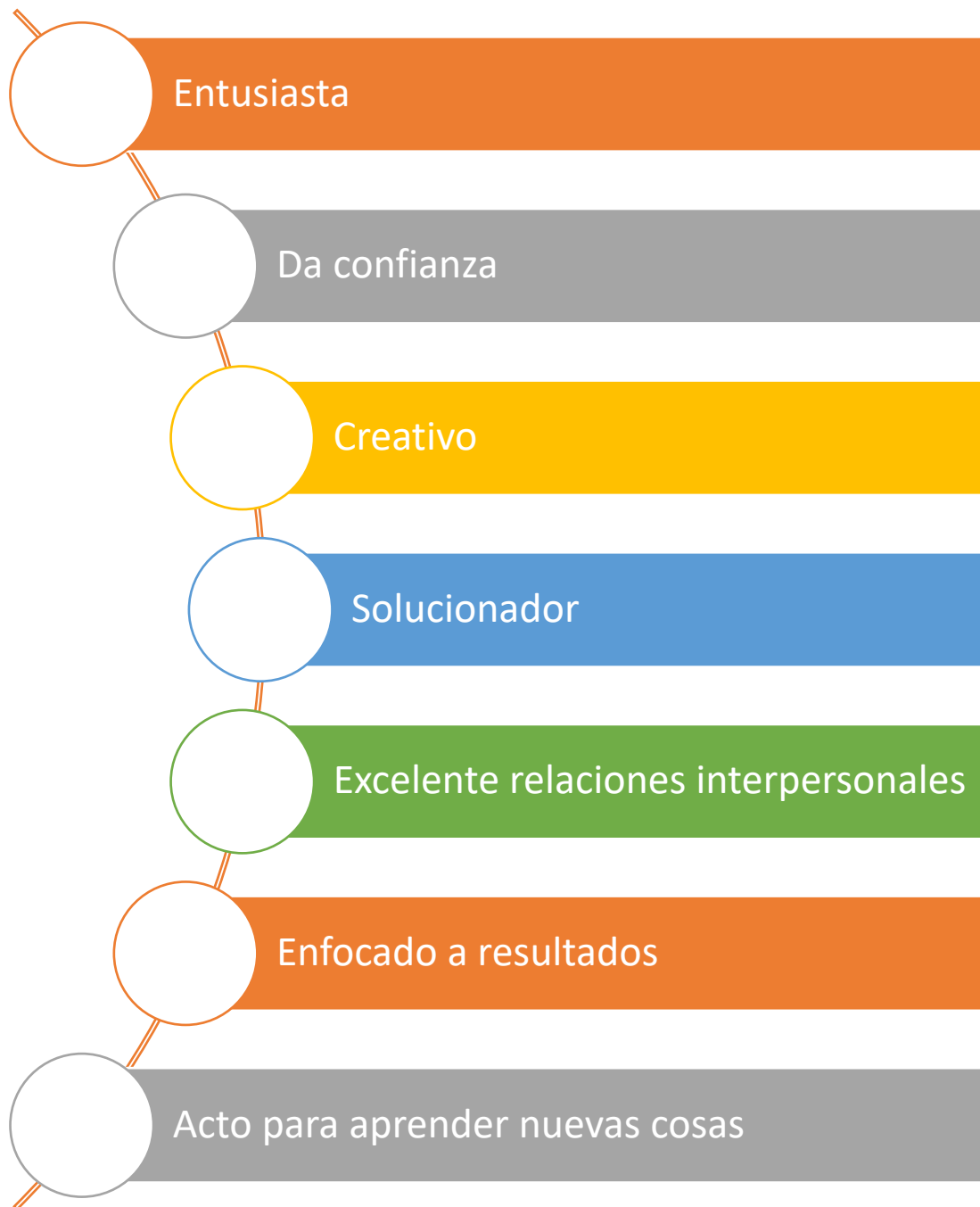
→ **¿Qué logra un buen Líder?**



→ **Los Líderes:**

- Atraen a otras personas
- Crea autoconfianza y seguridad
- Las alinea
- Hace que todos tengan un mismo objetivo
- Transmite la visión de la organización y lo que se espera del equipo
- Compartir valores
- Los hace sentir en confianza

4.2 Cualidades de un Gran Líder



4.3 Supervisión de Ventas

- El reto del supervisor es lograr que todos trabajen en equipo.
- Debe ser científico y Educador.
- Todo el equipo tengan clara la meta en común.



→ Meta en común:

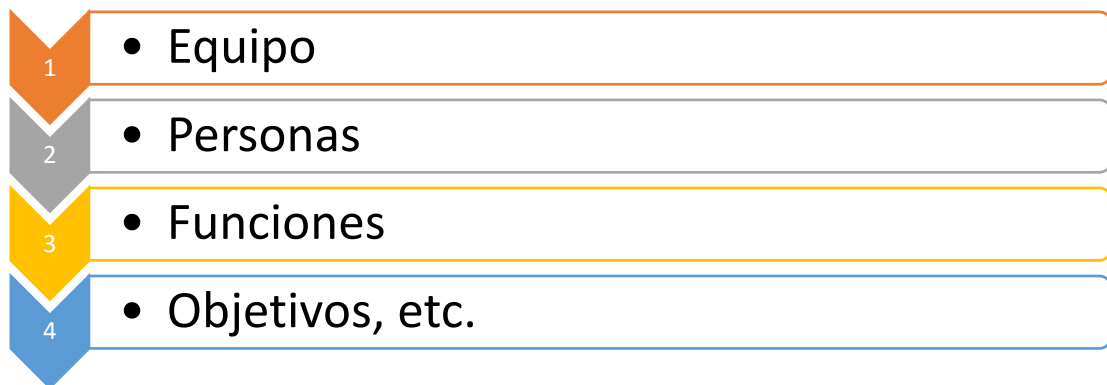
- Dar ejemplo
- Conocer a su personal
- Ayudar
- Saber

→ Perfil y Características:

- Responsabilidad de discreción
- Responsabilidad de supervisar
- Responsabilidad en contacto con el Público
- Responsabilidad en trámites y procesos
- Responsabilidad en bienes
- Conocimientos necesarios
- Experiencia
- Criterio
- Iniciativa
- Requisitos Físicos
- Esfuerzo mental

4.4 Objetivos del Puesto:

- Mediante sus conocimientos, orientación y dirección a sus agentes y ayudantes, debe incrementar la venta, distribución y servicios del producto.
- Hacer las cosas en orden y supervisión (armonizar los diferentes elementos del trabajo).

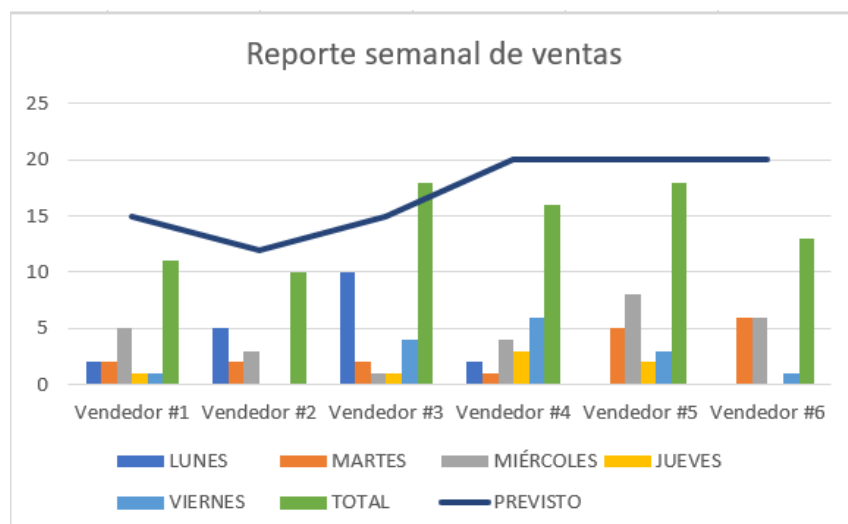


→ **Reunir información para conocer amplia y profundamente su mercado**

Debe obtener y mantener actualizada la siguiente información de cada una de sus rutas, regiones o zonas bajo su cuidado.

- Censo
- Planos de cada una de sus rutas
- Control de ventas diarias, mensuales y capacidad de distribución

Ejemplo:

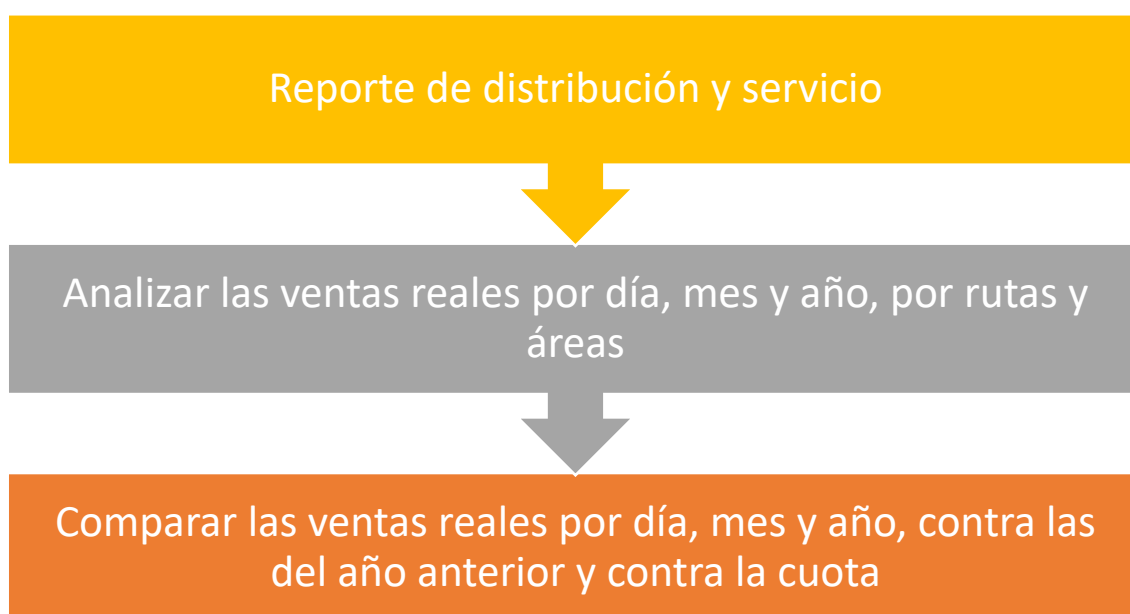


→ **Investigar el mercado mediante controles o chequeos integrales de sus rutas**

- Verificar periódicamente todos sus negocios, elaborando un reporte de distribución y servicios con los siguientes datos:
 - Nombre comercial del negocio
 - Presencia de competencia
 - Cliente libre o prospecto
 - Propietario del negocio
 - Dirección del negocio
 - Tipo de establecimiento
 - Marcas de productos
 - Material publicitario

→ **Estudiar y analizar la información del mercado**

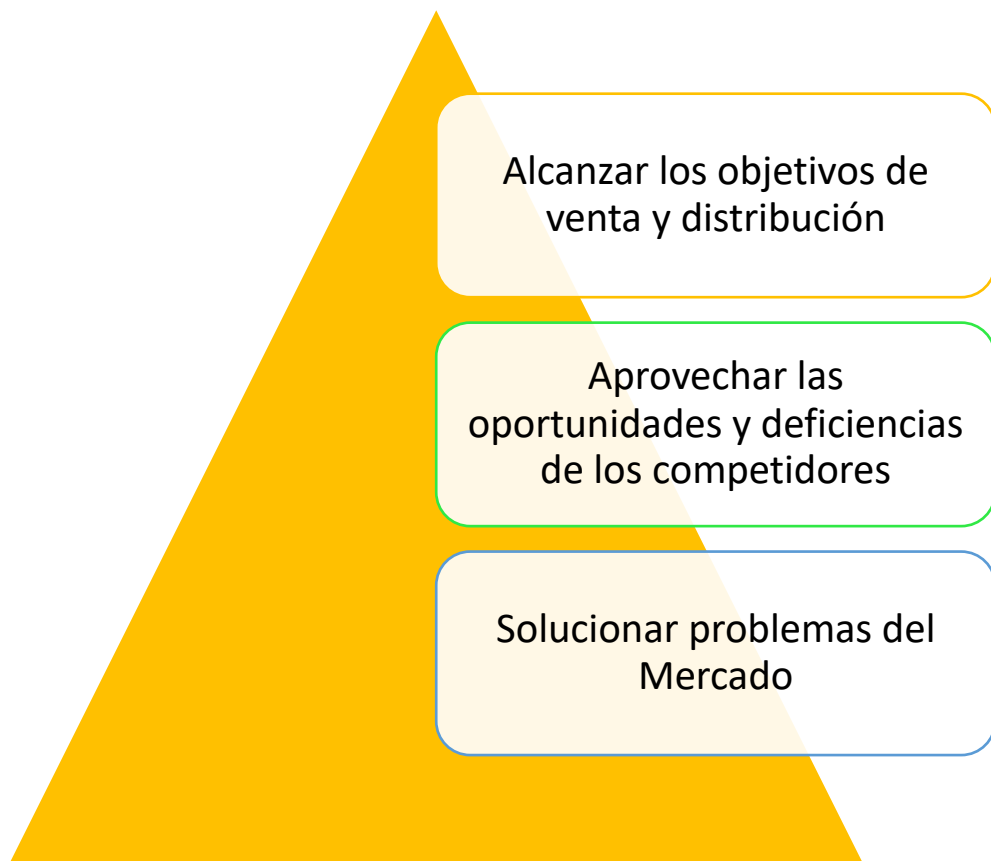
- El mercado estudiará y analizará toda la información posible que le permita conocer la situación de las rutas a cargo, para así poder solucionar oportunamente los problemas y aprovechar las oportunidades que en un momento dado pueden presentarse.
- **Debe contar con la siguiente información:**



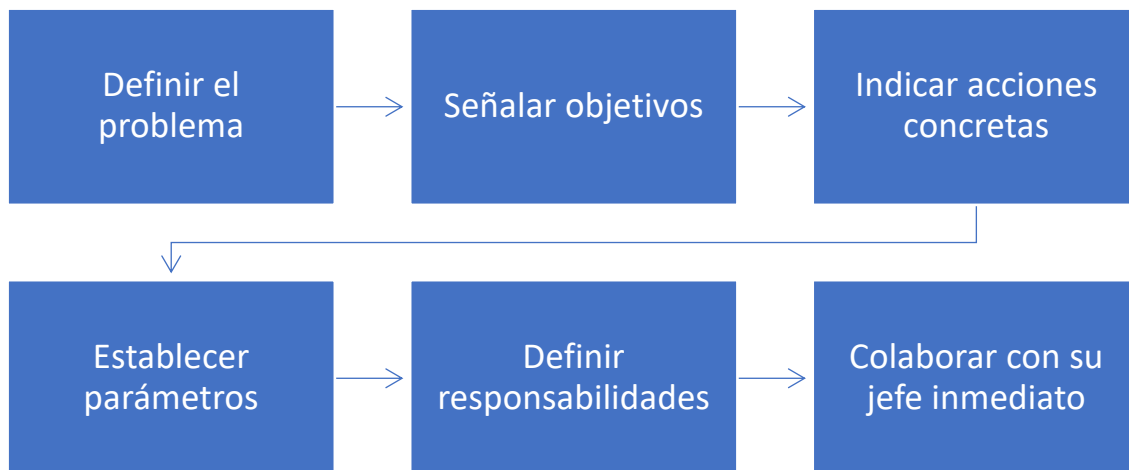
→ **Crear y proponer proyectos de trabajo**



Los planes o proyectos que el supervisor pueda crear o proponer se orientarán a lo siguiente:



- Cada plan de trabajo debe incluir la siguiente información:

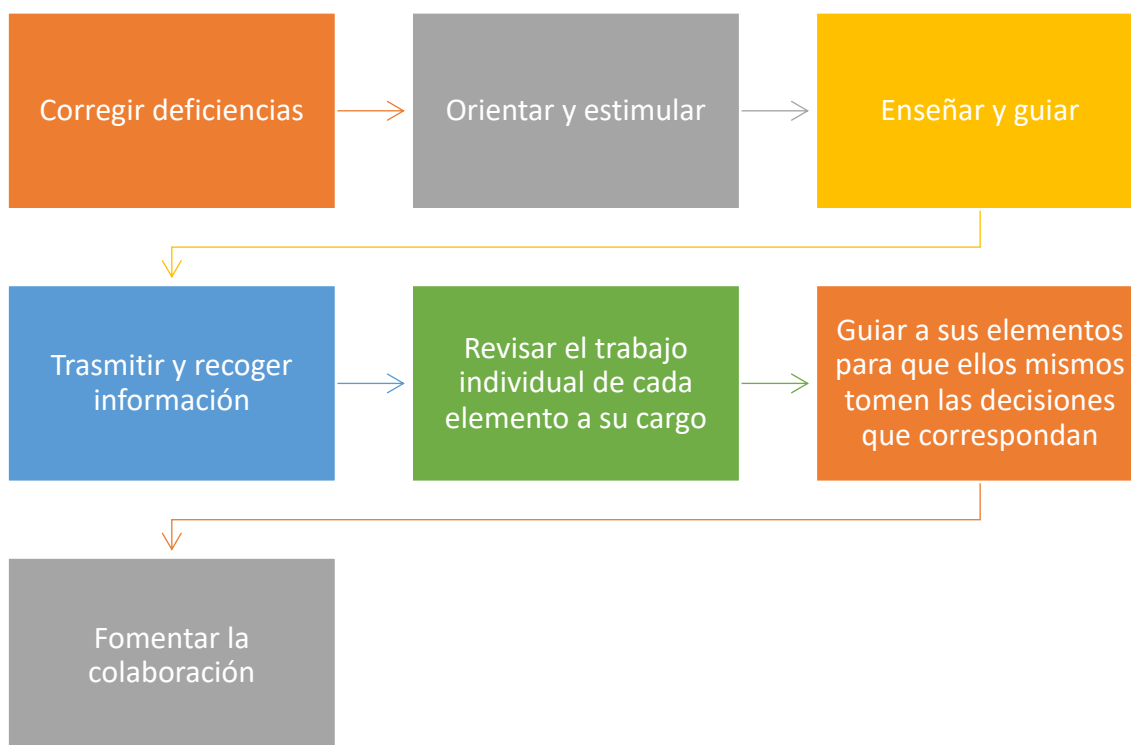


→ **Ejecutar, dar seguimiento y controlar los planes acordados**



→ Supervisar y orientar el trabajo de sus subordinados

El supervisor logra los objetivos mediante su trabajo y el de sus subordinados (vendedores, ayudantes y suplentes, para esto se requiere lo siguiente:



→ **Informar a su jefe acerca de las actividades, resultados y problemas que se presenten en su zona o ruta**

El supervisor debe presentar diariamente a su jefe inmediato un reporte con los siguientes puntos:

Número del área al que pertenece el supervisor

El nombre del mismo

Fecha que elabora su reporte

Nombre de tripulación que abordó

Ventas reales y su comparación

Actividades sobresalientes de la competencia

Observaciones de las causas más importantes que haya analizado

Soluciones a las discrepancias del mercado



4.5 ¿Qué espera la Empresa de un Supervisor de Ventas?

1

- Que sea un líder en su grupo de vendedores y ayudantes

2

- Que conozca su mercado mejor que ningun otra persona en la empresa

3

- Que tenga amplio criterio para solucionar y prever los problemas de operación

4

- Que dé seguimiento a todas las funciones de sus vendedores con los diversos departamentos hasta la consecución de objetivos



4.6 Tipos de Supervisión

→ Supervisión Correctiva

- Localiza errores
- Defectos
- No investiga el problema
- No hay diálogo
- Él lo sabe todo



→ Supervisión Constructiva

- Busca soluciones a los problemas
- No se señalan fallas
- Desarrolla la capacidad del educador
- Promueve el desenvolvimiento profesional



→ Supervisión Creativa

- Estimula y orienta
- Busca soluciones
- Creativas a los problemas
- Renueva conocimientos y experiencias
- Promueve el estudio e investigación
- Busca la superación constante



→ Supervisión Preventiva

- Evita futuros problemas
- Orientación y diálogo
- Fortalece la preparación pedagógica
- Progreso profesional
- Estimulo

