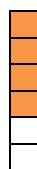


	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	Código:	11/01/01
		Edición:	Rev.0
		Fecha:	01/02/11

DENOMINACIÓN DEL PUESTO:

COMERCIAL / RESPONSABLE DE CUENTAS

FUNCIONES:


 Compras
 Comercial / Atención al cliente
 Calidad
 Logística
 Producción
 Diseño

 Contabilidad / Finanzas
 RR.HH. / Administración
 Marketing y Comunicación

RESPONSABILIDADES, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS:

- Presentar los productos o servicios de la empresa a clientes reales o potenciales, ofrecer, informar sobre ellos y concretar o cerrar pedidos y ventas.
- Entregar los productos o servicios a los clientes.
- Conocimiento del mercado (clientela y competidores)
- Conocimiento de las necesidades y posibilidades de compra de los clientes reales o potenciales.
- Saber ir a entrevistarse con la persona adecuada en cada caso.
- Saber ofrecer las ventajas o bondades de su producto (puntos fuertes), sabiendo obviar o argumentar frente a las objeciones de sus interlocutores (puntos débiles).
- Colaborar a la fidelización de los clientes.
- Conocimiento muy amplio de los productos o servicios que vende.
- Transmitir a la empresa información: de la competencia, de nuevos productos o servicios que encuentra en su camino, de los clientes, del grado de satisfacción de los clientes.
- Informar puntualmente de los cambios en catálogos y en los productos de su empresa.
- Ofrecer y “colocar” nuevos productos o servicios de su empresa a los clientes.
- Interesarse por todos los problemas y dificultades del cliente en relación a los productos o servicios que les ha vendido.
- Atender sus quejas y reclamaciones.
- Saber establecer y mantener relaciones de amistad y afecto con los clientes, siempre que esto sea posible y conveniente para él y para la empresa.
- Llevar al día y controlada su agenda de visitas
- Mantener al día la información recabada o que se deduce de sus visitas a los clientes, así como las conversaciones telefónicas que mantienen con estos.

- Informar al Jefe del Departamento o sección Comercial de la que dependen de las incidencias, informaciones, quejas, reclamaciones o sugerencias de los clientes que va visitando.
- Conocer y vigilar la cuenta de crédito concedido o establecido a cada uno de los clientes que él visita.
- Controlar los gastos de desplazamientos, viajes, representación, telefónicos y similares.
- Redactar todos los formatos, registros o impresos establecidos por la empresa para el control interno de la misma y remitirlos, puntualmente, a quien deba de hacerlo.
- Asistir a las reuniones del Área Comercial de su empresa y participar en ellas activamente.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO
FORMACIÓN

- No requerida, depende de la motivación y aptitudes del candidato.
- Conocimientos y experiencia práctica, como usuaria, de procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de ofimática del tipo Microsoft Office (Power Point, Excell, Word, Outlook...)

EXPERIENCIA

- No requerida, depende de la motivación y aptitudes del candidato.

APTITUDES

- Edad acorde al tipo de producto que se vende y al "status" de la empresa a la que representa.
- Carácter estable y sin altibajos
- Vitalidad y firmeza de carácter
- Personalidad abierta y trato agradable
- Apariencia adecuada, manifestada en el vestir y en su conversación
- Facilidad de expresión y de palabra
- Ser convincente y animoso
- Capacidad de iniciativa.
- Espíritu de empuje y de sobreponerse a dificultades derivadas de las dificultades que el mercado le presente
- Capacidad mental suficiente las personas de la clientela con las que tiene que tratar
- Lealtad a la empresa

OBSERVACIONES:

- Vehículo Propio
- Conexión a Internet

Firma:

Fecha: 01/02/2011