

## Empleado comercial

Descripción del puesto: Empleado comercial en servicio interno y externo

El empleado comercial trabaja tanto en la pequeña y mediana empresa como en las grandes compañías. En mayor o menor medida, trabaja en colaboración con sus compañeros de trabajo (en un equipo o con compañeros de otros departamentos) y consulta y repasa los asuntos relevantes ante sus directivos. El empleado comercial vende servicios y/o productos al cliente. La naturaleza de este contacto puede ser personal, por teléfono o por escrito. Hace relaciones y las mantiene.

### Resumen de tareas principales y procesos laborales

Tarea principal 1. Hace relaciones y las mantiene

- 1.1 Recaba información (de mercado)
- 1.2 Aporta ideas al suministrar información para el plan comercial
- 1.3 Redacta (partes del) plan de ventas o aporta ideas para el mismo.
- 1.4 Se implica en la adquisición de clientes y/o encargos
- 1.5 Informa y asesora al cliente en relación con el servicio
- 1.6 Se implica en la realización de actividades de promoción
- 1.7 Recibe y gestiona las reclamaciones

Tarea principal 2. Vende productos y servicios

- 2.1 Prepara entrevistas de ventas
- 2.2 Lleva a cabo entrevistas de ventas
- 2.3 Se ocupa del recorrido de las ofertas
- 2.4 Se ocupa del recorrido de los pedidos

Las siguientes competencias son de interés para el empleado comercial:

Tomar decisiones e iniciar actividades
Colaborar y deliberar
Entablar relaciones y redes sociales
Convencer e influir
Presentar
Formular y presentar informes
Aplicar su pericia profesional
Investigar
Crear e innovar
Planificar y organizar
Guiarse por las necesidades y expectativas del cliente
Observar las instrucciones y procedimientos
Actuar de una forma emprendedora y comercial.

## Empleado de exportación

Descripción del puesto: Empleado de exportación en servicio interno y externo

El empleado de exportación trabaja en todos los sectores del comercio internacional: negocio al por mayor, empresas de producción y servicios. Trabaja en distintos aspectos del ejercicio de su profesión con compañeros, en un equipo, con compañeros de otros departamentos de una organización y con intermediarios en el extranjero.

El empleado de exportación tiene una actitud profesional y comercial y su cometido es prestar sus servicios y alcanzar los objetivos.

### Resumen de tareas principales y procesos laborales

Tarea principal 1. Lleva a cabo actividades de adquisición y venta

- 1.1 Prepara actividades de adquisición y venta
- 1.2 Se implica en actividades de adquisición auxiliares
- 1.3 Lleva a cabo actividades de adquisición (sólo en cuanto al servicio al externo)
- 1.4 Lleva a cabo entrevistas de ventas con clientes en el extranjero
- 1.5 Ejecuta / se implica en el recorrido de la oferta

Tarea principal 2. Optimiza la venta y el mantenimiento de relaciones en el extranjero

- 2.1 Evalúa actividades de venta, toma nota de las necesidades del cliente y realiza propuestas de mejora
- 2.2 Mantiene la relación con los contactos en el extranjero
- 2.3 Apoya a intermediarios en las ventas en el extranjero
- 2.4 Gestiona reclamaciones si atañen al comerciante

Tarea principal 3 Se ocupa de la tramitación administrativa de las ventas y prepara el transporte (sólo en cuanto al servicio externo)

- 3.1 Se implica en el control de ofertas y la confirmación de pedidos y los convierte en definitivos
- 3.2 Prepara documentos de exportación
- 3.3 Aporta ideas para el control de los plazos de pago y el curso de los pedidos
- 3.4 Prepara el transporte

Tarea principal 4. Estudia las posibilidades de exportación y organiza actividades posteriores (sólo en cuanto al servicio externo)

- 4.1 Selecciona mercados para la exportación
- 4.2 Elabora o aporta ideas para un plan comercial de exportación por región o país
- 4.3 Aporta ideas para investigar los antecedentes de los intermediarios en el extranjero
- 4.4 Participa en la organización de actividades de mercadotecnia

Las siguientes competencias son de interés para el empleado de exportación:

Tomar decisiones e iniciar actividades	Investigar
Dirigir	Crear e innovar
Colaborar y deliberar	Aprender
Entablar relaciones y redes sociales	Planificar y organizar
Convencer e influir	Guiarse por las necesidades y expectativas del cliente
Presentar	Ofrecer calidad (sólo para el servicio interno para la exportación)
Formular y presentar informes	Observar las instrucciones y procedimientos
Aplicar su pericia profesional	Tratar los cambios y adaptaciones
Analizar	Actuar de una forma emprendedora y comercial.

## Director de comercio

### Descripción del puesto: Director de comercio

El director de comercio trabaja en el comercio minorista y de venta al por mayor, en comercios de distinto tipo, tanto en la pequeña y mediana empresa como en grandes compañías y tanto en el sector alimentario como en otros.

El director está orientado hacia el cliente, debe ser hábil en el trato con las personas, y actuar de una manera emprendedora, representativa y asertiva. Tiene una actitud profesional y comercial, es sensible al servicio y considera importante la atención al cliente.

### Resumen de tareas principales y procesos laborales

#### Tarea principal 1. Lleva a cabo la política de la organización

- 1.1 Adapta la planificación de la política a su propia situación
- 1.2 Aporta ideas para la supervisión de la política y propone mejoras
- 1.3 Aporta ideas para el análisis y la interpretación de las cifras de venta
- 1.4 Aporta ideas para la supervisión de la situación financiera y de los informes sobre la misma
- 1.5 Consigue contactos externos y los mantiene
- 1.6 Determina las necesidades de personal conforme a la estructura de la organización
- 1.7 Aporta su criterio para la contratación y selección de empleados
- 1.8 Orienta a los empleados en el funcionamiento de la empresa
- 1.9 Organiza el desarrollo de los empleados
- 1.10 Se ocupa de la administración de personal
- 1.11 Organiza y dirige la concertación laboral

#### Tarea principal 2. Gestiona el flujo de productos y del stock

- 2.1 Se implica en la dirección y orientación del equipo en la recepción y el tratamiento de productos
- 2.2 Gestiona el almacén
- 2.3 Aporta ideas para la dirección del proceso logístico del establecimiento
- 2.4 Dirige la recepción y el almacenamiento de los productos
- 2.5 Gestiona las presentaciones de artículos
- 2.6 Se implica en el control del stock y de los pedidos
- 2.7 Se implica en el control y del cuidado del espacio de ventas y del almacén

#### Tarea principal 3. Coordina las actividades de venta y las lleva a cabo

- 3.1 Se implica en la dirección y orientación del equipo en las actividades de venta
- 3.2 Se implica en las actividades de adquisición
- 3.3 Recibe y se dirige a los clientes
- 3.4 Mantiene entrevistas sobre la venta
- 3.5 Aporta ideas con respecto a medidas específicas de cada sector
- 3.6 Aporta ideas o se implica en las negociaciones con el cliente
- 3.7 Realiza un pedido para el cliente
- 3.8 Elabora ofertas o se implica en ellas
- 3.9 Tramita reclamaciones

#### Tarea principal 4. Coordina la tramitación de ventas y la lleva a cabo

- 4.1 Se implica en la dirección y orientación del equipo en las transacciones de ventas
- 4.2 Gestiona el sistema de cuentas
- 4.3 Informa al cliente sobre la liquidación
- 4.4 Maneja el sistema de cuentas
- 4.5 Redacta una orden de venta
- 4.6 Tramita pedidos
- 4.7 Se implica en el cierre del sistema de cuentas y ocuparse de la administración del mismo

Las siguientes competencias son de interés para el director de comercio:

Tomar decisiones e iniciar actividades
Dirigir
Asesorar
Colaborar y deliberar
Convencer e influir
Presentar
Aplicar su pericia profesional
Utilizar materiales y medios
Analizar
Aprender
Crear e innovar
Planificar y organizar
Guiarse por las necesidades y expectativas del cliente
Ofrecer calidad
Observar las instrucciones y procedimientos
Actuar de una forma emprendedora y comercial.
Actuar de forma comercial