



INFORME

Diagnostico Comercial

I NDICE

- Actividades del Proceso de Diagnostico Comercial
- Organigrama y Estructura Organizativa del Área Comercial
- Estudio de Diagnostico Comercial
 - Diagnostico del Entorno Comercial
 - Diagnostico de la Estrategia Comercial
 - Diagnostico de la Organización Comercial
 - Diagnostico de los Sistemas Comerciales
 - Diagnostico de la Productividad Comercial
 - Diagnostico de las Funciones Comerciales
- Análisis y Presentación de Resultados

Actividades del Proceso Diagnostico Comercial

El **Diagnostico Comercial** evalúa los seis principales componentes de la situación comercial de la empresa:

DIAGNOSTICO DEL ENTORNO COMERCIAL

- Mercados y Clientes
- Competencia
- Proveedores
- Recursos Tecnológicos

DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL

- Misión del Negocio
- Valores del Negocio
- Estrategia Comercial (Propuesta de Valor Diferencial)

DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN COMERCIAL

- Eficiencia Funcional
- Eficiencia entre Departamentos

DIAGNOSTICO DE LOS SISTEMAS COMERCIALES

- Sistemas de Información de Ventas
- Sistema de Control de Ventas
- Sistema de Desarrollo de Nuevos Productos/Servicios

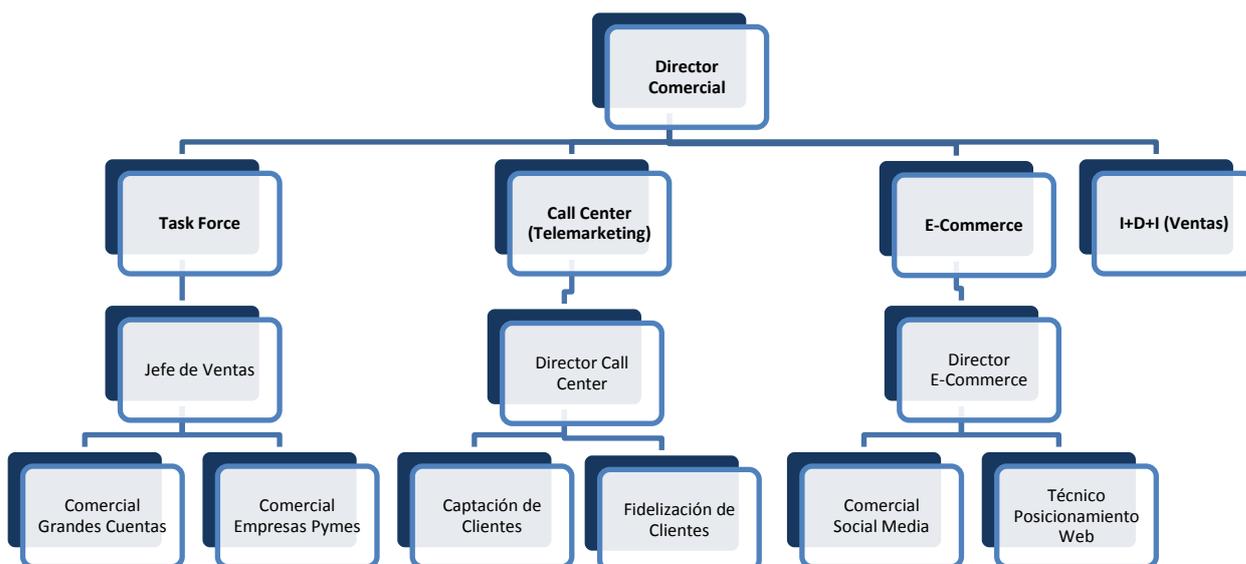
DIAGNOSTICO DE LA PRODUCTIVIDAD COMERCIAL (Costes y Rentabilidad)

DIAGNOSTICO DE LAS FUNCIONES COMERCIALES

(Productos, Precios, Distribución, Promoción de Ventas, Fuerza de Ventas,...)

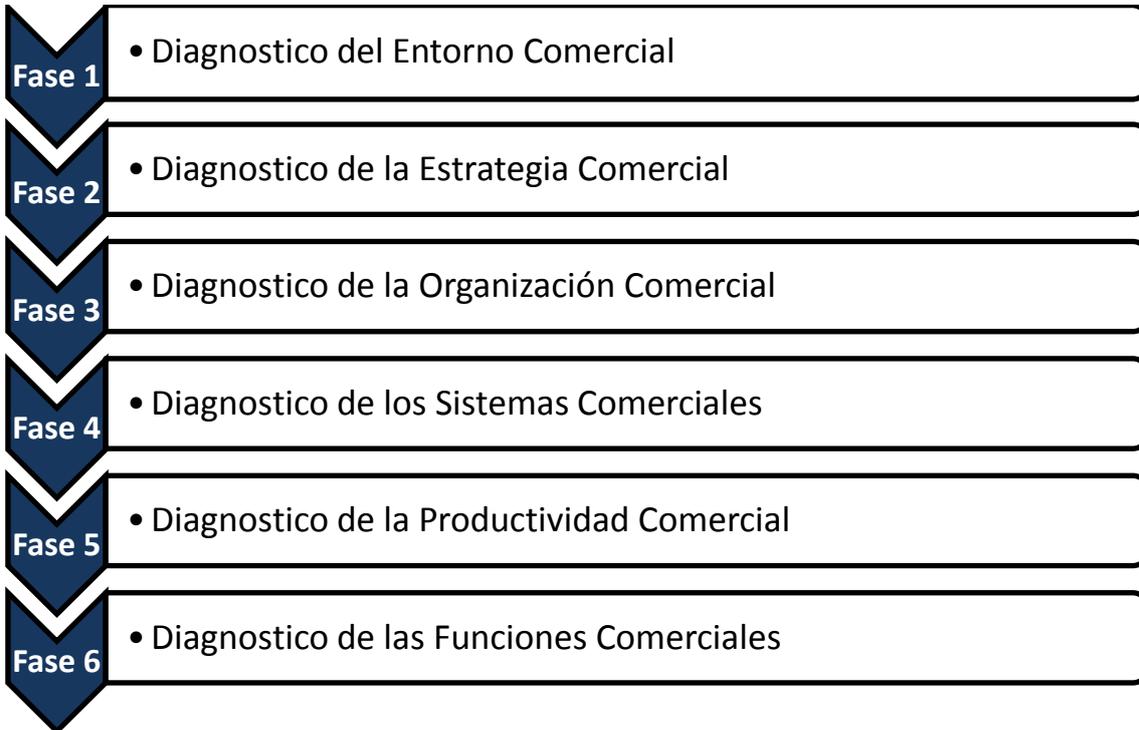
Organigrama y Estructura Organizativa del Área Comercial

El **Análisis de Estructura Organizativa** refleja la actual situación comercial de la empresa:



Estudio del Diagnostico Comercial

El presente estudio de **Diagnostico Comercial** evalúa las seis principales componentes de la Organización Comercial de la empresa:



Diagnostico del Entorno Comercial

- ✚ MERCADO
- ✚ CLIENTES
- ✚ COMPETENCIA
- ✚ PROVEEDORES
- ✚ TECNOLOGÍA

Diagnostico de la Estrategia Comercial

- ✚ MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS
- ✚ ESTRATEGIA

Diagnostico de la Organización Comercial

- ✚ EFICIENCIA FUNCIONAL
- ✚ EFICIENCIA ENTRE DEPARTAMENTOS

Diagnostico de los Sistemas Comerciales

- ✚ SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL
- ✚ DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS/SERVICIOS

Diagnostico de la Productividad Comercial

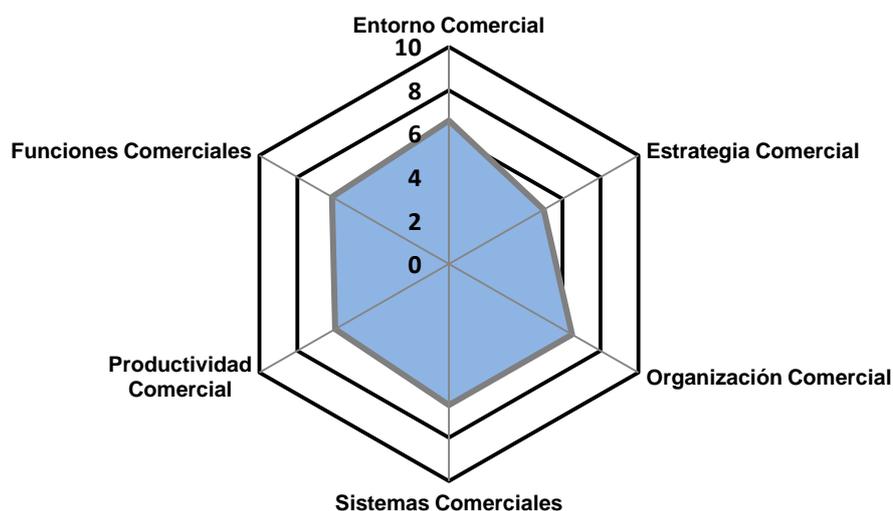
- ✚ ANALISIS DE LA RENTABILIDAD
- ✚ ANALISIS DE COSTE/EFFECTIVIDAD

Diagnostico de las Funciones Comerciales

- ✚ PRODUCTO
- ✚ PRECIO
- ✚ DISTRIBUCIÓN
- ✚ PROMOCIÓN
- ✚ FUERZA DE VENTAS
- ✚ SERVICIO POST-VENTA

Análisis y Presentación de Resultados

A continuación se muestra un resumen gráfico del **Diagnostico Comercial**, así como un resumen de las recomendaciones.



Recomendaciones Técnicas

1. Definir una **ventaja competitiva**, y comunicarla claramente al mercado.
¿Por qué han de elegir a
2. **Desarrollar un plan comercial**, con campañas comerciales y objetivos concretos, que cuenten con el apoyo promocional necesario.
3. **Establecer objetivos** para los comerciales, en una primera fase a nivel informativo, para exigirlos posteriormente.
4. Establecer reuniones semanales del equipo comercial para el **seguimiento de objetivos** y de **oportunidades de venta**.
5. Reasignar las carteras y **funciones de los comerciales**, según el tipo de cliente.
6. **Desarrollar la especialización de comerciales** a través de la formación, pero manteniendo su conocimiento sobre todo el surtido.
7. **Potenciar la venta cruzada** en la cartera de clientes, mediante comunicaciones y promociones.
8. **Crear una oficina comercial**, responsable de las ventas a clientes pequeños y el mantenimiento comercial de la web.
9. **Mejorar la comunicación entre los departamentos** con reuniones periódicas de comité de dirección.

10. **Reducción del surtido de productos con escasa rotación** mediante liquidaciones.
11. **Desarrollar la fidelización de clientes**, mediante boletines de noticias, mailing promocionales o tarjetas de clientes preferentes.
12. **Desarrollar el servicio postventa** mediante encuestas a cliente y seguimiento de incidencias.