

CICLO I

ELEMENTOS DE GESTIÓN	CONTENIDO	DETALLE
PLANIFICACIÓN	Revisión análisis interno y externo	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Revisión análisis interno y externo • Establecer un plan con las acciones a llevar a cabo durante el año/temporada • Canales de venta
	Diseño Plan anual	• Puesta en marcha de acciones de publicidad y promoción y/o ofertas que proporcionen información veraz y clara • Análisis y reflexión de los mecanismos de comunicación con clientes (tarjetas de felicitación, información de nuevos productos, rebajas, tarjetas de fidelización, web,...)
CLIENTES: Atención y contacto	Comunicación	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Definición y análisis de los clientes actuales y potenciales (hábitos, preferencias, expectativas, aspectos mejor valorados,...) • Conocimiento de su satisfacción: Realización de entrevistas, grupos focales, clientes misteriosos o encuestas para conocer la satisfacción del cliente • Definición del servicio de atención post-venta (responsables, plazos, formato,...) y garantía. • Gestión de bases de datos informatizadas de clientes, conocimiento de su grado de fidelidad,... y cumpliendo la legislación al respecto.
GESTIÓN ECONÓMICA	PYG: ingresos y gastos Margen por producto Seguimiento	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Márgenes de beneficio por gamas de producto • Seguimiento periódico de la situación económico-financiera por parte de la Dirección: ventas, beneficios por gamas de productos, inversión en stocks,... • Seguimiento y control de los indicadores y parámetros financieros a corto, medio y largo plazo
PROVEEDORES Y COMPRAS	Proveedores Compras Stocks	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Elección de proveedores y negociación, contemplando diferentes tipos de relación con ellos (proveedores clave, aliados,...) • Evaluaciones periódicas de elementos que dependen de los proveedores: como plazos de entrega, condiciones de entrega, calidad del producto/servicio, precios, atención a reclamaciones, etc. • Definición del procedimiento de compras: responsables, registros, reposición • Definición de niveles de stock, considerando las cantidades mínimas para satisfacer al cliente, rotación de materiales, la capacidad de almacenamiento y aprovechamiento de espacios. • Alianzas