YO EMPRENDO
CON JUNIOR ACHIEVEMENT COSTA RICA

SERVICIO COMUNAL ESTUDIANTIL

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Sesión 11: Relación con el cliente

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA / DIRECCIÓN DE VIDA ESTUDIANTIL

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Producción

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Definición

Engloba la creación de una serie de procesos para garantizar la producción del producto a tiempo y poder cumplir con la demanda del mercado.

Principales procesos de producción

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Pedido, Control y Almacenamiento

Control de Calidad

Distribución y Logística

Pedido, Control y Administración

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Garantizar tener el producto indicado en el momento oportuno, para poder suplir las necesidades del consumidor.

Determinar las cantidades de pedido a utilizar y el punto de reorden.

Control de Calidad

Evaluar a los otros procesos, herramientas, personas, etc.

Determinar si están cumpliendo sus funciones de la manera correcta o se debe hacer ajustes o cambios mayores.

Junior Achievement Costa Rica
Miembro de JA Worldwide

Distribución y Logística

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Determinar la estructura a utilizar para comercializar el producto y cómo hacerlo llegar a los consumidores finales.

Velar porque sea eficiente el contacto entre el producto y el mercado meta.

Control de manejo de recursos

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Se debe cambiar el concepto de basura o desecho por el de “residuo” a fin de reconocer que estos tienen un valor que no podemos desaprovechar enterrándolos o depositándolos inadecuadamente.

La gestión integral de los residuos va más allá de la disposición sanitaria de la “basura”.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Control de manejo de recursos

En la actualidad se ha cambiado el mundo de los negocios de un enfoque basado en la utilidad monetaria hacia el desarrollo sostenible (basado en la utilidad monetaria, social y ambiental).

Por tanto las empresas deben incorporar un sistema de medición de resultados integrado.

Control de manejo de recursos

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

- **Medir:** Determinar el impacto que están teniendo los residuos de la empresa en la comunidad.
- **Reducir:** Tomar una serie de acciones correctivas para minimizarlo.
- C**ompensar:** Buscar compensarlo con acciones alternativas que vengan a contribuir al ambiente de diferentes formas.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Control de manejo de recursos

Ley para la Gestión Integral de los Residuos N°8839: “Conjunto articulado e interrelacionado de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, de planificación, monitoreo y evaluación para el manejo de los residuos, desde su generación hasta la disposición final”.

Control de manejo de recursos

La finalidad de la ley es plantear una serie de acciones para “valorizar” los residuos y evitar que su inadecuado manejo impacte los ecosistemas, contamine el agua, el suelo y el aire y contribuya al cambio climático.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Administración de ventas

Administración de ventas

Función de planeación, dirección y control de lasactividades del personal de ventas de una unidad de negocios dentro de una empresa.

Su objetivo es entender la función de ventas en la administración de mercadeo dentro de la organización de la empresa.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Proceso de Administración de Ventas

- **Formulación:** Entorno + Estrategia de MK + Actividades de Ventas.
- **Aplicación:** Actividades de Ventas + Desempeño del Vendedor.
- **Evaluación y Control:** Resultados + Control.

Aplicación de Administración de Ventas

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

¿Qué quiere el comprador?

- Obtener compensación por su dinero.
- Un buen servicio.
- Una gran experiencia.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Tips de un buen vendedor

- Mantenga un contacto visual con su audiencia.
- Utilice las manos para la mímica durante sus explicaciones.
- Use frases simples y cortas.
- Procure no hablar demasiado rápido.

Consideraciones para el vendedor

- El cliente siempre pone objeciones a lo que usted vendedor le está explicando, y siempre asumen que su posición es la correcta.
- Cree un ambiente cómodo.
- Mantenga el contacto visual con el comprador.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

Consideraciones para el vendedor

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

- Cada cliente tiene un factor motivacional de compra diferente (precio, calidad, servicio, diseño, etc.).
- Utilice las mismas frases del comprador para capturar información importante para venderles el producto.

Junior Achievement Costa Rica

Miembro de JA Worldwide

YO EMPRENDO
CON JUNIOR ACHIEVEMENT COSTA RICA

"Todos los derechos reservados, Junior Achievement Costa Rica"