



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

## 1.- OBJETIVO

Al finalizar el programa de Capacitación Continua los participantes serán capaces de desarrollar clientes potenciales de cualquier sector identificando sus necesidades técnicas para hacer propuestas de valor e implementarlas en campo presentándole al cliente los ahorros reales definidos en los KPI y presentarlos en una propuesta de valor al cliente, así como mejores actividades de apoyo de los departamentos alternos de la empresa que sirvan como herramienta de ventas y para la mejor operatividad del negocio.

## 2.- ALCANCES.

Aplica a todo el personal de la empresa que están involucrados en la capacitación continua del área comercial, técnica y administrativa.

## 3.- POLITICAS.

- 3.1 Este programa aplica para todo el personal de la empresa, haciéndolo obligatorio tomarlo.
- 3.2 Este programa es incluyente en el procedimiento de incentivación al equipo de ventas.
- 3.3 Todos los temas del programa están apegados a las necesidades de la empresa.

## 4. ACTIVIDAD

### A1.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUO INTERNO.

Descripción Tema	Objetivo	Responsable	Fecha
Introducción al Sistema Merdiz	El usuario será capaz de identificar los módulos con los que cuenta el sistema interno con la finalidad de agilizar sus tramites	Francisco Andriano	14/01/2017
Capacitación de Almacén e Inventarios	Proporcionar conceptos, herramientas y técnicas que permitan a los participantes administrar los almacenes e inventarios de manera adecuada.	Obed Pliego	21/01/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	1 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

Motivación para Vendedores	Serán capaces de tener una actitud positiva hacia su trabajo y adquirir las habilidades necesarias para lograr incrementar constantemente el volumen de Ventas.	L.A. Porfirio Mercado	28/01/2017
Solución de Problemas en Lubricación	Los ATC serán capaces de obtener información primordial para dar propuestas de servicio al cliente para dar una mejor propuesta Técnico/Comercial	Oscar Chávez	04/02/2017
Planeación de Marketing	Aprenderán a Integrarse con el departamento de MKT para desarrollar propuestas de marketing enfocadas en clientes. Que vayan en el presupuesto o generen actividades de MKT.	Arturo Mercado G.	11/02/2017
Cotizaciones	El usuario será capaz de generar cotizaciones, editarlas y enviarlas a sus clientes y/o prospectos	Francisco Andriano	18/02/2017
Vende y potencializa tu Marca a traves de Redes Sociales	Aprenderán como “Vender sin Vender”, a través de Facebook y entenderá el proceso de las estrategias de ventas en redes sociales.	Ana Alvarez	25/02/2017
Entrenamiento Calculadora de Valor Transporte	Los ATC serán capaces de saber que utilidad tiene una herramienta de valor como lo es la calculadora en el segmento de Transporte.	Oscar Monroy	04/03/2017
El Tipo de Cambio y su aplicación	La gente de Ventas serán capaces de entender y aplicar el tipo de cambio para las ventas en dólares para con sus clientes.	Gisela Santiago	11/03/2017
Facturación	El usuario será capaz de conocer el proceso de facturación y todas las actividades que involucran dicho proceso	Francisco Andriano	18/03/2017
Enfoque a Mercado y Competencia	Aprenderán una serie de recomendaciones prácticas para enfocarse a su mercado principal, Desarrollando estrategias para ser más competitivo	Juan Manuel Caro Silverio	25/03/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	2 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

	frente a otras empresas.		
Aplicaciones en el Segmento Minería	Los ATC serán capaces de poder tener claras las recomendaciones de forma general en el Segmento de Minería.	Jesus Gonzalez	01/04/2017
Tecnología de Grasas Shell	Los ATC serán capaces de poder conocer las diferentes aplicaciones y los beneficios de trabajo de los diferentes tipos de grasas Shell.	Oscar Chávez	08/04/2017
Secuencias	El usuario aprenderá y será capaz de generar sus secuencias de manera correcta	Francisco Andriano	22/04/2017
Tecnicas de Telemarketing	Serán capaces de ofrecer nuestros productos y/o servicios, captar la atención del prospecto con diferentes técnicas como tono de voz, seguridad al hablar y contestar preguntas.	Laura Ruiz	29/04/2017
Propuesta de Valor Agregado al Cliente (CVP) Taller Práctico	El personal de Ventas /Administrativo serán capaces de poder estructurar la propuesta de valor al cliente para presentársela como la principal herramienta de valor	Oscar Chávez / Equipo	06/05/2017
La vida útil del rodamiento y cojinetes lubricados por grasa	Los ATC serán capaces de identificar el tipo de grasa por las características del balero y cojinete.	Oscar Monroy	13/05/2017
Forecast	El usuario será capaz de generar el Forecast de manera correcta	Francisco Andriano	20/05/2017
Tecnicas y Estrategias del Vendedor Exitoso	Comprenderán las estrategias y técnicas del vendedor exitoso, identificando los elementos de proceso de comercialización, su mercado y la manera de llegar exitosamente a nuevos clientes.	Omar Perez Cantor	27/05/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	3 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

Capacitación Lubricantes Sintéticos Engranés	Los ATC serán capaces de saber los tipos de engranes industriales así como las recomendaciones Premium para su mejor desempeño.	Oscar Chávez	03/06/2017
Cobranza	El participante, lograra identificar la importancia del seguimiento a las ventas hasta su cobranza	Gisela Santiago	10/06/2017
SPANCOP	El usuario será capaz de gestionar de manera correcta el proceso completo de SPANCOP	Francisco Andriano	17/06/2017
Reingeniería de Ventas	Comprenderá la necesidad de la reingeniería en la empresa e identificará los elementos del proceso de Reingeniería de Ventas.	Jesus Gonzalez	24/06/2017
Capacitación Hidráulica y Fluidos Hidráulicos	Los ATC serán capaces de conocer los diferentes tipos de Sistemas Hidráulicos así como el fluido hidráulico recomendado para la aplicación específica.	Oscar Chávez	01/07/2017
Aplicaciones para el Segmento de Generación de Energía	Los ATC serán capaces de conocer los diferentes Motores de Generación de Energía así como la recomendación de lubricantes con su respectiva aplicación.	Oscar Chávez	08/07/2017
Marketing para Shell	Aprenderán la política de imagen de Shell, que material es correcto usar y como desarrollar material ajustado al cliente	Arturo Mercado G.	15/07/2017
Monthly Traking	El usuario será capaz de interpretar la información del desempeño operativo de la empresa	Francisco Andriano	22/07/2017
Calidad en el Servicio	Serán capaces de conocer y comprender la importancia de trabajar con Calidad en el servicio al Cliente.	L.A. Porfirio Mercado	29/07/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	4 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

Tendencias en las Flotas de Transporte de Carga	Los ATC serán capaces de reconocer las aplicaciones automotrices de acuerdo al tipo de segmento de vehículos automotores.	Oscar Monroy	05/08/2017
Presentación de Soluciones LubeAnalyst	Serán capaces el personal de ventas el conocer y emplear de forma correcta los análisis de aceite usado así como promoverlos como un servicio de valor agregado.	Oscar Chávez	12/08/2017
Shell te premia	El usuario será capaz de subir sus facturas pagadas para el incentivo Shell te Premia	Francisco Andriano	19/08/2017
Cerrando Ventas por Teléfono	Aprenderán las técnicas que deben aplicarse para lograr cerrar ventas por teléfono	Ana Alvarez	26/08/2017
Entrenamiento VideoCheck 2017	Los ATC serán capaces de conocer y recomendar el servicio de Videoscopia para hacer crecer la participación con una de las herramientas de valor agregado.	Oscar Chávez	02/09/2017
Entrenamiento para Propuesta de Valor Transporte	Los ATC serán capaces de evaluar, diferenciar y administrar los servicios de valor agregado para darlos en un CVP para Transporte.	Oscar Monroy	09/09/2017
Seguridad y Calidad	El usuario será capaz de generar alertas de seguridad, de calidad y sugerencias de mejora	Francisco Andriano	23/09/2017
Gestión del tiempo de Venta	Tomaran conciencia del valor del recurso tiempo en ventas, dedicando más tiempo a lo relevante y el mínimo a lo poco productivo.	Juan Manuel Caro Silverio	30/09/2017
Entrenamiento para realizar Protocolos de Prueba de	El personal de Ventas /Administrativo serán capaces de poder estructurar un	Oscar Chávez / Equipo	07/10/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	5 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

<b>Desempeño Taller Práctico</b>	<b>Protocolo de Prueba de Desempeño.</b>		
Alta de Clientes y Proveedores	El Participante entenderá el proceso de alta de clientes y lograra aplicarlo	Gisela Santiago	14/10/2017
Entrenamiento para Propuesta de Valor en Industria	Los ATC serán capaces de evaluar, diferenciar y administrar los servicios de valor agregado para darlos en un CVP para Industria.	Oscar Chávez	21/10/2017
Análisis y Seguimiento Efectivo de Ventas	Serán capaces de llevar un control de sus acciones en el proceso de venta y podrán tomar decisiones de cambio en su forma de vender y mejorar sus planes de venta para lograr el objetivo.	Laura Ruiz	28/10/2017
Servicio de LubeFilter y Mantenimiento Industrial	Los ATC serán capaces de conocer y diferenciar un servicio de filtración, deshumidificación, flushing y prevención de fugas en un Kit de Servicio a la Industria en General.	Oscar Chávez	04/11/2017
Página de Mérdiz	Se cubrirá el uso de las nuevas herramientas que se desarrollaran en la página de Merdiz para fines técnicos y de venta.	Arturo Mercado G.	11/11/2017
Aplicaciones para el Segmento de Auto Componentes	Los ATC serán capaces de poder tener claras las recomendaciones de forma general en el Segmento de Auto Componentes	Jesus Gonzalez	18/11/2017
Presentaciones de Ventas	Serán capaces de Planificar mejor sus objetivos, la audiencia y el mensaje a transmitir, Sabrán cómo usar las ayudas visuales, el Power Point para que sean realmente útiles en el proceso de venta.	Omar Perez Cantor	25/11/2017
Presiones Permisibles de Aceite en los diferentes tipos de Motores con sus	Los ATC serán capaces de conocer y ver las especificaciones de los diferentes OEM's en motores de combustión interna y sus	Oscar Monroy	02/12/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	6 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	





AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
TODA LA COMPAÑIA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	ADI-S-F-I01

respectivas tecnologías.	presiones de aceite establecidas.		
Actitudes Comerciales para no Comerciales	Serán capaces de mejorar la actitud comercial. Este curso está dirigido a personas sin responsabilidades directas de venta, pero en contacto con el cliente.	Jesus Gonzalez	09/12/2017

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC. 1		Oscar Chávez	Arturo Mercado	Arturo Mercado	7 de 8
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director de Operaciones	