# 1.- OBJETIVO

Al finalizar el programa de Capacitación el participante será capaz aplicar la filosofía de la empresa en su trabajo diario además de manejar los procesos de mejora continua y administrativos que apliquen en la ejecución de sus funciones y logro de objetivos y conocerá los productos y servicios que vendemos así como sus aplicaciones.

# 2.- ALCANCES.

Aplica al personal de Ventas, Administrativo y Operativo de nuevo Ingreso a la Empresa.

# 3.- POLITICAS.

* 1. Política de Incentivos.
  2. Política de Calidad
  3. Política de sueldos.

# 4. ACTIVIDAD

A4.1 Realizar Programación de Capacitación de acuerdo al perfil del puesto al personal de nuevo ingreso.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripción Tema** | **Objetivo** | **Responsable** | **Fecha** |
| **Conocimiento de la Empresa** | **El Participante será capaz de identificar la relacion entre otras areas de la empresa y su funsion diaria para gestionar los recursos y procesos para ejecutar sus tareas disrias , ademas de conocer las**  **aplicaciones de las politicas y filosofia de la empresa.** | **Jefe del Participante** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Principios Básicos de la Lubricación.** | **El participante sera capaz de identificar las características principales de los lubricantes y sus aplicaciones.** | **Vendedor Asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Conocimiento del Producto de Shell Lubricantes.**  **Nomenclatura y Familias por Sector Industria.** | **El participante sera capaz de identificar las diferentes familias de lubricantes y sus**  **aplicaciones por sector** | **Vendedor Asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera**  **tomar** |
| **Conocimiento del Producto de Shell Lubricantes.**  **Nomenclatura y Familias por Sector Transporte.** | **El participante sera capaz de identificar las diferentes familias de lubricantes y sus aplicaciones dentro del portafolio de productos Shell** | **Vendedor Asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Introducción al Sistema** | **El participante sera capaz de seguir la agenda en el sistema y los módulos correspondientes a su puesto** | **Jefe del Participante** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Alertas y Observaciones de Seguridad, recorridos 5S y control Vehícular** | **El participante sera capaz de participar en las diferentes actividades de nuestro Sistema de seguridad para la**  **prevencion de accidentes.** | **Administrador asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Alertas de Calidad y Encuesta de Satisfacción** | **El participante sera capaz de participar en las diferentes actividades de nuestro Sistema de Calidad para la prevencion de quejas y**  **reclamaciones de clientes.** | **Administrador asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entrenamiento CVP utilizando Calculadoras de Valor y KPI´s** | **El participante sera capaz de utilizer las diferentes herramientas de prospectacion y desarrollo de clientes dentro de su**  **actividad de ventas .** | **Vendedor asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Servicios Post Venta al Cliente** | **El participante sera capaz de identificar y proponer a los clientes segun su sector los diferentes servicios post venta derivados de la informacion de levantamiento hecha en la**  **etapa de analisis.** | **Vendedor asignado** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Metodología de Ventas (SPANCOP) – Secuencia y Supervisión de Rutas.** | **El participante sera capaz de participar en las actividades diarias a desarrollar en el proceso SPANCOP y su correlacion con el Sistema**  **operative Merdiz.** | **Jefe del participante** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Forecast, Up Sell y Cross Sell** | **El participante sera capaz de hacer un fore cast de clientes en el Sistema e identificara las oportunidades de desarrollo Corss y Up Sell para proponer programas de**  **desarrollo al cliente.** | **Jefe del participante** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |
| **Programas de Capacitación y Evaluación de Desempeño** | **El Participante sera capaz de hacer planes de mejora derivado de su evaluacion del desempeño.** | **Jefe del participante** | **Abierta a la fecha que se requiera tomar** |