

The background is a solid dark blue color. It features several abstract geometric elements: a white circle with a concentric inner circle in the top-left corner; a white wavy shape with vertical lines in the top-right corner; a white wavy shape with vertical lines in the bottom-left corner; and a white circle with a concentric inner circle in the bottom-right corner.

Guía y recomendaciones

Para TU equipo de
VENTAS

En esta guía encontrarás:

- Introducción
- Organigrama, esquema A
- SOPs Organigrama A
- Organigrama, esquema B
- SOPs Organigrama B
- Planes de compensación
- Herramientas recomendadas
- Proceso de reclutamiento
- Performace Managment (Qué es y cuál es el objetivo)
- Entrenamiento constante
- Problemas y conflictos más comunes

Introducción

En un equipo de ventas hay miles de componentes en constante movimiento, sin importar el tamaño del mismo.

La diferencia entre tener un equipo productivo o no, está en que todas esas partes funcionen en armonía una con otra.

En esta guía la intención es compartir los diferentes modelos de organigramas y los procedimientos que nos han llevado a tener resultados increíbles!

Introducción

Te presentamos 2 modelos de organigrama:

El modelo A se recomienda cuando tenemos un equipo de ventas con poca experiencia, en este esquema el proceso de la venta se divide en 2 sesiones, la primera con el ejecutivo y una segunda con un manager. De esta forma aseguramos un buen % de conversión.

El modelo B se recomienda cuando en el equipo hemos logrado desarrollar vendedores capaces de hacer la presentación de ventas de principio a fin, sin poner el riesgo el % de conversión.

Esta modalidad de vendedor le llamamos Front to Back

Organigrama A



SOPs

(Standar Operating Procedures)

A continuación encontrarás las diferentes responsabilidades y actividades de cada posición de acuerdo al modelo A.

HEAD OF SALES

El líder del equipo de ventas tiene como principal responsabilidad lograr los objetivos de ventas establecidos por la empresa.

Estas son algunas de sus actividades:

- Reporte semanal de # de leads por fuente, ventas y volumen.
- Reporte de nómina (Ventas Nuevas).
- Monitoreo y control de pagos recurrentes y morosos.
- Junta diaria con los team leaders..
- Junta general con el equipo una vez por semana
- Entrenamiento al equipo 1 o 2 veces por mes.
- 1 a 1 con los líderes del equipo .
- Revisión periódica de videos de ejecutivos.
- Hacer la tercera entrevista de reclutamiento.
- Entrar a la segunda sesión del ejecutivo con el cliente e INSPIRAR la venta ..
- Realizar los Performance Managements cada mes

Training and Operation Manager

El training and operation manager tiene a su cargo el entrenamiento de los ejecutivos de nuevo ingreso; debe conocer a fondo las responsabilidades del Head of Sales para cubrirlo en caso de ser necesario.

Estas son algunas de sus actividades:

- Entrenamiento de los nuevos ejecutivos en un esquema de 5 a 7 días hábiles.
- Examen de los ejecutivos nuevos.
- Revisión periódica de los videos de ejecutivos y de ser necesario junta con ellos.
- 1 entrenamiento grupal al mes.
- Hacer la segunda entrevista en el proceso de reclutamiento.
- Entrar a la segunda sesión del ejecutivo con el cliente e INSPIRAR la venta.

Team Leader / Manager

El Team leader es responsable de entrenar y monitorear a su equipo así como de lograr los objetivos de ventas designados.

Estas son algunas de sus actividades:

- Cada Manager podrá manejar un equipo de mínimo 3 máximo 8 ejecutivos.
- Tener una junta diaria con su equipo.
- Estar disponibles y atentos para los TOs.
- Cumplir con los objetivos y el % de conversión.
- Dar seguimiento a las propuestas de los clientes junto con su ejecutivo.
- Dar entrenamiento de forma constante.
- Tener 1 a 1 semanal con cada team member
- (En este 1 a 1 se revisa el reporte de seguimiento y el CRM, ambos deben de estar actualizados, en caso de no ser así reportar al líder del equipo para tomar las medidas necesarias).
- Tener un 1 a 1 semanal con su líder de equipo.
- Entrar a la segunda sesión del ejecutivo con el cliente e INSPIRAR la venta.

Ejecutivos

Es responsabilidad del ejecutivo hacer las llamadas de contacto, dar sesiones de venta de acuerdo al proceso establecido y cumplir con los objetivos asignados.

Algunas de sus actividades son:

- Estar de forma puntual para su junta o entrenamiento diario.
- Contactar a los prospectos en un lapso no mayor a 60 min.
- El ejecutivo debe de agendar la sesión máximo en los siguientes 3 días con el prospecto.
- La sesión tiene una duración de aproximadamente 60 min, la estructura es el Blue Print de la Venta Perfecta.
- El ejecutivo debe de agendar una segunda sesión con un manager máximo en los siguientes 3 días después de la primera sesión.

- Es responsabilidad del ejecutivo dar seguimiento a sus leads y mantener informado al manager involucrado del estatus del mismo.
- Cobrar pagos recurrentes e informar al manager involucrado del mismo.
- Los type form tanto de ventas nuevas, pagos adicionales y pagos recurrentes deben de ser llenados el mismo día.
- Tener su reporte de seguimiento actualizado.
- (Esto se revisa semanalmente con su team leader de no tenerlo actualizado no podrá recibir nuevos leads).
- Tener su CRM actualizado
- (Esto se revisa semana.lmente con su team leader de no tenerlo actualizado no podrá recibir nuevos leads).

Organigrama B

HEAD OF SALES



Training and Operation Manager



Front to Backs

Front to Backs

SOPs

(Standar Operating Procedures)

A continuación encontrarás las diferentes responsabilidades y actividades de cada posición de acuerdo al modelo B.

En este modelo de Organigrama cada posición tiene diferentes responsabilidades, pero todas tienen en común las actividades de un FRONT TO BACK.

HEAD OF SALES

Front to Back

El líder del equipo de ventas tiene como principal responsabilidad lograr los objetivos de ventas establecidos por la empresa.

Estas son algunas de sus actividades:

- Reporte semanal de # de leads por fuente, ventas y volumen.
- Reporte de nómina (Ventas Nuevas).
- Monitoreo y control de pagos recurrentes y morosos.
- Junta diaria con los team leaders.
- Entrenamiento al equipo 1 o 2 veces por mes .
- 1 a 1 con los líderes del equipo.
- Revisión periódica de videos de sesiones.
- Hacer la tercera entrevista de reclutamiento.
- Hacer los Performance Managements cada mes.

Training and Operation Manager Front to Back

El training and operation manager tiene a su cargo el entrenamiento de los ejecutivos de nuevo ingreso; debe conocer a fondo las responsabilidades del Head of Sales para cubrirlo en caso de ser necesario.

Estas son algunas de sus actividades:

- Reporte semanal de leads por fuente.
- 1 entrenamiento grupal al mes.
- Asistir a la junta diaria.
- Hacer la segunda entrevista en el proceso de reclutamiento.

Front to Back

El Front to Back tiene como principal responsabilidad contactar a los leads en el tiempo y forma establecidos, dar sesiones de acuerdo al proceso de la empresa e inspirar la venta.

Estas son algunas de sus actividades:

- Asistir puntual a la junta diaria.
- Contactar a los prospectos en un lapso no mayor a 60 min.
- Agendar la sesión máximo en los siguientes 3 días con el prospecto.
- Cumplir con los objetivos y el % de conversión...
- Dar seguimiento a las propuestas de los clientes
- Cobrar pagos recurrentes de sus ventas
- Los type form tanto de ventas nuevas, pagos adicionales y pagos recurrentes deben de ser llenados el mismo día.
- Tener su reporte de seguimiento actualizado.
- Tener su CRM actualizado.

Planes de compensación

Los planes de compensación varían de acuerdo al esquema de organigrama que estemos usando.

El % de comisiones totales debe de estar entre un 12 y 18% y un máximo de 20% del costo operativo.

Planes de compensación

Organigrama A

Head of Sales

- Sueldo base
- Bono de 4% sobre el total de las ventas, condicionado a lograr el objetivo mensual
- 5% de comisión por cada venta que realice como Manager (detrás de un ejecutivo) y sobre pagos recurrentes

Training and Operation Manager

- Sueldo base
- Bono de 1 % sobre el total de las ventas, condicionado a lograr el objetivo mensual
- 5% de comisión por cada venta que realice como Manager (detrás de un ejecutivo) y sobre pagos recurrentes

Team Leader / Manager

- Sueldo base
- Bono de 2% sobre el total de las ventas de su equipo, condicionado a lograr el objetivo mensual y al % de conversión
- 5% de comisión por cada venta que realice como Manager (detrás de un ejecutivo) y sobre pagos recurrentes

Ejecutivos:

Tenemos 2 sugerencias

Opción A

- Sueldo base
- 5% de comisión por cada venta que realice y sobre pagos recurrentes

Opción B

- 8% de comisión sobre cualquier venta que realice y sobre pagos recurrentes

Comisiones totales BCS Opción A:

Bonos 7%

Comisiones 10%

Total 17%

Comisiones totales BCS Opción B:

Bonos 7%

Comisiones 13%

Total 20%

Planes de compensación

Organigrama B

Head of Sales

- Sueldo base
- Bono de 1% sobre el total de las ventas.
- Bono 1% sobre el total de las ventas condicionado al lograr el objetivo del mes.
- 10% de comisión por cada venta que realice como Front to Back
- 10% de comisión por los pagos recurrentes

Training and Operation Manager Front to Back

- Sueldo base
- 10% de comisión por cada venta que realice como Front to Back
- 10% de comisión por los pagos recurrentes

Front to Backs

- Sueldo base
- 10% de comisión por cada venta que realice como Front to Back
- 10% de comisión por los pagos recurrentes

Comisiones totales BCS:

Bonos 2%

Comisiones 10%

Total 12%

Herramientas

Estas son algunas recomendaciones de herramientas :

- Type form para [VENTAS NUEVAS](#)
- [Type Form para PAGOS ADICIONALES](#)
- [Type Form para PAGOS RECURRENTE](#)

Se recomienda que los Type form se envíen para seguimiento a:

Head of Sales
Customer service

Reporte de leads , sesiones y ventas para los vendedores.

Este reporte nos da las métricas en cuanto a leads recibidos, sesiones realizadas, % de conversión y volumen de cada miembro del equipo.

Reporte de seguimiento

Proceso de reclutamiento

Estrategia:

Con el fin de lograr perfilar a nuestro vendedor ideal la recomendación es que el proceso de reclutamiento tenga 3 entrevistas y una última reunión para hacer la extensión de oferta

Primera entrevista:

Esta entrevista es el primer filtro y la realiza el departamento de RH o la persona encargada del reclutamiento

El objetivo es conocer a la persona de forma general, hábitos, experiencia etc y ver si cumple con el perfil que buscamos para nuestra empresa.

Preguntas sugeridas:

- ¿Te consideras una persona disciplinada y que es la disciplina para ti?
- ¿Cómo reacciones ante la presión?
- ¿Tiendes a procrastinar? ¿ que haces para salir de ahí?
- ¿Te gusta trabajar en equipo?
- ¿Qué te motiva a quedarte o irte de una empresa?

**Cualquier pregunta que consideres relevante sobre los requisitos que buscas en TU empresa*

Segunda entrevista:

Esta entrevista va mucho más enfocada a ventas y se recomienda que la haga el Training Manager .

Preguntas sugeridas:

- ¿Qué sabes de nuestra empresa y por qué te gustaría trabajar con nosotros?
- ¿Cuál crees que es tu mayor área de oportunidad /tu talón de aquiles?¿y que estas haciendo para mejorarla?
- ¿Qué significa para ti VENDER?
- ¿Cómo describes tu a un vendedor?
- ¿Qué sabes sobre nuestro nicho?
- ¿Eres de los que hablan más que escuchar al momento de vender?
- ¿Qué harías para inspirar y conectar con un cliente?

**Solo si el candidato pasa las primeras 2 entrevistas se agenda la tercera.*

Tercera entrevista:

Es el filtro final y se recomienda que la realice el Head of Sales de la empresa.

Es en esta fase que se le explica al candidato la forma de trabajo, horarios, expectativas de la empresa etc etc... sin mencionar el plan de compensación.

Preguntas sugeridas:

- ¿Cuáles son tus expectativas de este trabajo?
- ¿Dónde te ves en 1 año, donde te ves en 5?
- ¿Cuál es tu mayor cualidad a la hora de vender?
- ¿Cómo te describes como vendedor?
- ¿Por qué crees que serías el mejor candidato para formar parte de nuestro equipo?
- ¿Cuál es tu fuente de motivación?
- ¿Qué puedes aportar a un equipo de trabajo?
- ¿Qué harías para inspirar y conectar con un cliente?
- ¿Qué es lo que te gusta de vender y que no te gusta?

Extensión de Oferta:

Esta es la última fase del proceso de reclutamiento, es en esta reunión donde se le da al candidato toda la información sobre el plan de compensación, Bonos, SOPs etc etc.

Una vez que es aceptada la oferta se procede a hacer la contratación de forma legal.

**Todas las entrevistas deben de ser grabadas con la autorización del candidato.*

Performance Management y Warnings

Performance Management:

Es un proceso que nos permite administrar el equipo de ventas bajo la perspectiva de objetivos medibles y de acercamiento constante con los miembros del equipo, es hacer al vendedor consciente de los mismos y poder saber mes con mes cuales han sido sus resultados en base al objetivo personal y al % de conversión.

La intención es poder ayudar a cada miembro del equipo a lograr sus metas y a la vez saber su estado de ánimo y como lo podemos ayudar en caso de ser necesario, así como reconocer el buen desempeño.

Warnings:

Los warnings son un sistema de advertencia que nos permite rescatar a nuestros vendedores cuando no están teniendo buenos resultados y a la vez nos ayuda a evitar que el equipo caiga en una zona de confort sin ninguna consecuencia. Los **Warnings** por desempeño se dan cuando el vendedor no logra cumplir con el volumen y un % de conversión asignado. 3 warnings es baja del equipo

Estructura de la sesión de Performance Management:

- Se hace una sesión con cada miembro del equipo a principios de cada mes
- Es una sesión grabada
- Se recomienda que siempre haya 2 personas
- Se revisan los números y resultados del mes anterior
- Se comunican los objetivos esperados en el mes actual en cuanto a números y % de conversión
- En caso de no haber logrado los objetivos se aplica un warning

Entrenamiento constante

El entrenamiento de nuestro equipo de ventas es vital para saber las áreas en las que tenemos que trabajar, mejorar y así garantizar los resultados del equipo. Debe de ser un entrenamiento constante, con estructura y sugerimos que sea impartido por diferentes miembros del equipo de liderazgo, incluso hacer partícipes a los vendedores de los entrenamientos eleva la seguridad en sí mismos y los motiva a prepararse para poder compartir su conocimiento con sus compañeros.

Sugerencia de estructura y frecuencia de entrenamientos:

- Junta diaria con el equipo de ventas, se revisan dudas, seguimientos y se termina la junta con algún tema motivacional.
- 1 día a la semana de Master mind de Objeciones
- 1 vez cada 15 días entrenamiento general

Sugerencia de temas:

Proceso de ventas

Caso de estudio (revisión de una sesión grabada y ver los puntos a mejorar y los puntos que estén bien realizados)

Desarrollo personal

Efectividad

Liderazgo

Problemas más comunes

Los equipos de ventas tienen un factor que provoca complicaciones y conflictos, este factor es la propia naturaleza del Ser Humano.

Es por eso que como líderes debemos de tener o desarrollar la habilidad de saber leer a nuestro equipo, que está sucediendo, que sienten, cuál es su estado emocional, si están pasando por una mala racha hacer una intervención a tiempo para ayudarlos a salir de la misma, saber reconocer qué habilidades tiene cada miembro del equipo y reconocer sus logros.

A continuación una lista de los problemas más comunes y la sugerencia en mi experiencia de cómo prevenirlos en la medida de lo posible:

Rotación de personal:

La rotación en el mundo de las ventas es algo común, sin embargo existen ciertos procesos que nos van a permitir minimizarlo.

- Buen proceso de reclutamiento (por eso la importancia de las 3 entrevistas)
- Monitoreo constante de los vendedores (poder rescatarlos antes de que se demasiado tarde)
- Proceso de warnings (hace al vendedor consciente de que es un trabajo formal, que requiere compromiso y resultados)

Ambiente laboral:

Las ventas por naturaleza pueden crear un ambiente de competencia poco sano y de envidia. Cómo minimizarlo:

- Ser muy claro en cual es la filosofía de la empresa
- Tener claro cuales son las actividades y responsabilidades de cada persona
- Tener por escrito cuáles son los procedimientos sobre los cuales se trabaja y las reglas.
- Ante la aparición de cualquier conflicto o malentendido dar solución inmediata

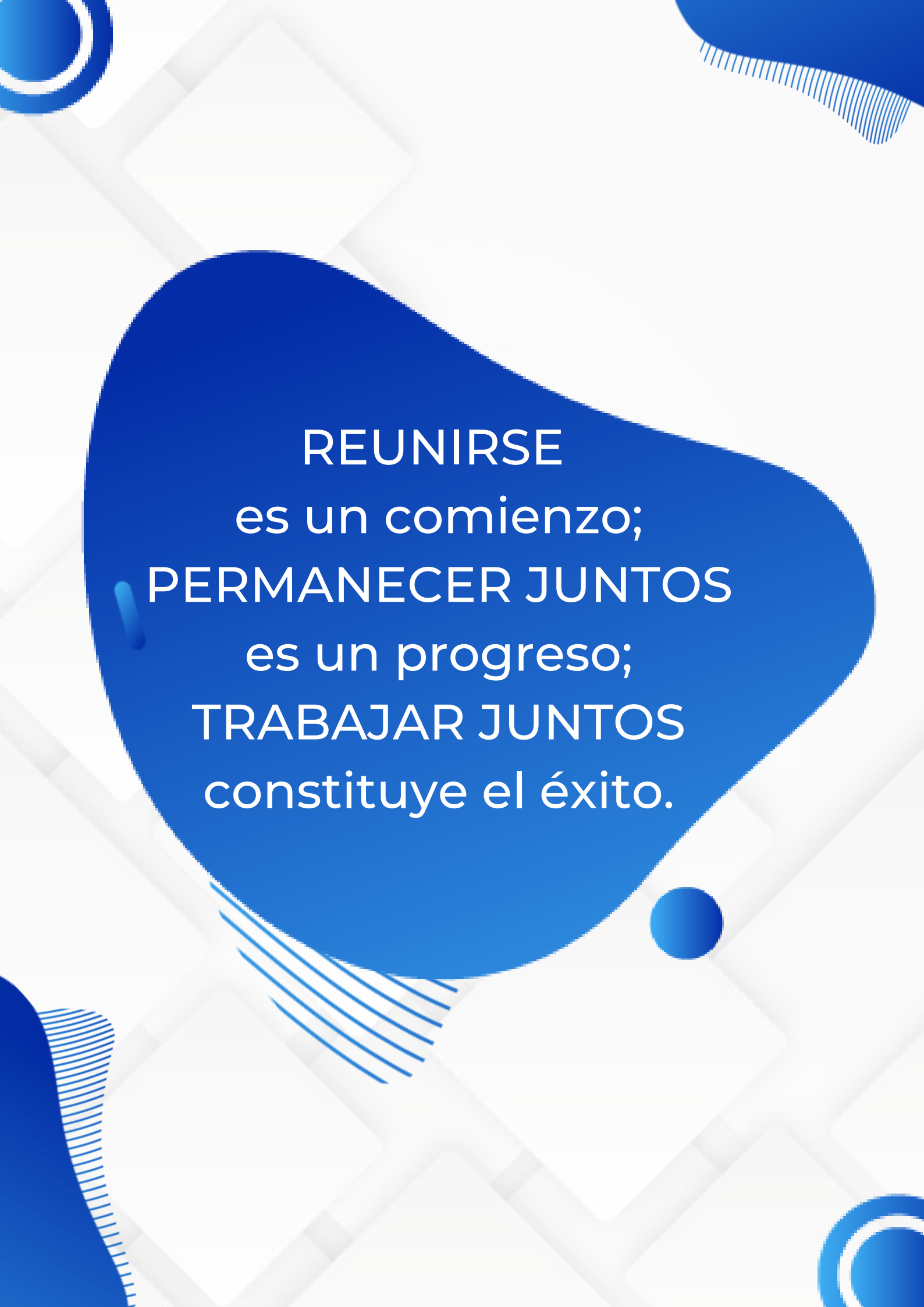
Falta de motivación:

Las ventas es un negocio que implica que el vendedor esté siempre en la medida de lo posible motivado, entusiasmado y con buena actitud.

Esto es lo ideal pero no necesariamente es lo que sucede en el día a día, las emociones juegan un gran papel a la hora de vender!

¿Cómo mantener al equipo motivado?

- Entrenamiento constante en tema de Automotivación, Autoliderazgo y Disciplina.
- Bonos por resultados (en efectivo o bonos de experiencias)
- Acercamiento de los líderes (a ellos les importa si a TI te importa)
- Auditoria y retroalimentación constante y rápida.

The image features a central blue, irregularly shaped graphic element containing white text. The background is white with a faint, light gray geometric pattern of interconnected lines forming a grid-like structure. There are several blue circular and semi-circular shapes scattered around the central element, some with white outlines or internal patterns. The text is centered within the blue shape and reads:

REUNIRSE
es un comienzo;
PERMANECER JUNTOS
es un progreso;
TRABAJAR JUNTOS
constituye el éxito.