

## Scheda Manager n. 7

### MANAGER DELLE VENDITE

Il settore delle vendite ha il compito principale di identificare i potenziali clienti e incoraggiarli all'acquisto. Il Manager delle Vendite mantiene le relazioni con i clienti. È inoltre responsabile nei confronti degli addetti alle vendite e deve garantire che essi siano sempre:

- Cortesi
- Capaci di ascoltare i bisogni dei clienti
- Ben informati sul prodotto/servizio
- Convincenti nel mostrare al potenziale acquirente i vantaggi del prodotto/servizio

### L'IMPORTANZA DEL TUO RUOLO NELL'IMPRESA JA

Come Manager Vendite dell'Impresa JA devi:

- Approfondire la conoscenza dei clienti e della concorrenza
- Monitorare la soddisfazione del cliente
- Identificare il valore aggiunto offerto al cliente e considerarlo nella determinazione dei prezzi
- Dare indicazione sulle attività promozionali e sui materiali da utilizzare per rispettare i piani di vendita
- Addestrare, controllare e motivare il personale addetto alle vendite
- Controllare le scorte ricevute dal settore produzione
- Controllare i crediti e gli incassi

### LE ABILITÀ DA SVILUPPARE

Il tuo ruolo di Manager delle Vendite dell'Impresa JA ti richiede di sviluppare le seguenti abilità:

- Capacità di interagire con il settore vendite e con i clienti
- Comprensione dell'importanza del prezzo e del flusso di cassa
- Capacità comunicativa e motivazionale

### IL TIPO DI IMPRESA JA DA REALIZZARE

È importante che tu e i tuoi compagni condividiate la mission dell'Impresa JA. All'avvio dell'Impresa JA dovete fissare chiaramente gli obiettivi sulla base dei seguenti criteri:

- Soddisfazione del cliente
- Gestione efficiente delle risorse
- Attenzione all'ambiente e alla società
- Redditività
- Qualità

Cercate di gestire l'Impresa JA in modo innovativo, cercando costantemente opportunità di miglioramento continuo e risoluzione dei problemi.

## I COMPITI DEL MANAGER DELLE VENDITE

### Per cominciare...

#### Individuazione del prodotto/servizio

In collaborazione con gli altri membri dell'Impresa JA, individua il prodotto/servizio da realizzare. Analizza i dati delle ricerche di mercato effettuate dal settore marketing. Verifica con il Manager di Produzione se il prodotto/servizio individuato sia permesso dal regolamento di JA.

#### Definizione della strategia di vendita

Con il Marketing Manager, elabora un piano strategico analizzando le 4P della vostra offerta:

- Prodotto – descrivi minuziosamente il prodotto/servizio, specificando le funzionalità, il design, l'immagine, il packaging; precisa come soddisfa le esigenze del cliente
- Prezzo – fissa il prezzo e le condizioni di pagamento
- Promozione – pianifica le attività di comunicazione per far conoscere al pubblico i vostri prodotti/servizi, attraverso pubblicità gratuita (rapporti con la stampa, eventi scolastici, manifestazioni locali, bacheche, passaparola di amici e parenti...) o a pagamento (volantini, cataloghi, pagine pubblicitarie sulla stampa locale, spot...)
- Punto vendita – definisci il canale e le modalità di vendita

#### Pianificazione e previsioni di vendita

Con gli altri membri dell'Impresa JA, collabora alla redazione del *business plan*. In particolare, approfondisci i seguenti aspetti:

- La tipologia di clienti che potranno essere contattati
- Il numero di clienti da contattare durante l'anno (ricorda che, più contatti riuscirete a creare, più possibilità avrete di vendere)
- Il luogo in cui incontrare i potenziali clienti (scuola, azienda, supermercato...)
- Le aspettative di vendita e il ricavo previsto
- Le risorse di cui avrete bisogno (addetti alle vendite, documentazione illustrativa, campioni di prodotto...)
- L'importo delle commissioni da pagare agli addetti alle vendite e le modalità di pagamento (in collaborazione con il Manager delle Risorse Umane)

Sottoporti la tua proposta al Consiglio di Amministrazione per approvazione.

#### Reclutamento e addestramento addetti alle vendite

Con il Manager delle Risorse Umane, individua gli addetti alle vendite. Verifica che tutti abbiano chiara conoscenza dei potenziali clienti. Fornisci le adeguate informazioni su prodotto/servizio e procedi alla formazione/addestramento. Collabora con il Manager Comunicazione & IT per preparare il materiale illustrativo necessario. Chiedi all'esperto d'azienda di aiutarvi a comprendere le tecniche di vendita.

## **Programma post-vendita**

Per avere successo e fare in modo che i vostri clienti siano soddisfatti, definisci e attua una politica post-vendita. Ricorda, un cliente soddisfatto, lo comunica più facilmente ai propri contatti (amici, parenti, colleghi) e la possibilità di incrementare le vendite cresce in modo esponenziale.

## **Nel corso delle attività...**

### **Responsabilità ordinarie**

Nel corso delle attività, il tuo ruolo richiede di:

- Collaborare costantemente con il Marketing Manager e il Manager di Produzione
- Verificare che il piano delle vendite sia attuato e fai delle modifiche quando necessario
- Guidare, motivare e controllare gli addetti alle vendite
- Visitare i potenziali clienti per incrementare le vendite
- Verificare che il Manager Finanziario abbia retribuito gli addetti alle vendite
- Rilevare le reazioni dei clienti e informare le aree Marketing e Produzione

### **Registrazione delle vendite**

Registra tutti i dati delle vendite. Controlla periodicamente i risultati raggiunti e riferisci i progressi del tuo settore al Consiglio di Amministrazione. Ricorda che ogni addetto alle vendite deve registrare quotidianamente il numero di prodotti/servizi venduti o restituiti. Raccogli i ricavi delle vendite di ogni addetto e consegnali al Manager Finanziario che provvederà al versamento in banca.

Per la registrazione dei dati di vendita, utilizza l'allegato **FASE 2 Previsioni di vendita** e **FASE 2 Registrazione vendite mensili**.

### **Movimenti delle scorte**

Registra i prodotti ricevuti dalla produzione. Fai attenzione che tu hai la responsabilità della buona conservazione delle scorte.

### **Pagamento delle commissioni**

Registra le vendite di ciascun addetto e le commissioni dovute. Consegna le registrazioni al Manager Finanziario che provvederà al pagamento e richiederà la firma di ogni addetto per ricevuta.

### **Redazione di rapporti**

Nelle riunioni settimanali presentate un rapporto verbale sugli obiettivi e sulle vendite realizzate. Per la riunione mensile preparate un rapporto scritto.

### **Verso l'ultima fase...**

#### **Preparare la liquidazione dei prodotti**

Predisponi, in collaborazione con il Marketing Manager, una strategia promozionale per liquidare le scorte. Valutate bene quanti prodotti dovete conservare per la Competizione Nazionale.

#### **Rapporto finale e liquidazione**

Prepara una relazione sulla tua esperienza in qualità di Manager Vendite dell'Impresa JA e presentala al Consiglio di Amministrazione. Rivedi il Manuale di Gestione per i dettagli sulle procedure di liquidazione e provvedi ai tuoi compiti in modo preciso e completo.