

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)

Sottoponi 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.