



PERFILES Y NECESIDADES FORMATIVAS DEL SECTOR LOGÍSTICO

04/12/2012



GRUPOS DE PERFILES

EQUIPOS DE DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

EQUIPOS DIRECCIÓN

DIRECTOR ÁREA

DELEGADO

| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Ejerce funciones directivas de mando y organización al frente de un área de gestión de la empresa, dependiendo directamente del Director General de la misma.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificar y organizar la producción.

Establecer las modalidades de comercialización y subcontratación.

Definir los presupuestos anuales , analizar desviaciones y efectuar correcciones

Elaborar, actualizar y realizar el seguimiento del plan de inversiones.

Supervisar y reducir los costes del proceso logístico

Supervisar y coordinar las actividades de I+D, lanzamiento de nuevos productos y servicios.

Asegurar la puesta en práctica de procedimientos de calidad en su área de responsabilidad.

Coordinar y dirigir al equipo de personas que están bajo su responsabilidad



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Orientación a resultados y a la mejora continua.

Experiencia en la gestión de tránsitos, logística y operaciones.

Capacidad de gestión de equipos, contratando al personal adecuado a las necesidades.

Dotes de negociación con transportistas, clientes y correspondentes.

Elevado nivel de inglés, valorándose otros idiomas.

Manejo avanzado de paquetes office y de sistemas de gestión.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación estratégica.
Planificación táctica.
Planificación operativa.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de Recursos empresariales (ERP)

Gestión de Relación con el cliente (CRM)

Sistema de Gestión de almacenes (SGA)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|---|--|---|--|---------------------|
| DIRECCIÓN ESTRATEGICA | GESTIÓN FINANCIERA | GESTIÓN OPERATIVA | HABILIDADES DIRECTIVAS | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | |
| Fundamentos de la Dirección estratégica. | Análisis Financiero de la Empresa. | Acceso a la profesión de Transportista. | Liderazgo y Motivación. | El Proceso y la Dinámica Comercial en el sector logístico. | |
| Herramientas para la gestión estratégica. | Análisis Económico de la Empresa. | La gestión logística. | Trabajo en Equipo y comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | |
| ¿Cómo elaborar un plan estratégico? | Análisis, Evaluación y Selección de Proyectos de Inversión. | Logística Inversa. Incidencia en el Medioambiente. | Gestión de Conflictos. | Gestión de Proyectos. | |
| Gestión estratégica de los recursos. | Estudio y Clasificación de Costes para la Toma de Decisiones. | Gestión de Aprovisionamiento. | Ánalisis de Problemas y Toma de Decisiones. | Informática en la gestión empresarial.(ERP,SGA, etc.) | |
| | | Planificación y control de recursos. | Dirección de Reuniones. | Idiomas. | |
| | | | Gestión del Tiempo. | Ofimática (Excel, Access, etc.) | |
| | | | Técnicas Eficaces de Negociación. | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Ejerce funciones directivas de mando y organización al frente de un delegación de la empresa, dependiendo directamente del Director General de la misma.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificar y organizar la producción.

Establecer las modalidades de comercialización y subcontratación.

Definir los presupuestos anuales , analizar desviaciones y efectuar correcciones

Elaborar, actualizar y realizar el seguimiento del plan de inversiones.

Supervisar y reducir los costes del proceso logístico

Asegurar la puesta en práctica de procedimientos de calidad en su delegación.

Coordinar y dirigir al equipo de personas que están bajo su responsabilidad



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Orientación a resultados y a la mejora continua.

Experiencia en la gestión de tránsitos, logística y operaciones.

Capacidad de gestión de equipos, contratando al personal adecuado a las necesidades.

Dotes de negociación con transportistas, clientes y correspondentes.

Elevado nivel de inglés, valorándose otros idiomas.

Manejo avanzado de paquetes office y de sistemas de gestión.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación estratégica.

Planificación táctica.

Planificación operativa.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de Recursos empresariales (ERP)

Gestión de Relación con el cliente (CRM)

Sistema de Gestión de almacenes (SGA)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|---|--|---|--|---------------------|
| DIRECCIÓN ESTRATEGICA | GESTIÓN FINANCIERA | GESTIÓN OPERATIVA | HABILIDADES DIRECTIVAS | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | |
| Fundamentos de la Dirección estratégica. | Ánalisis Financiero de la Empresa. | Acceso a la profesión de Transportista. | Liderazgo y Motivación. | El Proceso y la Dinámica Comercial en el sector logístico. | |
| Herramientas para la gestión estratégica. | Ánalisis Económico de la Empresa. | La gestión logística. | Trabajo en Equipo y comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | |
| ¿Cómo elaborar un plan estratégico? | Análisis, Evaluación y Selección de Proyectos de Inversión. | Logística Inversa. Incidencia en el Medioambiente. | Gestión de Conflictos. | Gestión de Proyectos. | |
| Gestión estratégica de los recursos. | Estudio y Clasificación de Costes para la Toma de Decisiones. | Gestión de Aprovisionamiento. | Ánalisis de Problemas y Toma de Decisiones. | Informática en la gestión empresarial.(ERP,SGA, etc.) | |
| | | Planificación y control de recursos. | Dirección de Reuniones. | Idiomas. | |
| | | | Gestión del Tiempo. | Ofimática (Excel, Access, etc.) | |
| | | | | Técnicas Eficaces de Negociación. | |



EQUIPOS OPERATIVOS

JEFE DE TRÁFICO

JEFE / ENCARGADO DE ALMACÉN

JEFE / RESPONSABLE DE AGENCIA DE TRANSPORTE

RESPONSABLE /COORDINADOR DE ÁREA DE ALMACÉN

CARRETILLERO

MOZO ESPECIALIZADO

MOZO

ADMINISTRATIVO LOGÍSTICA

CONDUCTOR

| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Responsable de la contratación, flete, del transporte, incluyendo las operaciones de carga y descarga, así como la tramitación de los diversos documentos , declaraciones y seguros requeridos para la gestión de entrada/ salida de mercancías de la nave operativa



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Contratación y gestión del transporte, fletes.
 Supervisión de las operaciones de carga y descarga.
 Tramitación de toda la documentación de tráfico requerida.
 Tramitación de toda la documentación de tráfico aduanero, incluyendo las declaraciones y seguros requeridos por la legislación internacional.
 Seguimiento de los envíos desde los centros de producción y distribución hasta su destino.
 Control de costes operativos y propuestas de mejora para disminuirlos.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en contratación de transporte.

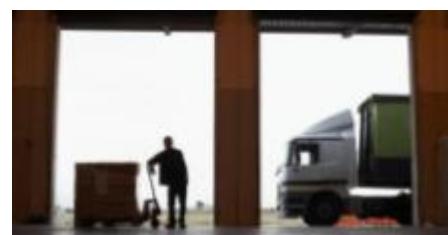
Experiencia en gestión de tráfico marítimo, aéreo o en actividades de exportación o importación.

Experiencia como administrativo en una agencia de aduanas o en un operador logístico.

Imprescindible nivel muy alto de inglés.

Conocimiento de herramientas informáticas básicas.

Manejo de sistemas informáticos de gestión.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Gestión del Transporte.
Transporte.
Resolución de Incidencias..



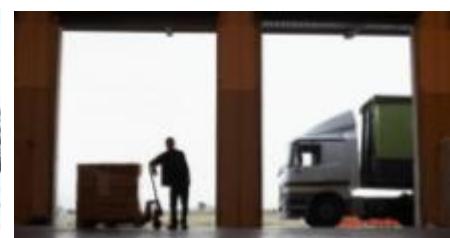
| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Sistema de Gestión del transporte (S.G.T.)

Sistema de Planificación de Rutas (S.P.R.)

Sistema de Gestión de flotas (S.G.F.)

Sistema de Gestión de incidencias(SG.I.)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|---|--|---|--|--------------------------|
| GESTIÓN LOGÍSTICA | GESTIÓN TRANSPORTE. | P.R.L. | HABILIDADES | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | |
| Logística Integral. Conceptos e incidencia en la empresa. | Acceso a la profesión de transportista | Conducción eficiente. | Trabajo en Equipo y Comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | |
| Gestión de la calidad logística. | Gestión de flotas. | Seguridad en los procesos de carga y descarga. | Gestión de Conflictos. | Informática en la gestión del transporte.(S.G.T, SPR, SGI, etc.) | |
| Logística Inversa y Medioambiente. | Planificación de rutas. | Observadores de seguridad. | Gestión del cambio. | Inglés básico aplicado al sector de transporte. | |
| El presupuesto en el área logística. | El contrato y seguro de transporte | P.R.L. para conductores. | Ánalisis de Problemas y Toma de Decisiones. | Ofimática (Excel, Access, etc.) | |
| Revisión de recursos en la estrategia logística. | Gestión de la documentación en el proceso de transporte | Manejo de equipos de manipulación | Dirección de Reuniones. | Gestión del Tiempo. | |
| | Transporte Internacional. | | | | Técnicas de Negociación. |
| | Selección, adquisición y renovación de vehículos. | | | | |
| | Control de la operativa de transporte. | | | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo del Director de Operaciones es el responsable del almacén a su cargo y del personal a él adscrito, debiendo controlar y supervisar las tareas para la recepción de mercancías, su distribución ordenada en el almacén y la preparación de los pedidos para su envío a los clientes.

Ha de registrar la entrada y salida de las mencionadas mercancías, operaciones que están informatizadas en la mayoría de las empresas, con indicaciones de procedencia y destino y cantidades y naturaleza de las entradas y salidas.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Gestión del almacén: supervisión de recepción de materiales, de su correcta ubicación en las zonas asignadas según sus características, de la preparación de los pedidos y del envío del material.
 Gestión del personal, coordinando el equipo de trabajo a su cargo.
 Gestión de incidencias.
 Negociación de pequeñas compras



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en el sector de la logística o en la gestión de sistemas de almacén.

Alta capacidad de organización y planificación.

Capacidad para dirigir equipos de trabajo y para trabajar con autonomía.

Conocimientos de herramientas informáticas básicas.

Conocimientos de seguridad en el trabajo, prevención de riesgos laborales y primeros auxilios.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.

Preparación de pedidos.

Control de stocks.

Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Sistema de Gestión de Almacén (SGA)
Identificación por radiofrecuencia (RFID)
Pick to light (PL)
Pick to voice (PV)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|--|--------------------------------------|---|---|---------------------|
| GESTIÓN LOGÍSTICA | GESTIÓN ALMACÉN | P.R.L. | HABILIDADES | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | |
| Logística Integral. Conceptos e incidencia en la empresa. | Diseño y modificaciones del espacio de almacenaje. | Seguridad en almacenes. | Trabajo en Equipo y Comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | |
| Gestión de la calidad logística. | Criterios y sistemas de gestión del almacén. | Conducción de carretillas. | Gestión de Conflictos. | Informática en la gestión del almacén (S.G.A., etc) | |
| Logística Inversa y Medioambiente. | Procesos operativos en almacén. | Auditoría de seguridad en almacenes. | Gestión del cambio. | Inglés básico aplicado al sector de transporte. | |
| El presupuesto en el área logística. | Planificación de recursos en almacén. | Observadores de seguridad. | Ánalisis de Problemas y Toma de Decisiones. | Ofimática (Excel, Access, etc.) | |
| Revisión de recursos en la estrategia logística. | Selección de recursos en almacén. | Manipulación de cargas en el almacén | Gestión del Tiempo. | | |
| | Costes y parámetros de control. | | Técnicas de Negociación. | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo del Director de Operaciones con mando directo sobre el personal, que tiene la responsabilidad del trabajo, la disciplina y la seguridad del personal.

Organiza y controla los trabajos que deben efectuarse en la agencia para que se ejecuten correctamente los cometidos asignados por la empresa.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Gestión del almacén: supervisión de recepción de materiales, de su correcta ubicación en las zonas asignadas según sus características, de la preparación de los pedidos y del envío del material.

Gestión del personal, coordinando el equipo de trabajo a su cargo.

Gestión de incidencias.

Negociación de pequeñas compras



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en el sector de la logística o en la gestión de sistemas de almacén.

Alta capacidad de organización y planificación.

Capacidad para dirigir equipos de trabajo y para trabajar con autonomía.

Conocimientos de herramientas informáticas básicas.

Conocimientos de seguridad en el trabajo, prevención de riesgos laborales y primeros auxilios.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.
Transporte
Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Sistema de Gestión de Transporte(SGT)
 Sistema de Planificación de Rutas (SPR)
 Sistema de gestión de incidencias (SGI)
 Identificación por radiofrecuencia (RFID)



JEFE AGENCIA DE
TRANSPORTE

| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|--|--|---|--|---------------------|
| GESTIÓN LOGÍSTICA | GESTIÓN OPERATIVA | P.R.L. | HABILIDADES | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | |
| Logística Integral. Conceptos e incidencia en la empresa. | Acceso a la profesión de transportista | Conducción eficiente. | Trabajo en Equipo y Comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | |
| Gestión de la calidad logística. | Gestión de flotas. | Seguridad en los procesos de carga y descarga. | Gestión de Conflictos. | Informática en la gestión operativa (S.G.A., SGT, etc) | |
| Logística Inversa y Medioambiente. | El contrato y seguro de transporte | Observadores de seguridad. | Gestión del cambio. | Inglés básico aplicado al sector de transporte. | |
| El presupuesto en el área logística. | Procesos operativos en almacén. | P.R.L. para conductores. | Ánalisis de Problemas y Toma de Decisiones. | Ofimática (Excel, Access, etc.) | |
| Revisión de recursos en la estrategia logística. | Planificación de recursos en almacén. | Manejo de equipos de manipulación | Gestión del Tiempo. | | |
| | Control operativo de la agencia | Auditoría de seguridad en almacenes. | Técnicas de Negociación. | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo Jefe de almacén es el responsable de una o varias secciones del almacén y del personal adscrito, debiendo controlar y supervisar las tareas para su correcta ejecución. También puede realizar coordinación de equipos de trabajo.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Gestión del almacén: supervisión de recepción de materiales, de su correcta ubicación en las zonas asignadas según sus características, de la preparación de los pedidos y del envío del material.
 Gestión del personal, coordinando el pequeño equipo de trabajo a su cargo.
 Gestión de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en el sector de la logística o en la gestión de sistemas de almacén.

Alta capacidad de organización y planificación.

Capacidad para dirigir equipos de trabajo y para trabajar con autonomía.

Conocimientos de herramientas informáticas básicas.

Conocimientos de seguridad en el trabajo, prevención de riesgos laborales y primeros auxilios.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.

Preparación de pedidos.

Control de stocks.

Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Sistema de Gestión de Almacén (SGA)
 Identificación por radiofrecuencia (RFID)
 Pick to light (PL)
 Pick to voice (PV)



RESPONSABLE ÁREA
ALMACÉN

| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|--|--------------------------------------|---|--|---------------------|
| GESTIÓN ALMACÉN | GESTIÓN TRANSPORTE. | P.R.L. | HABILIDADES | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | |
| Criterios y sistemas de gestión del almacén. | Sistemas de transporte. | Seguridad en almacenes. | Trabajo en Equipo y Comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | |
| Procesos operativos de entrada. | Planificación de rutas. | Conducción de carretillas. | Gestión de Conflictos. | Informática en la gestión operativa (S.G.A., SGT, etc) | |
| Preparación de pedidos. Y procesos de expedición. | Gestión de la Operación del vehículo. | Auditoría de seguridad en almacenes. | Gestión del cambio. | Ofimática (Excel, Access, etc.) | |
| Devoluciones y retornos de mercancía. | Control de la operativa de transporte. | Observadores de seguridad. | Ánalisis de Problemas y Toma de Decisiones. | | |
| Planificación de recursos en almacén. | | Conducción eficiente. | Gestión del Tiempo. | | |
| Costes y parámetros de control. | | | | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Empleado con conocimientos suficientes para la conducción y el manejo de carretillas. Para desempeñar sus funciones es requisito ineludible estar en posesión del carnet de carretillero.

Suele tener conocimientos informáticos básicos, de radiofrecuencia y tecnologías habituales en el sector de la logística.

Le corresponde el manejo de máquinas eléctricas o de gas oil para carga y descarga de vehículos, para el movimiento de mercancías en almacén o en agencia de transporte y para su ubicación en estanterías.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Manejo de maquinas para la recogida y traslado de mercancía, siguiendo las normas de seguridad.
Realización de operaciones de carga y descarga de material.
Manipulación, colocación y movimiento del material dentro del almacén.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en el desarrollo de tareas de almacén.

Experiencia en el manejo de todo tipo de carretillas de almacén.

Disponibilidad para trabajar a turnos, mañana, tarde, noche.

Valorable experiencia en el conocimiento y manejo de productos específicos.

Aptitud para la colaboración y el trabajo en equipo.

Conocimientos básicos de seguridad en el trabajo, de prevención de riesgos laborales y de primeros auxilios.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.
Preparación de pedidos.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Identificación por radiofrecuencia (RFID)

Pick to ligh (PL)

Pick to voice (PV)



CARRETILLERO

| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|--|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------|
| GESTIÓN ALMACÉN | P.R.L. | HABILIDADES | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO | | |
| Criterios y sistemas de gestión del almacén. | Conducción de carretillas. | Trabajo en Equipo y Comunicación. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | | |
| Procesos operativos de entrada. | Seguridad en los procesos de carga y descarga. | Gestión del cambio. | Informática en la gestión operativa (S.G.A., etc) | | |
| Preparación de pedidos. Y procesos de expedición. | Escuela de espalda. | | | | |
| Devoluciones y retornos de mercancía. | | | | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Empleado con larga práctica en la realización de las tareas propias del almacén, como carga y descarga de vehículos, clasificación de mercancías, transporte interno de las mismas, almacenamiento, preparación de pedidos, embalado y acondicionamiento para expedición.

Realiza las tareas con rapidez, precisión, aprovechando los espacios y seguridad. Le corresponde el manejo de transpaletas manuales o eléctricas, aparatos elevadores y demás maquinaria para carga y descarga de vehículos y para el movimiento de mercancía en almacén o en agencia de transporte. No se necesita tener ninguna formación especial para el manejo de este tipo de maquinaria.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Manejo de maquinas simples para la recogida y traslado de mercancía, siguiendo las normas de seguridad.

Realización de operaciones de carga y descarga de material.

Control y ubicación de material en almacén.

Preparación de pedidos de clientes para su posterior expedición..



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en el desarrollo de tareas de almacén.
 Experiencia en el manejo maquinaria sencilla de almacén.
 Disponibilidad para trabajar a turnos, mañana, tarde, noche.
 Valorable experiencia en el conocimiento y manejo de productos específicos.
 Aptitud para la colaboración y el trabajo en equipo.
 Conocimientos básicos de seguridad en el trabajo, de prevención de riesgos laborales y de primeros auxilios.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.
Preparación de pedidos.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Identificación por radiofrecuencia (RFID)

Pick to ligh (PL)

Pick to voice (PV)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

GESTIÓN ALMACÉN

P.R.L.

HABILIDADES

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Criterios y sistemas de gestión del almacén.

Manejo de equipos simples de manipulación

Trabajo en Equipo y Comunicación.

Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente.

Procesos operativos de entrada.

Seguridad en los procesos de carga y descarga.

Gestión del cambio.

Informática en la gestión operativa (S.G.A., etc)

Preparación de pedidos. Y procesos de expedición.

Manipulación segura de cargas.

Devoluciones y retornos de mercancía.

Escuela de espalda.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Empleado bajo supervisión de un mozo especializado, que realiza tareas sencillas dentro del almacén, como el pesado de la mercancía, su etiquetado o precintado, movimientos internos que no requieren el manejo de carretillas , encargándose así mismo de mantener limpio el local y de la vigilancia de las mercancías que se almacenan o guardan en el



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción y Gestión del material en el almacén.
 Organización de materiales recibidos.
 Control y ubicación de material en almacén.
 Preparación de pedidos de clientes para su posterior expedición.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en el desarrollo de tareas de almacén.

Experiencia en el manejo maquinaria sencilla de almacén.

Disponibilidad para trabajar a turnos, mañana, tarde, noche.

Valorable experiencia en el conocimiento y manejo de productos específicos.

Aptitud para la colaboración y el trabajo en equipo.

Conocimientos básicos de seguridad en el trabajo, de prevención de riesgos laborales y de primeros auxilios.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.
Preparación de pedidos.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Identificación por radiofrecuencia (RFID)

Pick to ligth (PL)

Pick to voice (PV)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

GESTIÓN ALMACÉN

P.R.L.

HABILIDADES

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Criterios y sistemas de gestión del almacén.

Manejo de equipos simples de manipulación

Trabajo en Equipo y Comunicación.

Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente.

Procesos operativos de entrada.

Seguridad en los procesos de carga y descarga.

Gestión del cambio.

Informática en la gestión operativa (S.G.A., etc)

Preparación de pedidos. Y procesos de expedición.

Manipulación segura de cargas.

Devoluciones y retornos de mercancía.

Escuela de espalda.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Conductor de cualquier vehículo de la empresa, con remolque o sin él, que requiere carné de conducir de clase C+E. Es el responsable del vehículo y de la mercancía durante el viaje, debiendo cumplimentar cuando proceda la documentación del vehículo y la del transporte realizado. Debe realizar las labores complementarias necesarias para el correcto de funcionamiento , conservación y acondicionamiento del vehículo así como las que resulten precisas para la protección y manipulación de la mercancía.

Deberá cubrir los recorridos por los itinerarios que se le fijen o de no estar fijados por los que sean mas favorables para el correcto funcionamiento del servicio.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Conducción del vehículo para la recogida y traslado de la mercancía.
 Capacitación en el manejo de trailers con grúa, pluma, bañera, cisterna u otros.
 Ayuda en las operaciones de carga y descarga.
 Garantizar el buen estado de la carga durante el traslado.
 Responsable del buen estado de conservación del vehículo.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Permiso de conducir C+E

Capacitación en el manejo de mercancías peligrosas ADR en caso necesario.

Experiencia en la conducción de vehículos y en el manejo de sus accesorios.

Experiencia en las tareas de reparto de material y en la atención al cliente.

Conocimientos básicos de mecánica y mantenimiento de vehículos.

Conocimientos de operaciones de carga y descarga.

Aptitud para la colaboración y el trabajo en equipo.

Conocimientos básicos de seguridad en el trabajo, de prevención de riesgos laborales y de primeros auxilios.

Conocimientos básicos de inglés por transporte internacional.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Transporte.

Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Utilización de GPS.

Utilización de terminales móviles.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

GESTIÓN TRANSPORTE

P.R.L.

HABILIDADES

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Tacografo digital

Conducción eficiente

Trabajo en Equipo y Comunicación.

Informática en la gestión operativa (GPS,etc)

Normativa de tráfico y seguridad vial

Seguridad en los procesos de carga y descarga.

Gestión del cambio.

Calidad en el servicio y en la atención al cliente

Manipulación segura de cargas.

Documentación del proceso de transporte.

Escuela de espalda.

Criterios para la carga del vehículo



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Es el empleado dependiente del jefe de almacén o de tráfico, responsable de realizar las tareas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento del departamento.

Suele tener conocimientos informáticos básicos como usuario tanto del sistema de gestión de almacén como de ofimática.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Mecanizar la información para el correcto desarrollo de los procesos administrativos.

Realizar el mantenimiento y la actualización del archivo.

Llevar a cabo la actualización de la base de datos.

Realizar la atención telefónica del departamento.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en atención telefónica.
 Conocimientos de los procesos logísticos.
 Conocimientos de herramientas informáticas básicas.
 Manejo de sistemas informáticos de gestión.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Captura y /o recepción de pedidos.

Control de stocks.

Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de recursos empresariales (ERP)

Sistema de gestión de almacenes (SGA)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

GESTIÓN ALMACÉN

Criterios y sistemas de gestión del almacén.

Procesos operativos de entrada.

Preparación de pedidos. Y procesos de expedición.

Devoluciones y retornos de mercancía.

P.R.L.

Seguridad en oficinas

Criterios básicos de seguridad en almacén

Manipulación segura de cargas.

Escuela de espalda.

HABILIDADES

Trabajo en Equipo y Comunicación.

Gestión del cambio.

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Técnicas de archivo

Atención al cliente.

Resolución de incidencias.

Ofimática

Informática en la gestión operativa (S.G.A., etc)



EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL CENTRAL

COMERCIAL DELEGACIÓN

RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

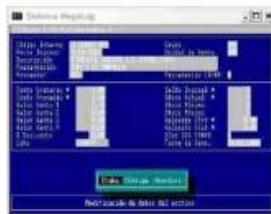
GESTOR DE CLIENTES

ADMINISTRATIVO OFICINA CENTRAL / DELEGACIÓN

| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo del Director Comercial es el responsable de la búsqueda y captación de clientes a nivel nacional para la empresa, así como de su seguimiento y fidelización.

Su proceso operativo parte del análisis del mercado, presentación de ofertas , negociación cierre y fidelización del cliente



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Buscar y captar nuevos clientes potenciales que pertenezcan a la segmentación y localización establecida.

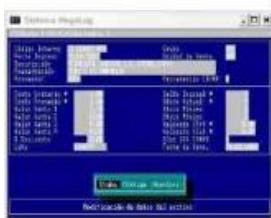
Desarrollar y mantener la cartera de clientes, siguiendo los objetivos comerciales definidos.

Atención telefónica de clientes.

Realizar un seguimiento de los clientes con el fin de fidelizarlos.

Control y seguimiento de las ventas

Elaboración de Informes periódicos de la actividad comercial



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

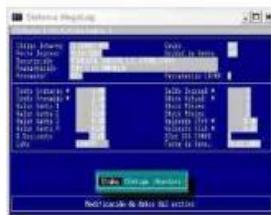
Experiencia en gestión comercial de servicios, especialmente logísticos.

Alta capacidad de organización y planificación.

Orientación al negocio y resistencia a la tensión..

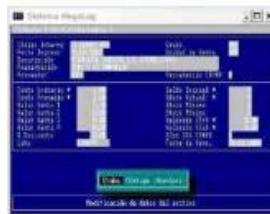
Capacidad de trabajo en equipo y orientación al cliente

Conocimientos de herramientas informáticas básicas.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Almacenaje.
Manipulación.
Transporte.
Administración



Descripción del puesto

Funciones

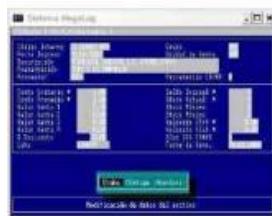
Competencias Requeridas

Procesos a los que afecta la función

Tecnologías asociadas

Acciones Formativas

Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
Gestión de la relación con el cliente (CRM)
Sistema de Gestión de incidencias (SGI)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|--|--|--|--|--|---------------------|
| MARKETING | GESTIÓN COMERCIAL | HABILIDADES COMERCIALES | GESTIÓN OPERATIVA | FINANZAS/ P.R.L. | |
| ¿Cómo realizar un Plan Comercial y de Marketing. | El Proceso y la Dinámica Comercial. | Trabajo en Equipo . | Características de los servicios logísticos. | Costes logísticos. | |
| El mercado. Herramientas para su análisis. | La planificación de la entrevista. | Comunicación en el proceso de venta externo e interno. | Conceptos básicos de gestión de almacén. | Ánalisis de rentabilidad de operaciones comerciales. | |
| Herramientas de Marketing relacional. | construcción activa de la venta. La argumentación. | Técnicas Eficaces de Negociación. | Conceptos básicos de gestión de transporte. | P.R.L. en oficinas. | |
| ¿Que debemos hacer para fidelizar al cliente? | Tratamiento de objeciones.. | Gestión del Tiempo. | Informática en la gestión logística. | Conducción segura y eficiente. | |
| ¿Dónde, cuándo, cómo publicitar? | Presentación y defensa del precio. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | | | |
| | Cierre de Ventas. Condiciones y Técnicas. | | | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo del Delegado es el responsable de la búsqueda y captación de clientes a nivel local para la empresa, así como de su seguimiento y fidelización.

Su proceso operativo parte del análisis del mercado, presentación de ofertas , negociación cierre y fidelización del cliente



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Buscar y captar nuevos clientes potenciales que pertenezcan a la segmentación y localización establecida.

Desarrollar y mantener la cartera de clientes, siguiendo los objetivos comerciales definidos.

Atención telefónica de clientes.

Realizar un seguimiento de los clientes con el fin de fidelizarlos.

Control y seguimiento de las ventas

Elaboración de Informes periódicos de la actividad comercial



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en gestión comercial de servicios, especialmente logísticos.

Alta capacidad de organización y planificación.

Orientación al negocio y resistencia a la tensión..

Capacidad de trabajo en equipo y orientación al cliente

Conocimientos de herramientas informáticas básicas.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Almacenaje.
Manipulación.
Transporte.
Administración



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
Gestión de la relación con el cliente (CRM)
Sistema de Gestión de incidencias (SGI)

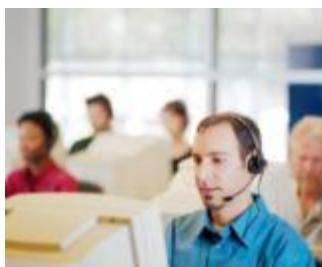


| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|---|--|---|--|---|---------------------|
| <p>MARKETING</p> <p>↓</p> <p>¿Cómo realizar un Plan Comercial y de Marketing.</p> <p>↓</p> <p>El mercado de servicios logísticos. Herramientas para su análisis.</p> <p>↓</p> <p>Herramientas de Marketing relacional.</p> <p>↓</p> <p>¿Que debemos hacer para fidelizar al cliente?</p> <p>↓</p> <p>¿Dónde, cuándo, cómo publicitar nuestros servicios?</p> | <p>GESTIÓN COMERCIAL</p> <p>↓</p> <p>El Proceso y la Dinámica Comercial en el sector logístico.</p> <p>↓</p> <p>La planificación de la entrevista.</p> <p>↓</p> <p>Reglas para la construcción activa de la venta. La argumentación.</p> <p>↓</p> <p>Tratamiento de objeciones. La contraargumentación.</p> <p>↓</p> <p>Reglas para la presentación y defensa del precio.</p> <p>↓</p> <p>Cierre de Ventas. Condiciones y Técnicas.</p> | <p>HABILIDADES COMERCIALES</p> <p>↓</p> <p>Trabajo en Equipo .</p> <p>↓</p> <p>Comunicación en el proceso de venta externo e interno.</p> <p>↓</p> <p>Técnicas Eficaces de Negociación.</p> <p>↓</p> <p>Gestión del Tiempo.</p> <p>↓</p> <p>Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente.</p> | <p>GESTIÓN OPERATIVA</p> <p>↓</p> <p>Carácterísticas de los servicios logísticos.</p> <p>↓</p> <p>Conceptos básicos de gestión de almacén.</p> <p>↓</p> <p>Conceptos básicos de gestión de transporte.</p> <p>↓</p> <p>Herramientas informáticas en la gestión logística.</p> | <p>FINANZAS/ P.R.L.</p> <p>↓</p> <p>Costes logísticos.</p> <p>↓</p> <p>Ánalisis de rentabilidad de operaciones comerciales.</p> <p>↓</p> <p>P.R.L. en oficinas.</p> <p>↓</p> <p>Conducción segura y eficiente.</p> | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Responsable de gestionar el departamento que recibe todas las necesidades de los clientes en relación con los pedidos, desde la solicitud a sus quejas y reclamaciones, que debe resolver de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Gestión y ejecución de los planes de atención al cliente.

Supervisión de las acciones realizadas por el personal a su cargo para atender a los clientes en sus peticiones, tanto de pedidos como de incidencias.

Tramitación de documentación necesaria.

Realización de un seguimiento de las soluciones decididas para comprobar su eficacia.

Propuestas de mejora en la gestión del departamento a su cargo.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en servicios de atención al cliente.
Alta capacidad de organización y planificación.
Capacidad para dirigir equipos de trabajo y para trabajar con autonomía.
Gestión de incidencias.
Conocimiento de herramientas informáticas.
Manejo de sistemas informáticos de gestión.



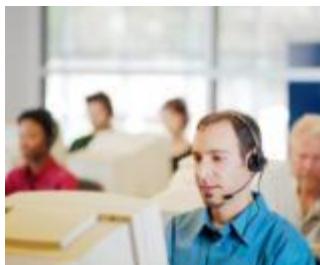
| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Captura y/o recepción de pedidos.
Preparación de pedidos.
Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
Gestión de la relación con el cliente (CRM)
Sistema de Gestión de incidencias (SGI)

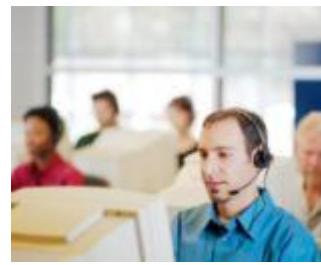


| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|--|--|--|--|--------------------------------------|---------------------|
| MARKETING/ COMERCIAL | ATENCIÓN AL CLIENTE | HABILIDADES COMERCIALES | GESTIÓN OPERATIVA | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO. | |
| El mercado. Herramientas para su análisis. | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | Trabajo en Equipo . | Características de los servicios logísticos. | P.R.L. en oficinas. | |
| ¿Que debemos hacer para fidelizar al cliente? | Atención telefónica al cliente. | Comunicación en el proceso de venta externo e interno. | Conceptos básicos de gestión de almacén. | Informática en la gestión operativa. | |
| El Proceso y la Dinámica Comercial. | Técnicas Eficaces de Negociación. | Gestión del Tiempo. | Conceptos básicos de gestión de transporte. | Inglés aplicado a la logística. | |
| Construcción activa de la venta. La argumentación. | Gestión y control de reclamaciones | | Herramientas informáticas en la gestión logística. | Ofimática | |
| Tratamiento de objeciones. | | | | | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo del nivel superior, responsable de atención al cliente, con la función de gestionar todas las necesidades de los clientes en relación con los pedidos, desde su grabación en el sistema informático hasta la resolución de las incidencias dentro de sus capacidades.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Recoger pedidos de los clientes y grabarlos en el sistema informático para su preparación.

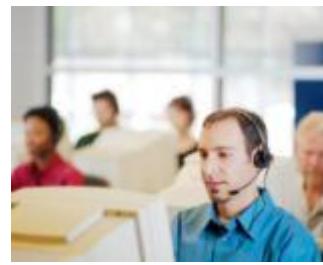
Recoger las reclamaciones de los clientes en relación a las incidencias que se hayan producido en las entregas.

Gestionar y resolver dentro de sus capacidades las incidencias planteadas.

Mecanizar la información para la correcta solución de las mismas.

Tramitar toda la documentación necesaria.

Informar a los clientes de todas las acciones tomadas.



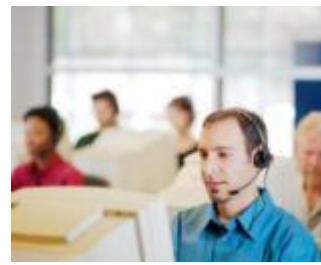
| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en la atención telefónica.

Conocimiento de los procesos logísticos.

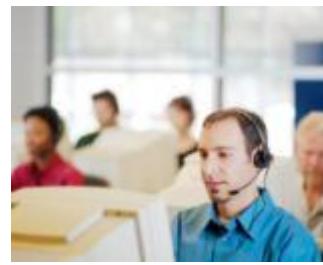
Conocimiento de las herramientas informáticas básicas.

Manejo de sistemas informáticos de gestión.



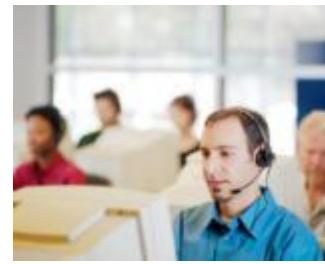
| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Captura y/o recepción de pedidos.
Preparación de pedidos.
Resolución de incidencias.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
Gestión de la relación con el cliente (CRM)
Sistema de Gestión de incidencias (SGI)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|--|--|--|--|--------------------------------------|---------------------|
| MARKETING/ COMERCIAL | ATENCIÓN AL CLIENTE | HABILIDADES COMERCIALES | GESTIÓN OPERATIVA | OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO. | |
| ¿Qué debemos hacer para fidelizar al cliente? | Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente. | Trabajo en Equipo . | Carácterísticas de los servicios logísticos. | P.R.L. en oficinas. | |
| El Proceso y la Dinámica Comercial . | Atención telefónica al cliente. | Comunicación en el proceso de venta externo e interno. | Conceptos básicos de gestión de almacén. | Informática en la gestión operativa. | |
| Construcción activa de la venta. La argumentación. | Técnicas Eficaces de Negociación. | Gestión del Tiempo. | Conceptos básicos de gestión de transporte. | Inglés aplicado a la logística. | |
| Tratamiento de objeciones. | Gestión y control de reclamaciones | | Herramientas informáticas en la gestión logística. | Ofimática | |



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Dependiendo de su nivel superior, responsable de realizar las tareas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento del departamento.

Suele tener conocimientos informáticos básicos como usuario tanto del sistema de gestión empresarial, como de ofimática.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Mecanizar la información para el correcto desarrollo de los procesos administrativos.
Realizar el mantenimiento y la actualización del archivo.
Llevar a cabo la actualización de la base de datos.
Realizar la atención telefónica del departamento.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Experiencia en atención telefónica.

Conocimientos de los procesos del departamento.

Conocimientos de herramientas informáticas básicas.

Manejo de sistemas informáticos de gestión.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Resolución de incidencias.

Procesos administrativo – contables - personal.



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

Planificación de recursos empresariales (ERP)



| Descripción del puesto | Funciones | Competencias Requeridas | Procesos a los que afecta la función | Tecnologías asociadas | Acciones Formativas |
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|

