



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

INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DIRECTOR DE ÁREA

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DIRECTOR DE ÁREA

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DIRECTOR DE ÁREA

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 corresponsales.

Elevado nivel de inglés, valorándose otros idiomas.

Manejo avanzado de paquetes office y de sistemas de gestión.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DIRECTOR DE ÁREA

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

Planificación estratégica.
Planificación táctica.
Planificación operativa.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

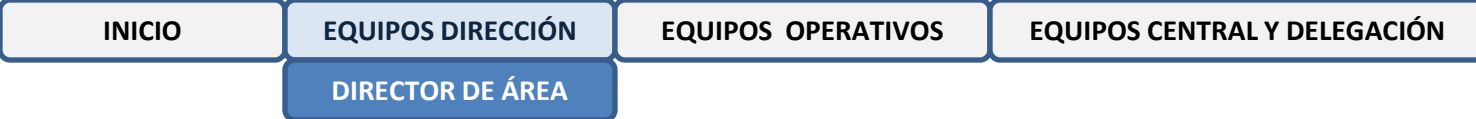
EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DIRECTOR DE ÁREA

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

Fundamentos de la Dirección estratégica.

Herramientas para la gestión estratégica.

¿Cómo elaborar un plan estratégico?

Gestión estratégica de los recursos.

GESTIÓN FINANCIERA

Análisis Financiero de la Empresa.

Análisis Económico de la Empresa.

Análisis, Evaluación y Selección de Proyectos de Inversión.

Estudio y Clasificación de Costes para la Toma de Decisiones.

GESTIÓN OPERATIVA

Acceso a la profesión de Transportista.

La gestión logística.

Logística Inversa. Incidencia en el Medioambiente.

Gestión de Aprovisionamiento.

Planificación y control de recursos.

HABILIDADES DIRECTIVAS

Liderazgo y Motivación.

Trabajo en Equipo y comunicación.

Gestión de Conflictos.

Análisis de Problemas y Toma de Decisiones.

Dirección de Reuniones.

Gestión del Tiempo.

Técnicas Eficaces de Negociación.

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

El Proceso y la Dinámica Comercial en el sector logístico.

Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente.

Gestión de Proyectos.

Informática en la gestión empresarial.(ERP,SGA, etc.)

Idiomas.

Ofimática (Excel, Access, etc.)



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

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 delegación de la empresa, dependiendo directamente del Director General de la misma.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DELEGADO

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DELEGADO

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 corresponsales.
 Elevado nivel de inglés, valorándose otros idiomas.
 Manejo avanzado de paquetes office y de sistemas de gestión.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DELEGADO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Planificación estratégica.
Planificación táctica.
Planificación operativa.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

DELEGADO

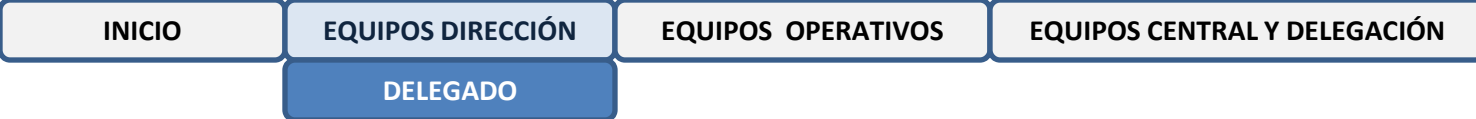
Descripción del
puesto

Funciones

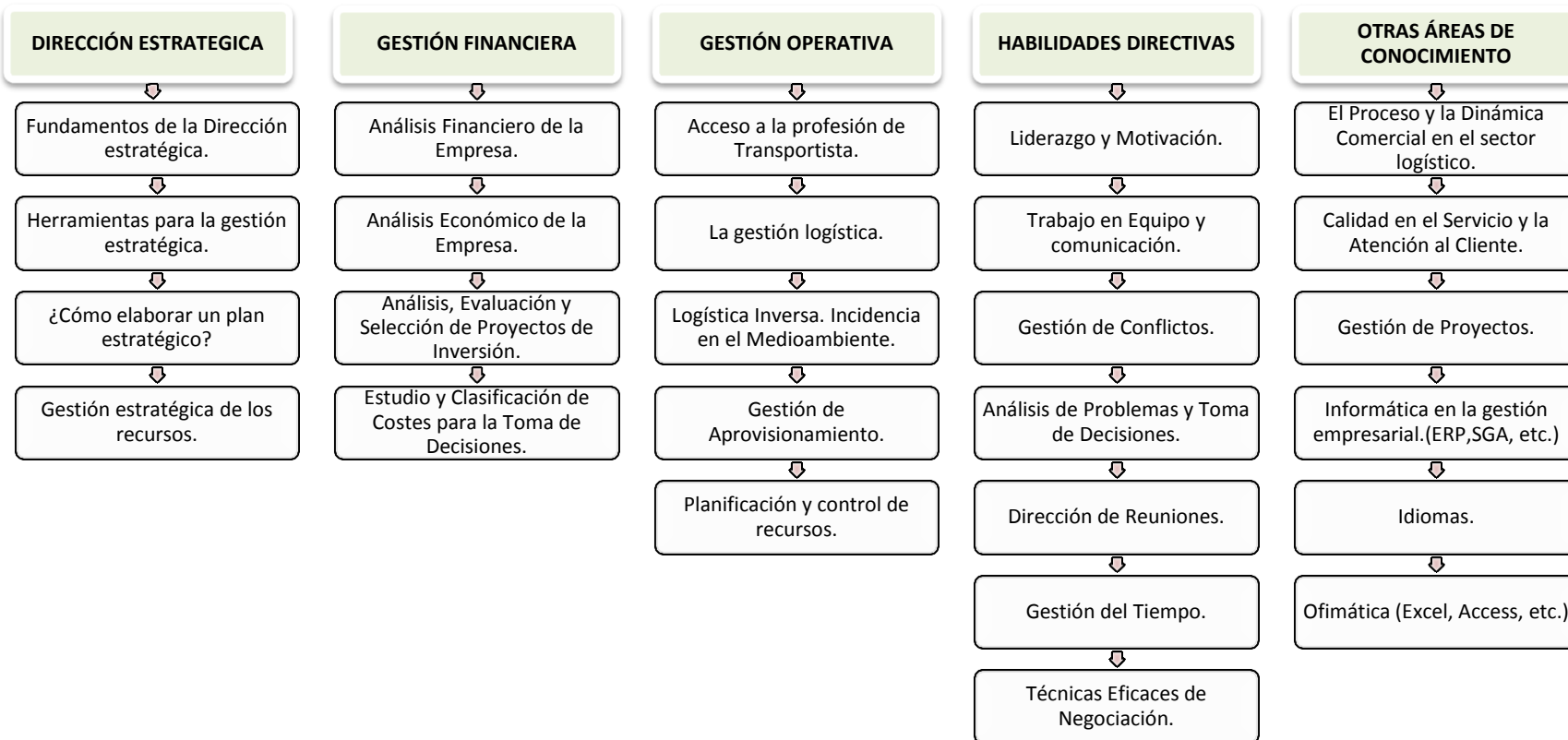
Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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
------------------------	-----------	-------------------------	--------------------------------------	-----------------------	---------------------



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

INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE TRÁFICO

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE TRÁFICO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE TRÁFICO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE TRÁFICO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Gestión del Transporte.
Transporte.
Resolución de Incidencias..



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE TRÁFICO

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.	Análisis 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.		
	Transporte Internacional.		Gestión del Tiempo.		
	Selección, adquisición y renovación de vehículos.		Técnicas de Negociación.		
	Control de la operativa de transporte.				



Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE ALMACÉN

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE ALMACÉN

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
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.
Preparación de pedidos.
Control de stocks.
Resolución de incidencias.



Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

JEFE DE ALMACÉN

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.	Análisis 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
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



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.	Análisis 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.		



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ÁREA
ALMACÉN

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ÁREA
ALMACÉN

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ÁREA
ALMACÉN

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ÁREA
ALMACÉNDescripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Recepción, ubicación y gestión física de la mercancía.
Preparación de pedidos.
Control de stocks.
Resolución de incidencias.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ÁREA
ALMACÉNDescripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO	EQUIPOS DIRECCIÓN	EQUIPOS OPERATIVOS	EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN
		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.	Análisis de Problemas y Toma de Decisiones.		
Planificación de recursos en almacén.		Conducción eficiente.	Gestión del Tiempo.		
Costes y parámetros de control.					



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CARRETERILERO

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 carne 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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CARRETILLERO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CARRETILLERO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CARRETILLERO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CARRETILLERO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Identificación por radiofrecuencia (RFID)

Pick to light (PL)

Pick to voice (PV)



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CARRETERILLERO

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.					



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO ESPECIALIZADO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO ESPECIALIZADO

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..



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO ESPECIALIZADO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO ESPECIALIZADO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO ESPECIALIZADO

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

Identificación por radiofrecuencia (RFID)

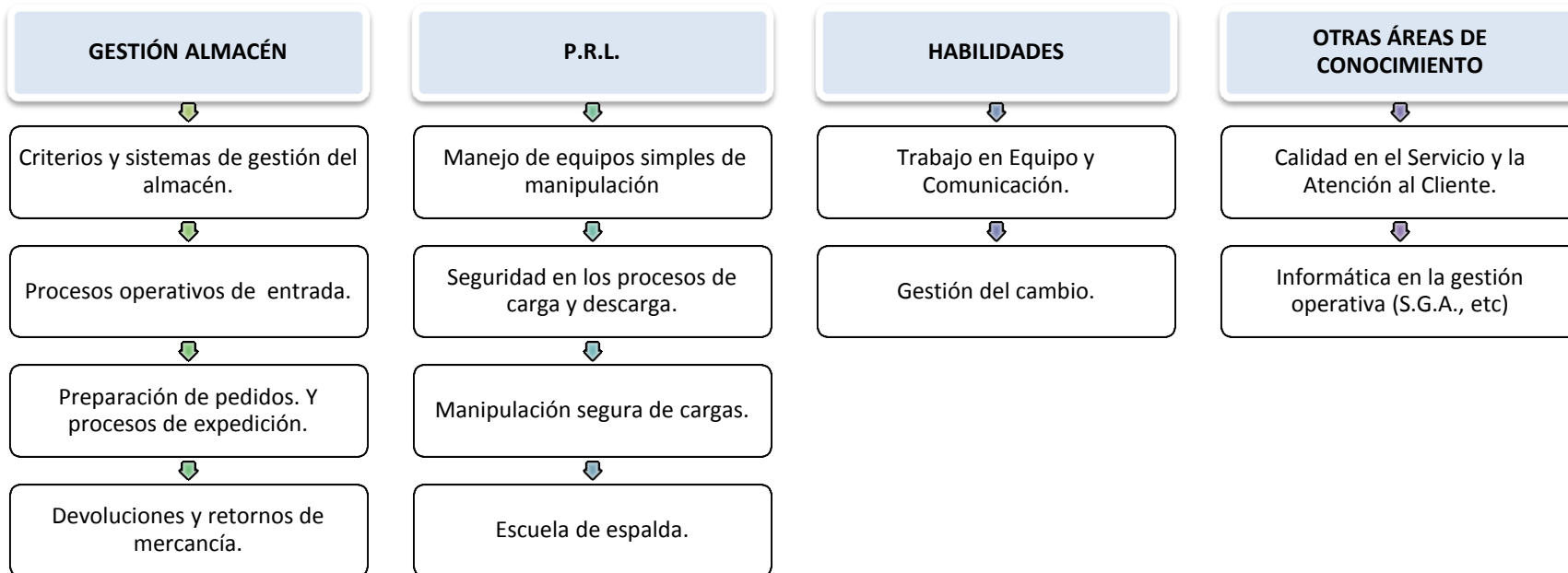
Pick to light (PL)

Pick to voice (PV)



INICIO	EQUIPOS DIRECCIÓN	EQUIPOS OPERATIVOS	EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN
		MOZO ESPECIALIZADO	

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO

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

Identificación por radiofrecuencia (RFID)

Pick to light (PL)

Pick to voice (PV)



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

MOZO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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.

Manejo de equipos simples de
manipulación.Seguridad en los procesos de
carga y descarga.

Manipulación segura de cargas.



Escuela de espalda.

HABILIDADES

Trabajo en Equipo y
Comunicación.

Gestión del cambio.

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Calidad en el Servicio y la
Atención al Cliente.Informática en la gestión
operativa (S.G.A., etc)

INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CONDUCTOR

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CONDUCTOR

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CONDUCTOR

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CONDUCTOR

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Transporte.
Resolución de incidencias.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

CONDUCTOR

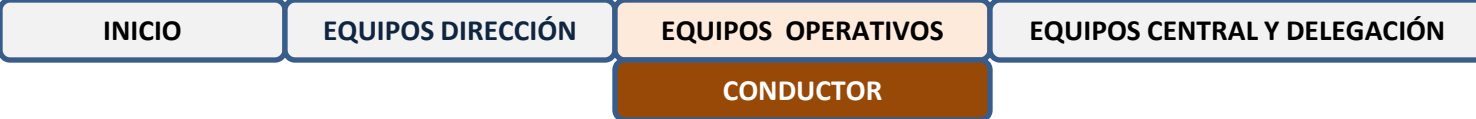
Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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

Tacografo digital

Normativa de tráfico y seguridad vial

Calidad en el servicio y en la atención al cliente

Documentación del proceso de transporte.

Criterios para la carga del vehículo

P.R.L.

Conducción eficiente

Seguridad en los procesos de carga y descarga.

Manipulación segura de cargas.

Escuela de espalda.

HABILIDADES

Trabajo en Equipo y Comunicación.

Gestión del cambio.

OTRAS ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Informática en la gestión operativa (GPS,etc)



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO
LOGÍSTICA

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO
LOGÍSTICA

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO
LOGÍSTICA

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO
LOGÍSTICA

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO
LOGÍSTICA

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)



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO
LOGÍSTICA

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

INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL CENTRAL

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL CENTRAL

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL CENTRAL

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

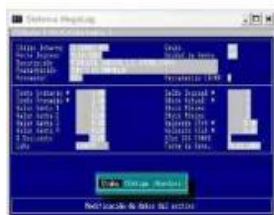
Experiencia en gestión comercial de servicios, especialmente logísticos.

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL CENTRAL

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

Almacenaje.
Manipulación.
Transporte.
Administración



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL CENTRAL

Descripción del
puesto

Funciones

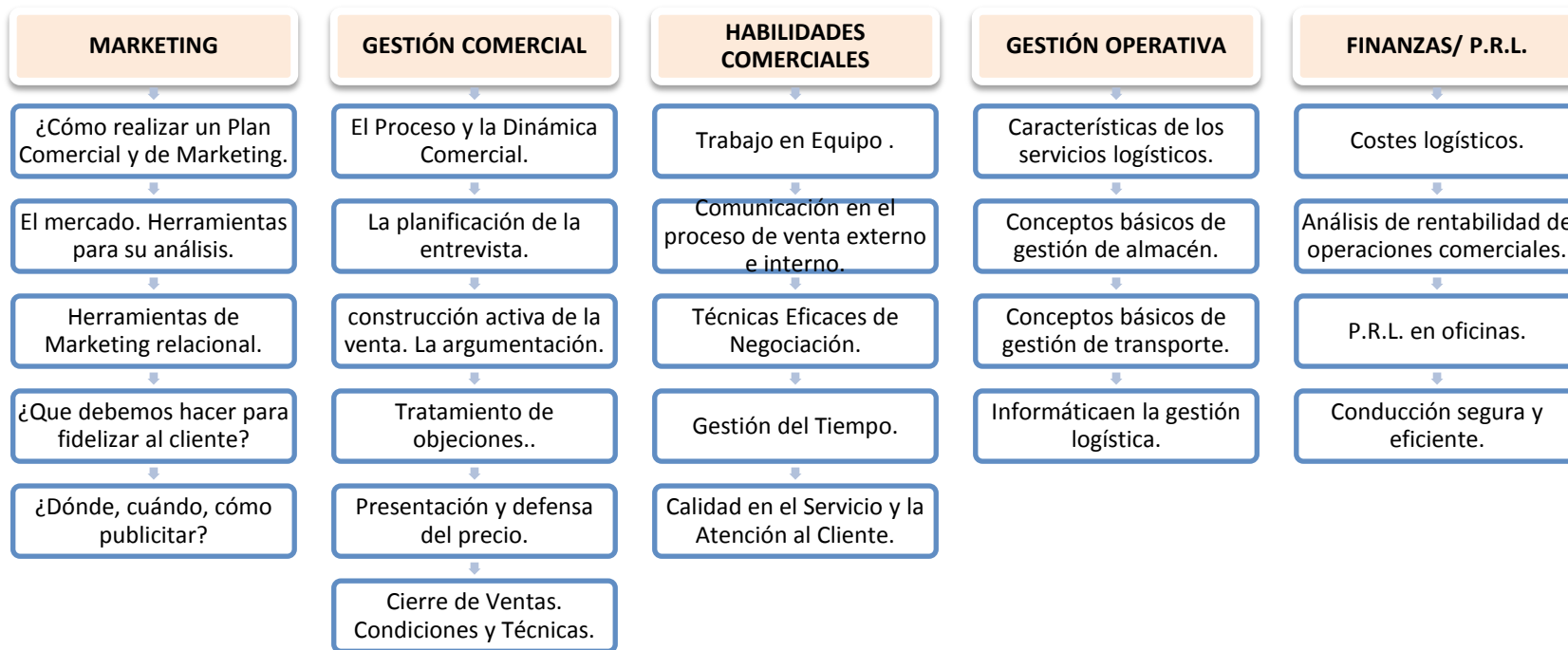
Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO	EQUIPOS DIRECCIÓN	EQUIPOS OPERATIVOS	EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN
			COMERCIAL CENTRAL

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL DELEGACIÓN

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL DELEGACIÓN

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL DELEGACIÓN

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL DELEGACIÓN

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

Almacenaje.
Manipulación.
Transporte.
Administración



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

COMERCIAL DELEGACIÓN

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 en el sector logístico.	Trabajo en Equipo .	Características de los servicios logísticos.	Costes logísticos.	
El mercado de servicios logísticos. Herramientas para su análisis.	La planificación de la entrevista.	Comunicación en el proceso de venta externo e interno.	Conceptos básicos de gestión de almacén.	Análisis de rentabilidad de operaciones comerciales.	
Herramientas de Marketing relacional.	Reglas para la 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. La contraargumentación.	Gestión del Tiempo.	Herramientas informáticas en la gestión logística.	Conducción segura y eficiente.	
¿Dónde, cuándo, cómo publicitar nuestros servicios?	Reglas para la presentación y defensa del precio.	Calidad en el Servicio y la Atención al Cliente.			
	Cierre de Ventas. Condiciones y Técnicas.				



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ATENCIÓN AL
CLIENTE

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ATENCIÓN AL
CLIENTE

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ATENCIÓN AL
CLIENTE

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

RESPONSABLE ATENCIÓN AL
CLIENTEDescripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO	EQUIPOS DIRECCIÓN	EQUIPOS OPERATIVOS	EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN
			RESPONSABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

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.				



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

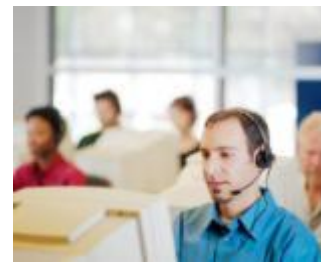
GESTOR DE CLIENTES

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

GESTOR DE CLIENTES

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.

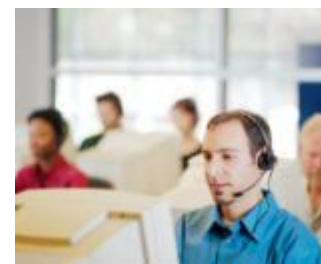
Recoger las reclamaciones de los clientes en relación a las incidencias que se hayan producido en las entregas.

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

GESTOR DE CLIENTES

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

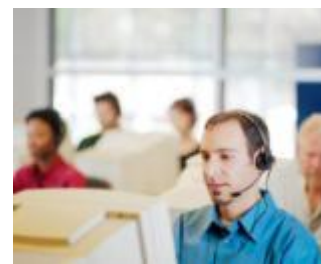
GESTOR DE CLIENTES

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

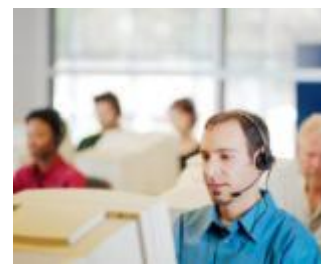
GESTOR DE CLIENTES

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

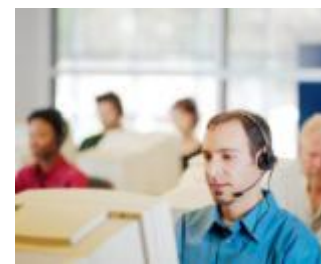
EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

GESTOR DE CLIENTES

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 .	Características 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	



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

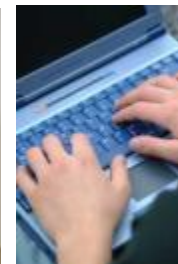
EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO

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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
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.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

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



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Resolución de incidencias.
Procesos administrativo – contables - personal.



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas

Planificación de recursos empresariales (ERP)



INICIO

EQUIPOS DIRECCIÓN

EQUIPOS OPERATIVOS

EQUIPOS CENTRAL Y DELEGACIÓN

ADMINISTRATIVO

Descripción del
puesto

Funciones

Competencias
RequeridasProcesos a los que
afecta la funciónTecnologías
asociadasAcciones
Formativas**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA.**

Contabilidad básica.

Nóminas y Seguros
Sociales.

Técnicas de archivo

ATENCIÓN AL CLIENTECalidad en el Servicio y la
Atención al Cliente.Atención telefónica al
cliente.Gestión y control de
reclamaciones**HABILIDADES**Trabajo en Equipo y
Comunicación.

Gestión del Tiempo.

GESTIÓN OPERATIVACaracterísticas de los
servicios logísticos.Conceptos básicos de
gestión de almacén.Conceptos básicos de
gestión de transporte.**OTRAS ÁREAS DE
CONOCIMIENTO.**

P.R.L. en oficinas.

Informática en la gestión
operativa.Inglés aplicado a la
logística.

Ofimática

