

PEC 4

1)

- Clientes
- Proveedores
- Empleados
- Administraciones

2) La misión de Q&F es ofrecer productos frescos de alta calidad a los clientes que no tienen mucho tiempo. En cambio, la visión es abarcar el mayor campo posible de este sector y destacar entre la competencia.

3)

Debilidades:

- Costes altos en relación a la competencia
- Debilidades en la red de distribución (solo venden en las ciudades donde tienen tienda)

Amenazas:

- Entrada de nuevos competidores
- Cambios adversos en condiciones financieras, tipos de cambio y políticas comerciales de países.

Fortalezas:

- Venta online y por teléfono.
- Estudia exacto de la cantidad de productos vendidos y del necesario para rellenar el stock.
- Concepto de negocio, comida rápida, fresca y saludable.

Oportunidades:

- Nuevas necesidades y nuevos productos
- Crecimiento rápido del mercado propio
- Darse a conocer entre universitarios que son los que cumplen las principales características de su *target*.

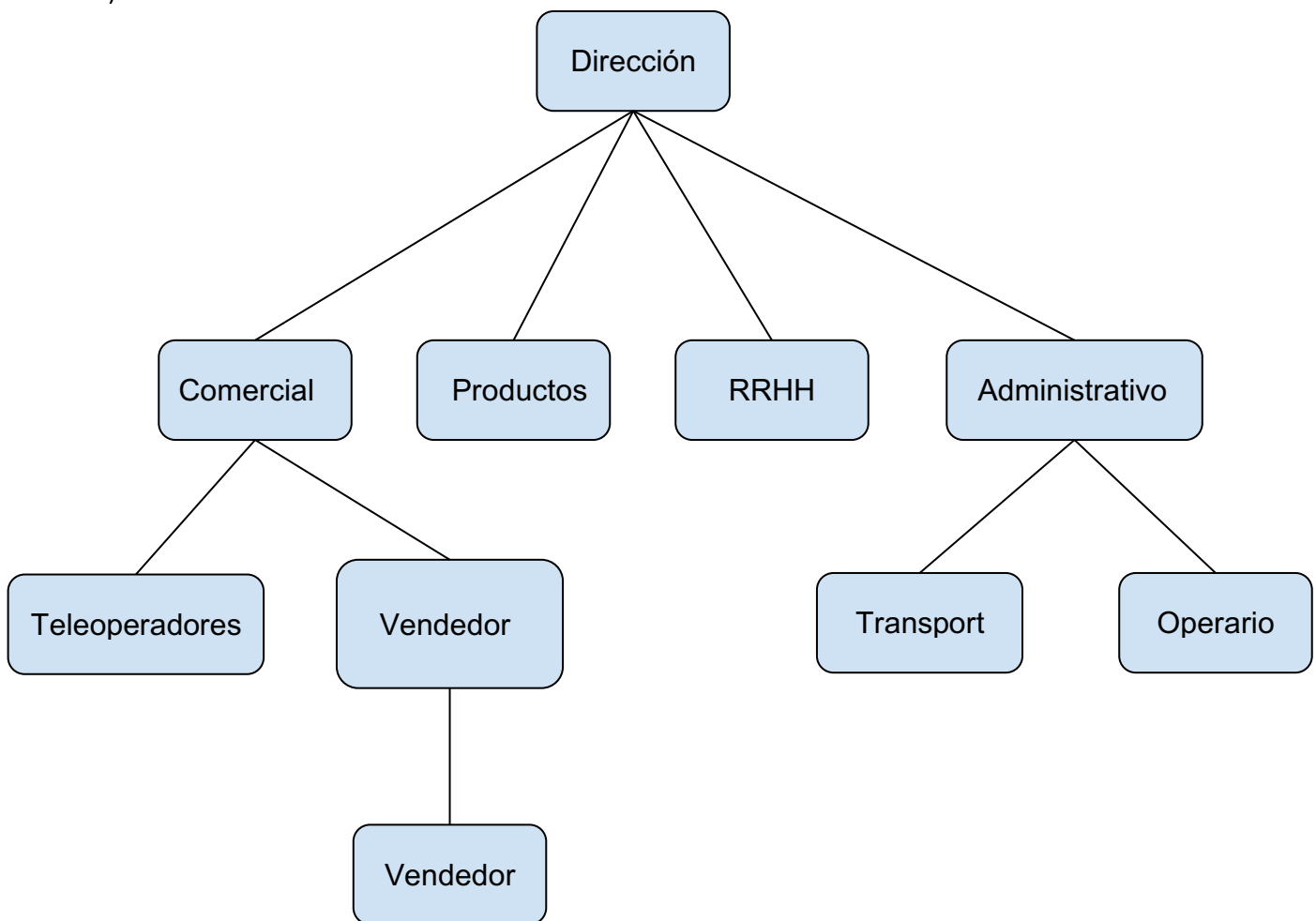
4) La producción y reparto de los productos a las tiendas. Disponibilidad y necesidad de materias prima. Gestión exacta de los productos según su fecha de caducidad y venta en las tiendas.

5) Gestión del reparto y fecha de caducidad de los productos: Al ser un modelo de negocio que se basa en la frescura y calidad de sus productos, el reparto a tiempo de éstos a las tiendas es un pilar fundamental, ya que el producto debe estar en la tienda en el mejor estado posible. Lo cual comporta un transporte a tiempo exacto de manera que cuando el cliente vaya a comprar el producto, éste no lleve mucho tiempo entregado y mantenga su frescura y calidad. Los recursos asignados son dos camionetas frigoríficas y dos transportistas, un gasto anual de 52.600€.

6) Financiero: Controlar la ejecución del presupuesto de manera que se controlan los recursos empleados en los planes.

Factor humano: medir el desempeño, supervisión directa, procedimientos, normas y reglas, control del rendimiento, logro de objetivos, preparación y adoctrinamiento

7)



Estructura funcional, ya que refleja y mantiene el poder y prestigio de las funciones principales, lo cual es idóneo en una pequeña empresa como Q&F

8)

Nombre del puesto	Teleoperador
Puesto del que depende jerárquicamente	Director comercial
Puestos que supervisa	Ninguno

Descripción general del puesto El Teleoperador es responsable de atender a los clientes que quieran realizar su pedido por teléfono y además también debe atender las quejas o preguntas de los clientes respecto a los productos y servicios ofrecidos por Q&F.	
Descripción de tareas y funciones <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender los pedidos telefónicos de los clientes. 2. Atender las llamadas de clientes que quieren formular quejas, preguntas, sugerencias, etc y darles una respuesta adecuada. 3. Pasar las quejas al director comercial para que puedan ser analizadas y, si es necesario, se realicen las mejoras convenientes. 4. Ante cualquier contacto con el cliente que requiera la gestión de datos personales, la LOPD será siempre tenida en cuenta y respetada al detalle. 	
Formación académica	Cursos de Atención al cliente y Calidad de servicio
Formación no académica necesaria	Windows y el sistema informático de pedidos de la empresa
Experiencia laboral previa	Ninguna
Conocimientos necesarios	- Experiencia en la aplicación de la LOPD
Conocimientos y destrezas	- Excelente comunicación oral - Amabilidad, respeto al cliente y ante cualquier situación no perder los papeles

9) Los vendedores los reclutarían de forma externa ya que así podríamos disponer de personal nuevo, en este caso los encargados deberían formar y supervisar a los nuevos vendedores durante los primeros días.

Por otra parte, para los encargados realizaría un reclutamiento interno para así motivar a los empleados a esforzarse y crecer dentro de la empresa. Los conocimientos necesarios para el cargo se enseñarían de forma interna entre los encargados.

El tipo de canal que utiliza Zara es una forma rápida y económica de reclutar nuevos empleados que consumen, y por lo tanto conocen, su producto que permite rellenar un currículum preguntando directamente los intereses de la empresa. Para el caso de los vendedores tener un formulario preguntando por los intereses de la empresa sería una buena idea, pero exponerlos en las mismas tiendas no sería necesario ya que el producto que se vende es conocido por cualquiera.

10)

Dirección de compras, producción y logística	- Elaborar la estrategia de mercado - Establecer los planes de desarrollo - Organizar los recursos - Dirigir al personal - Tomar decisiones	Mayor retribución
--	---	-------------------

Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">- Administrar al personal (Atraer, retener y motivar)- Mantener o mejorar la eficiencia y productividad del personal	Menor retribución
------------------	---	-------------------

Tendría que tener más retribución la dirección de compras, producción y logística ya que tiene más responsabilidad en la empresa y de él dependen los beneficios y las pérdidas ya que es el encargado de que se cumplan los objetivos económicos, los plazos...

11)

Vendedor encargado	- Ventas de la tienda que gestiona
Directivo	- Resultados de la empresa: beneficios, cuota de mercado, etc
Transportista	- Velocidad de reparto
Teleoperador	- Puntuación post-llamada
Operario	<ul style="list-style-type: none">- Calidad de los productos- Productividad