	MANUAL DE FUNCIONES GERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO	CÓDIGO:	MN-GH-079
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Nombre del Cargo:	Gerente Comercial y de Mercadeo
Proceso al que pertenece:	Comercial y de mercadeo Agencias
Reporta a:	Gerente Comercial y de Mercadeo
Solicita reporte a:	Proceso de mercadeo y comercial y al proceso de Agencias

1. OBJETIVO


Liderar, organizar, controlar, coordinar y evaluar, toda la estructura comercial y de mercadeo de la compañía a nivel nacional, en pro de garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales del negocio.

2. ALCANCE


Aplica para la persona responsable de la Gerencia comercial y de mercadeo de la compañía.

3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Administrar las ventas; calcular la demanda, establecer proyecciones de crecimiento del negocio, determinar el potencial del mercado, establecer las cuotas de ventas, realizar seguimiento y control de metas e indicadores de gestión y presupuestos de ventas.
- Diseñar, definir, controlar y evaluar todos los planes comerciales y de mercadeo encaminados a cumplir con el objetivo estratégico de la empresa.
- Establecer el marketing mix (precio, distribución, producto, promoción y procesos) definiendo la estrategia de comunicación del plan de marketing.
- Diseñar las estrategias de ventas que garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, estableciendo relaciones redituables con el cliente
- Fijar, organizar y supervisar el desarrollo de las políticas, procedimientos y objetivos comerciales y de mercadeo.


	MANUAL DE FUNCIONES GERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO	CÓDIGO:	MN-GH-079
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Planificar, dirigir y controlar la estrategia y la política de fijación de precios, teniendo como foco el margen y la rentabilidad del negocio
- Participación activa en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal a cargo con el fin de determinar conjuntamente con gestión humana los planes de capacitación y entrenamiento.
- Direccionar, evaluar y controlar la gestión del recurso humano asignado, generando los instrumentos de retroalimentación para mejorar su desempeño, estableciendo directrices, pautas e indicadores necesarios para maximizar sus resultados, brindando las condiciones y planes de motivación y compensación relacionados con la actividad principal del negocio.
- Responsable de toda la información estadística de la empresa con relación al área comercial (gestión de la información, recolección y análisis).
- Liderar toda la estructura de servicio al cliente de la compañía, coordinando todos los procesos internos y externos relacionados con temas como son los entrenamientos, seguimiento de protocolos, manejo de call center, manejo de base de datos, implementación de CRM, atención de PQRS, cumplimiento de promesa de servicio y demás procedimientos de esta área.
- Velar por la calidad del servicio y retención del cliente evaluando los indicadores de gestión del proceso de servicio al cliente.
- Construir y posicionar las marcas de la empresa, a través de los planes de mercadeo, publicidad, eventos, promociones, gestión de campañas, imagen puntos de venta y todas las actividades que permitan la consolidación de la imagen de la compañía y de sus marcas en el mercado.
- Contribuir al desarrollo del negocio, a través de la construcción de una oferta de valor, que genere la mejora continua a la calidad y diversificación del servicio de transporte de pasajeros, velando por el desarrollo y el incremento de las participaciones de mercado.
- **RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE**

	MANUAL DE FUNCIONES GERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO	CÓDIGO:	MN-GH-079
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
- ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
- ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.
- ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
- ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
- ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
- ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
- ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.
- ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
- ✓ Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

REQUERIMIENTOS DE PERFIL	
EDUCACIÓN	Profesional en negocios internacionales con Especialización en mercadeo
FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO	<p>Inducción Corporativa: Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p>Inducción y Entrenamiento específico del cargo: debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p> <p>La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente: Se realizará según el programa de capacitación anual.</p>
EXPERIENCIA	IV. Más de 3 años de experiencia relacionada con el cargo.

	MANUAL DE FUNCIONES GERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO	CÓDIGO:	MN-GH-079
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

AUTORIDAD	Económico: III. Toma decisiones que afectan de manera directa las utilidades de Expreso Palmira.
	Máquinas y Equipo: III. En el desempeño de su labor, posee un alto nivel de responsabilidad por herramientas, enseres, maquinas y/o equipos.
	Personas: IV. Coordina y supervisa el trabajo de más de 10 personas.
RIESGOS	Psicosocial, biomecánico, Físico, Tránsito, Público, Locativo, Mecánico

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente comercial y de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativo