

Escuela de Empresas

ASESOR DE VENTAS FREELANCE

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Asesor/a de ventas
Organización:	Escuela de Empresas
Ubicación:	Teletrabajo - Edificio Hayek 2 do piso
No. De cargos:	4
Jornada de trabajo:	-
Calidad:	Contratación por servicios profesionales – comisión de ventas
Reporta a:	Coordinadora Empresarial
Quién le reporta:	-
Coordina con:	Coordinación de Comunicación, de Ventas, y asistencia de servicio al cliente.
Disponibilidad de viajes:	Eventual
PERFIL-REQUISITOS	
Nivel de estudio:	Educación de tercer nivel o superior.
Carrera o título:	Administración de Empresas, Ventas, Servicio al Cliente, Comunicación y Marketing.
Cursos:	Servicio al cliente, servicio telefónico al cliente, ventas, contabilidad, bases de datos, CRM, utilitarios Office e internet.
Experiencia laboral:	Asesor comercial, asesor de ventas, ventas consultivas, ventas telefónicas, servicio al cliente, de preferencia en el sector de intangibles o servicios, de preferencia en el área de educación ejecutiva, educación continua, o capacitación, consultoría empresarial, o posgrados; con al menos con 3 años de experiencia.
Otros:	Manejo de redes sociales, software CRM, contable para facturación, paquetes utilitarios, paquete Office e internet. El asesor de ventas <i>freelance</i> requiere un desempeño distinguido en asesoría de ventas, con excelente servicio al cliente, capacidad de relación interpersonal, habilidad de comunicación tanto oral como escrita, excelentes habilidades de redacción, trabajo en equipo, organización, perseverancia, presencia ejecutiva y profesional, y especialmente una altísima orientación al cliente y al logro.
DESCRIPCIÓN GENERICA	
<p>Es responsable del cierre de venta a través de la prospección eficiente, gestión de ventas consultivas, servicio al cliente, asesoría, y seguimiento. Prospecta clientes potenciales a través de sus propias redes de contactos, así como interesados registrados en las bases de datos de Escuela de Empresas. Brinda asesoría a prospectos y un servicio al cliente de excelencia orientado al cierre de ventas. Gestiona el cierre de ventas de forma oportuna a través de la facturación y cobro final. Es responsable de coordinar sus avances con la coordinación de comunicación, de ventas, asistencia de servicio al cliente y área contable; y reporta sus resultados así como iniciativas de mejora continua con la coordinación empresarial.</p>	

RESPONSABILIDADES

1.-Prospección de clientes:

Actividades:

- Conocer ampliamente los programas. Capacitarse semanalmente acerca de la descripción de los programas empresariales, objetivos, perfil de participantes, requisitos, beneficios, profesores, costos, duración, formas de pago, módulos etcétera, para informar de manera eficiente a los interesados.
- Conocer ampliamente a Escuela de Empresas. Capacitarse periódicamente acerca de la descripción organizacional, objetivos, estrategias, estructura organizacional, soporte académico, tecnología, beneficios, y demás información organizacional.
- Prospeccionar posibles clientes de forma diaria y proactiva a través del uso de:
 - Medios tecnológicos de Escuela de Empresas: interesados y Alums disponibles en Sugar CRM.
 - Redes sociales propias y asociadas a cuentas de Escuela de Empresas y USFQ: LinkedIn, Facebook, Instagram, entre otros.
 - Contacto directo a través de teléfono celular personal.
- Proveer un servicio al cliente de alta calidad a prospectos e interesados.

2.-Seguimiento diario de prospectos y clientes:

Actividades:

- Contactar a prospectos de forma periódica y compartir información relevante a cada programa y a posicionamiento de Escuela de Empresas.
- Realizar el seguimiento de interesados en programas de forma inmediata, una vez recibidos los leads hasta un máximo de 24 horas.
- Realizar el contacto a través de correo electrónico, redes sociales, mensajes de texto y llamadas telefónicas, de forma integrada.
- Actualizar diariamente el estatus de las llamadas en Sugar CRM para agendar nuevas fechas de seguimiento.
- Compartir diariamente información de eventos, programas, artículos o noticias de Escuela de Empresas a través de redes sociales, correo electrónico y mensajería de texto.
- Participar activamente en la red profesional LinkedIn para promover los programas de Escuela de Empresas y su posicionamiento.

3.-Asesoría consultiva:

Actividades:

- Brindar información de forma oportuna, suficiente y relevante a los prospectos, interesados y clientes de Escuela de Empresas.
- Durante la entrega de información aplicar estrategias de asesoría consultiva:
 - Aprovechar los distintos recursos generados por Escuela de Empresas para interactuar con los clientes en las distintas plataformas y redes.
 - Ser embajador de Escuela de Empresas, respetando las políticas, buen uso de recursos, presentación, alta calidad y formalidad.
- Gestionar citas y agendamientos (reuniones virtuales, llamadas) con clientes.
- En las interacciones realizadas en la gestión de ventas profundizar un conocimiento de quién es el cliente y sus necesidades en cuanto a capacitación.

4.-Cierre de ventas

Actividades:

- Gestionar la inscripción, facturación y el pago de los programas de acuerdo con las opciones de la página web.

- Confirmar los datos con el cliente para la inscripción. Emitir la factura en el sistema de Delta Montero.
- Asegurar y confirmar la recepción de la factura con el cliente.
 - Si el cliente utiliza el botón de pagos:
 - Guiar al cliente para el pago, y que éste, desde su propio espacio y dispositivo pueda efectuar el proceso correctamente.
 - Si el cliente solicita el pago telefónico:
 - Realizar la llamada telefónica de forma inmediata, no más de 24 horas luego de la confirmación.
 - Gestionar el pago directamente a través de la plataforma de botón de pagos, preguntar los datos al cliente e irlos registrando, confirmar en todo momento los datos y solicitar ratificación del cliente. Es importante que el cliente perciba seguridad.
- Confirmar con la asistencia de servicio al cliente, el reflejo de pago y la transacción del cliente gestionado.
- Registrar en CRM la transacción (estado ganado-cobrado) dentro de su gestión y manejo del cliente. Asegurar que el anclaje a su usuario también esté bien reflejado en el sistema de Delta Montero.
- Participar y asistir a las reuniones comerciales, ser gestor activo en la presentación de sus indicadores obtenidos desde CRM y sistema Delta Montero. Proponer acciones de mejora que surjan de la interacción con los clientes.
- Mantener contacto directo y permanente con los clientes a través de los distintos medios (Linkedin, correos, mensajes Whatsapp, llamadas telefónicas, etc.) para agradecer su inscripción al programa, ponerse a las órdenes con inquietudes del cliente, reforzar los puntos más importantes del programa y dejar abierto un espacio para que el cliente sienta que tiene un asesor comercial a quién acudir para el programa cursado y futuros.

5.-Gestión de posventa y calidad de procesos

Actividades:

- Gestionar el seguimiento posventa de clientes.
 - Contactar de forma grupal o individual a clientes personas naturales o empresariales para recibir retroalimentación y definir potenciales nuevas oportunidades.
 - Compartir periódicamente, noticias, eventos e iniciativas de posible interés para clientes en curso y Alumnos.
 - Gestionar la creación de redes y su seguimiento desde una cuenta personal y conectada a las de Escuela de Empresas.
- Aportar a la mejora continua de los procesos de venta y calidad a través de iniciativas innovadoras y de mejora continua.
- Gestionar y reportar informes relacionados a los roles comerciales y de ventas, según disposiciones de la Coordinación Empresarial o Dirección.

Conocimientos: proceso de ventas (prospección, seguimiento, cierre de ventas y posventa), servicio consultivo al cliente, administración, CRM, redes sociales, internet, utilitarios Microsoft. Información interna: descripción íntegra de programas, guía de ventas, proceso de ventas, y políticas internas.

Habilidades: capacidad para relacionarse, mantener un optimismo equilibrado y una presencia profesional e impecable, empatía hacia clientes, creatividad, aprendizaje continuo, uso de intuición y estrategias para resolver conflictos. Redacción impecable, organización,

administración personal y del tiempo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, orientación al logro, autonomía y pensamiento crítico.

Actitudes: proactividad, optimismo, confianza, autocontrol, tolerancia a la frustración, seguridad, sociabilidad, honestidad, humildad intelectual, y determinación.

Requisitos de capacitación: ventas, servicio al cliente, servicio consultivo, resolución de conflictos, redacción comercial, paquetes utilitarios, CRM, redes sociales.

Otros requisitos o recursos: bases de datos externas, medios digitales, comunicación directa y constante con las coordinaciones que reporta, así como demás asistencias. Recursos personales para teletrabajo, transporte, y equipos de comunicación, telefonía y computador.