

# Reestructuración Equipo Comercial

31 JULIO 2023

Ensamble  
Artesano .Igeneris

# Introducción

El presente documento contiene la reestructuración del equipo comercial de **Ensamble Artesano y Taller Maya**.

**Artesano y Taller Maya.** En la actualidad, aun siendo marcas diferentes contarán con un equipo comercial unificado. Si bien, cada vendedor podrá diferenciar en sus metas la parte que correspondiente a Ensamble Artesano y la parte de Taller Maya.

El documento comienza reflejando la **nueva estructura** y los roles que deben estar representados en la misma.

A continuación, entramos en detalle a cada uno de los **roles**, para mostrar su área de responsabilidad, con qué roles se comunica y las tareas de las que es responsable.

Para concluir, encontramos el bloque de **dimensionamiento** del equipo, con las metas que deben cumplirse por persona para alcanzar los objetivos de facturación de ambas marcas.



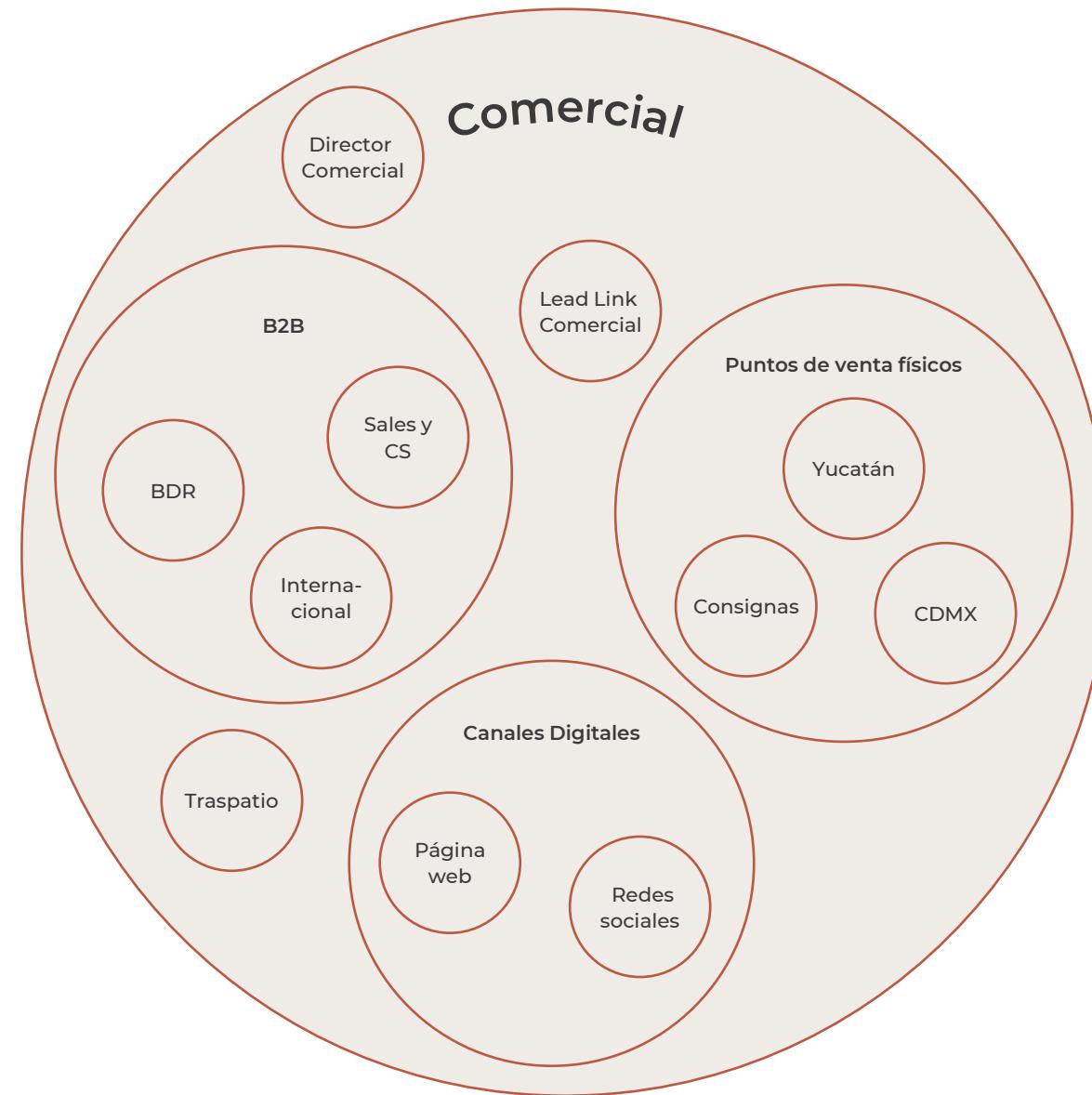
UNO

# Organigrama

# Estructura organizacional Equipo Comercial

La estructura organizacional es una holocracia.

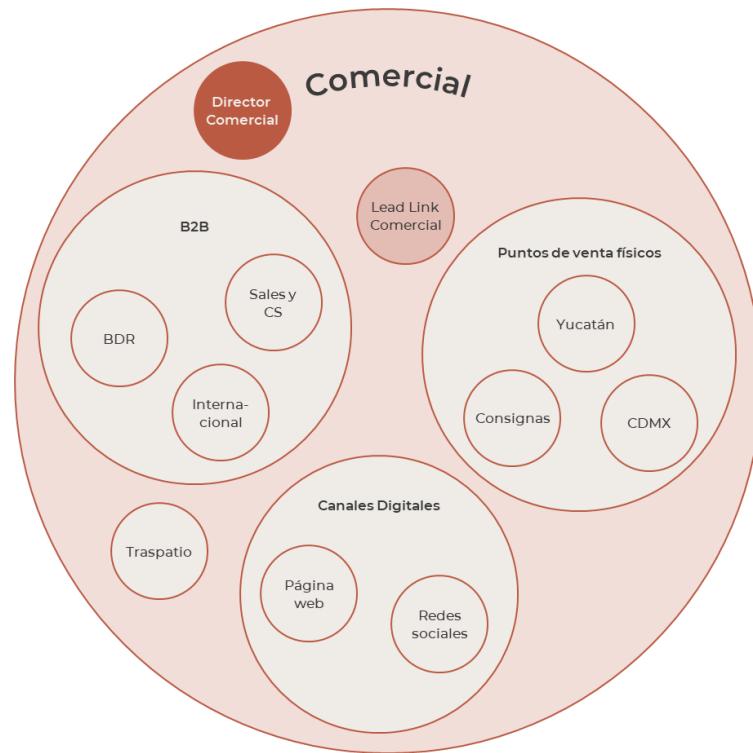
En una holocracia, el poder se distribuye ampliamente. Cada empleado es responsable de sus tareas y de tomar decisiones dentro de su campo de actuación.



DOS

## **Roles**

# Director Comercial



## Área de responsabilidad

- Comercial

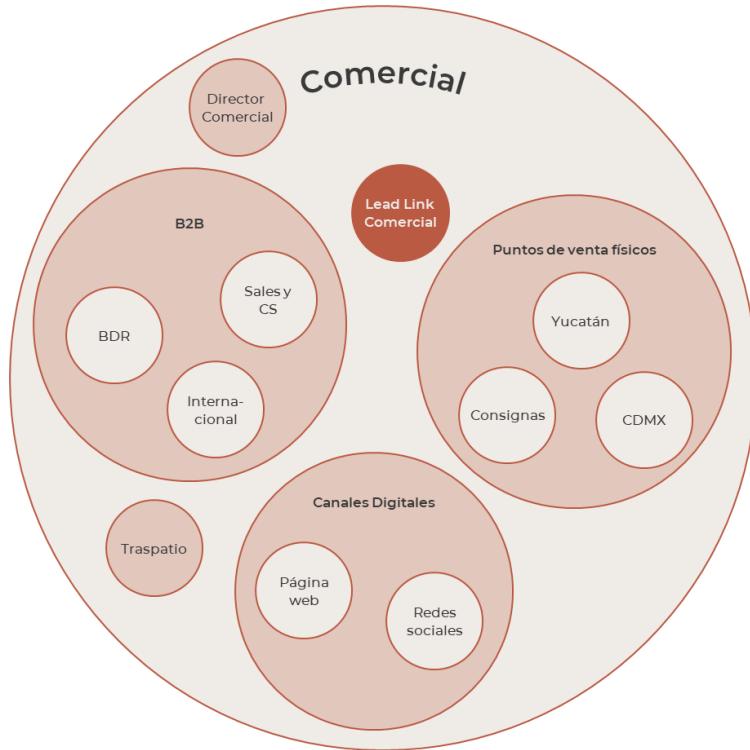
## Comunicación

- Relación directa con Lead Link Comercial
- Relación de área comercial con el resto de las áreas

## Tareas

- Toma de decisiones estratégicas
- Desarrollar plan y proyecciones de ventas
- Establecer objetivos para Lead Link Comercial y dar seguimiento para su cumplimiento
- Favorecer las relaciones entre las OAs y Ensemble Artesano
- Establecimiento de políticas de precios y de tipos de relación con clientes

# Lead Link Comercial



## Área de responsabilidad

- Comercial

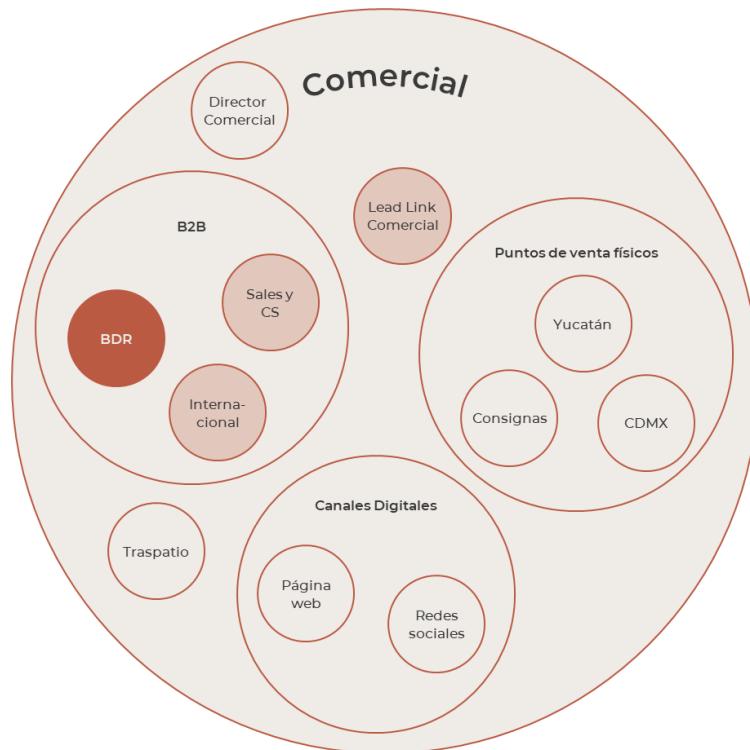
## Comunicación

- Relación directa con Director Comercial
- Relación con diferentes canales (B2B, Punto de venta físico y Digital)
- Relación con Traspasio

## Tareas

- Dar seguimiento al equipo
- Identificar oportunidades entre canales
- Preparar y mantener reuniones de seguimiento con diferentes canales
- Establecer objetivos y dar seguimiento para su cumplimiento
- Distribución estratégica de inventarios entre canales
- Seguimiento de resultados financieros de los canales
- Toma de decisiones operativas
- Análisis y creación de reportes cualitativos y cuantitativos de manera periódica
- Aterrizar planeación estratégica para ejecución de diferentes canales
- Identificar y gestionar participación en ferias
- Manejo y supervisión de Salesforce
- Captación y retención de talento
- Participación en planeación estratégica con Director Comercial

# Business Development Representative (BDR)



## Área de responsabilidad

- Desarrollo de negocio (nivel nacional)

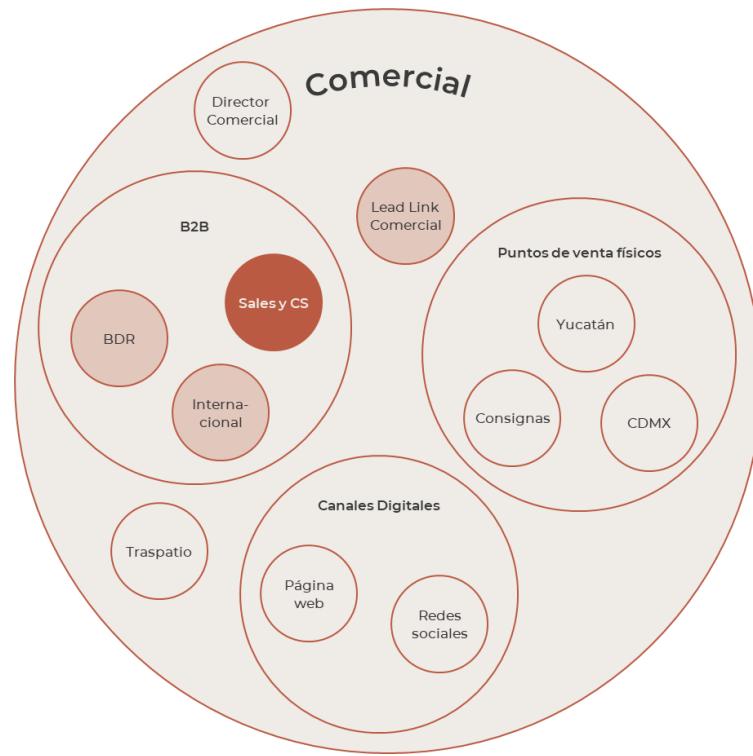
## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con Sales y Customer Success e Internacional

## Tareas

- Activación de herramientas de prospección
- Identificación y activación de redes canal
- Prospección
- Visitas presenciales
- Envío de emails, WhatsApp y llamadas
- Dar respuesta a emails inbound
- Cualificación de leads
- Mantener actualizado CRM (Salesforce)

# Sales y Customer Success



## Área de responsabilidad

- Cierre de deals B2B (nivel nacional)

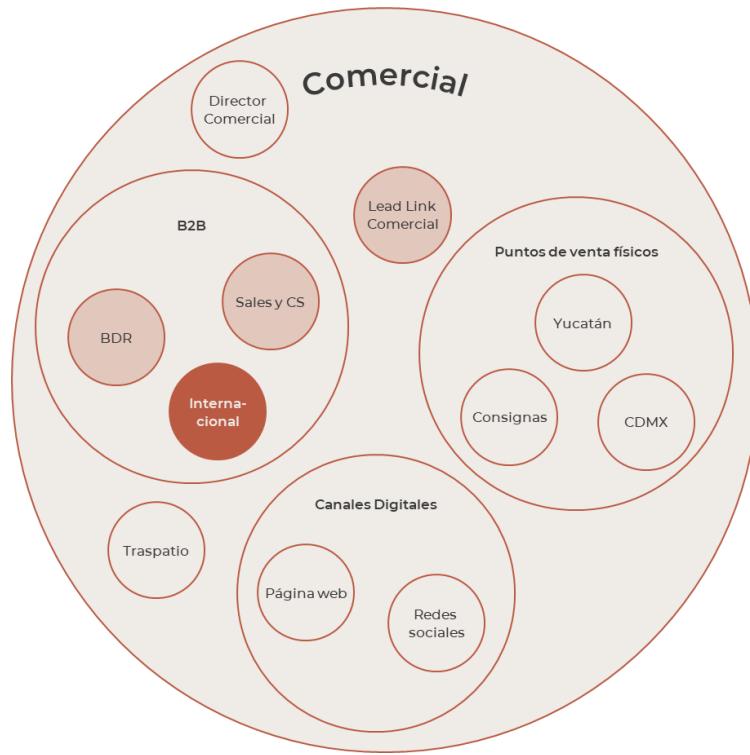
## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con BDR e Internacional

## Tareas

- Mantener reuniones de contacto exploratorio con leads
- Conseguir interés de leads
- Realizar cotización
- Negociar con leads
- Cerrar deals
- Compartir información a comunicación sobre las inquietudes de los clientes
- Asegurar satisfacción del cliente
- Mantener actualizado CRM (Salesforce)
- Mantener ipos actualizado
- Mantener relación con clientes para generar recurrencia y fidelización

# Internacional



## Área de responsabilidad

- Desarrollo de negocio y cierre de deals a nivel internacional

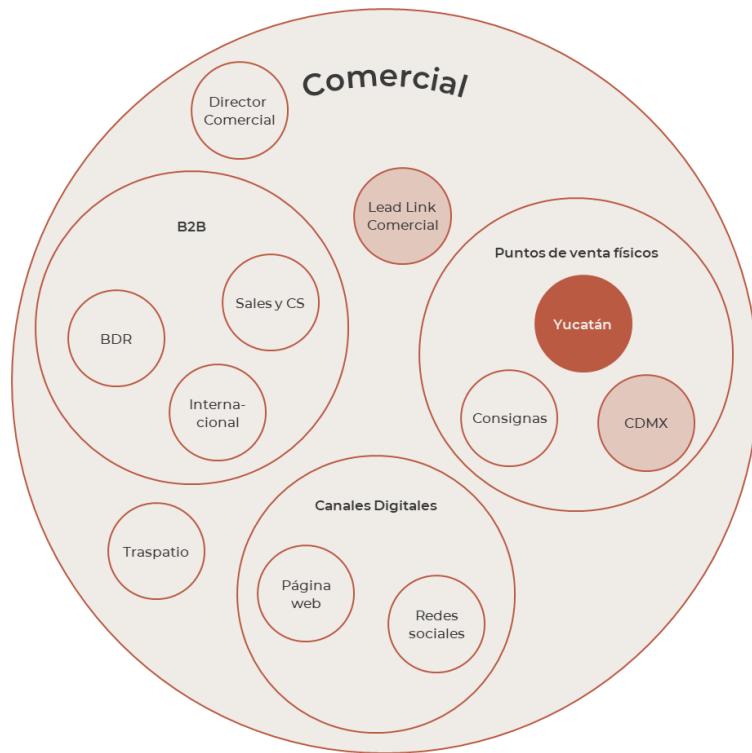
## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con BDR y Sales y Customer Success

## Tareas

- Definir estrategia de entrada en nuevos mercados
- Ejecutar estrategia en nuevos mercados
- Gestiones administrativas (aranceles, aduanas..)
- Generar alianzas con partners en mercados estratégicos
- Prospección de leads internacionales
- Cerrar deals en nuevos mercados
- Mantener actualizado CRM (Salesforce)
- Mantener ipos actualizado
- Mantener relación con clientes para generar recurrencia y fidelización
- Coordinar envíos de inventario

# Yucatán, responsable de puntos de venta



## Área de responsabilidad

- Tiendas de Mérida, Izamal y Campeche

## Comunicación

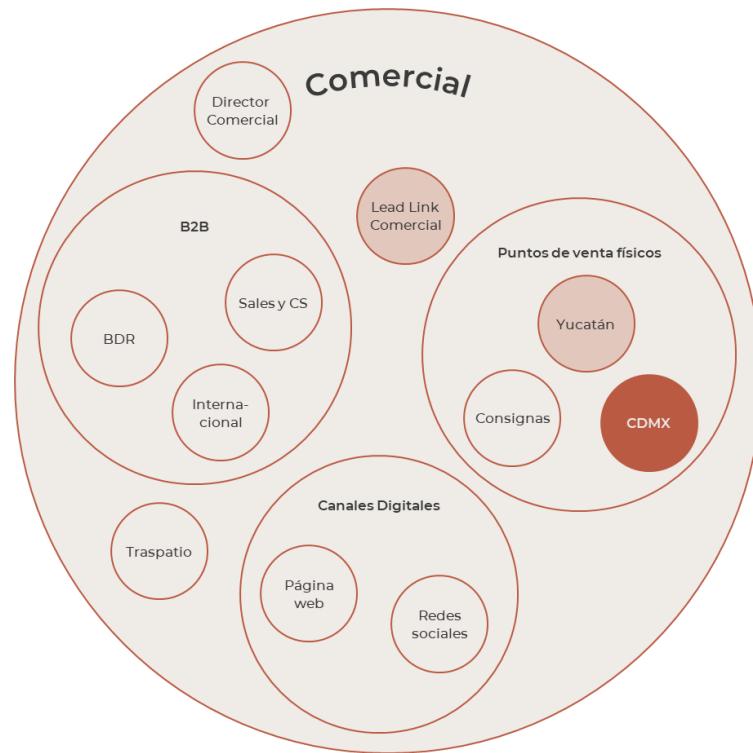
- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con empleados tiendas Yucatán
- Relación con responsable puntos de venta CDMX

## Tareas

- Seguimiento de resultados financieros de los puntos de venta de Yucatán
- Seguimiento y distribución estratégica de inventarios entre las dos tiendas y con tiendas CDMX
- Supervisar comunicación visual de las tiendas propias (letreros, etiquetas, precios, etc.)

- Supervisar que las tiendas estén surtidas de acuerdo su target
- Supervisar todas las tiendas en cuanto a montaje para revisar que los productos estén exhibidos de la manera correcta.
- Asegurarse de que las tiendas cuenten con todo lo necesario para su operación
- Asegurarse de que los vendedores estén capacitados y tengan información adecuada para operar.

# Ciudad de México, responsable de puntos de venta



## Área de responsabilidad

- Tiendas de CDMX (Showroom y Polanco)

## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con empleados tiendas CDMX
- Relación con responsable puntos de venta Yucatán

## Tareas

- Seguimiento de resultados financieros de los puntos de venta de CDMX
- Seguimiento y distribución estratégica de inventarios entre las dos tiendas y con tiendas Yucatán
- Supervisar comunicación visual de las tiendas propias (letreros, etiquetas, precios, etc.)

- Supervisar que las tiendas estén surtidas de acuerdo su target
- Supervisar todas las tiendas en cuanto a montaje para revisar que los productos estén exhibidos de la manera correcta.
- Asegurarse de que las tiendas cuenten con todo lo necesario para su operación
- Asegurarse de que los vendedores estén capacitados y tengan información adecuada para operar.

# Empleados tienda física

Las tareas de los empleados de tienda son similares independientemente de la localización en la que se encuentren. Si bien, sí que varía la intensidad y carga de trabajo de las tareas en función del tráfico de la tienda.

La tienda de Izamal, además varía por razón del Museo.

## Área de responsabilidad

- Tienda física en la que se localiza

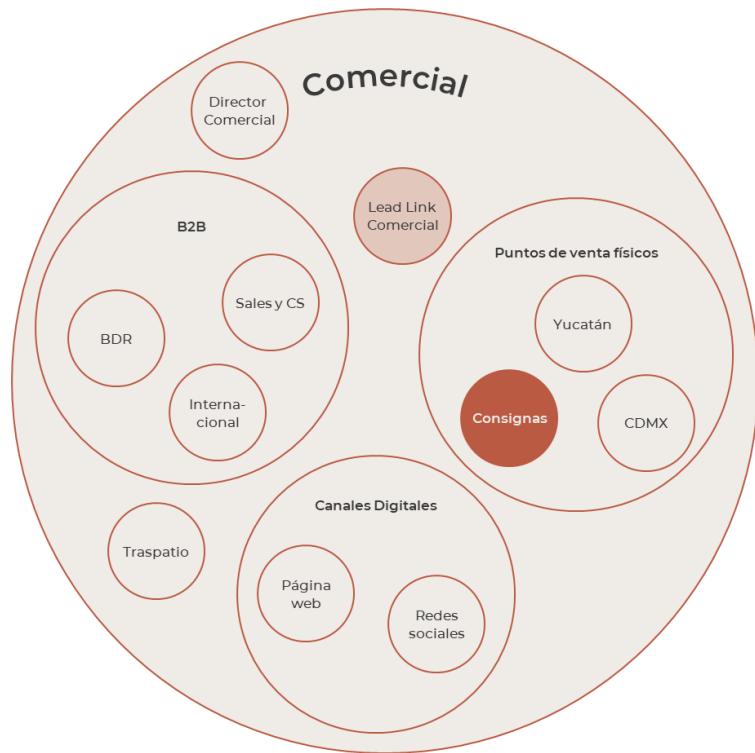
## Comunicación

- Relación con responsable de puntos de venta de localización en la que se encuentre

## Tareas

- Atención al cliente
- Preparación de pedidos
- Cobro y facturación
- Corte de caja
- Apertura y cierre de la tienda
- Asegurar que siempre haya material de empaque
- Recepción y revisión de inventario
- Solicitudes de insumos (bolsas, etiquetas, etc.)
- Gestionar devoluciones
- Generación de contenido para RRSS (cuando lo pidan)
- Supervisar imagen de la tienda (limpieza, orden, etc.)
- Registrar ventas en Salesforce y ipos
- Identificar oportunidades B2B y compartir con BDR
- Identificar intereses y necesidades de los clientes (obtener insights)
- Compartir con LLC insights del cliente
- Gestión de imprevistos

# Consignas



## Área de responsabilidad

- Venta en consignación

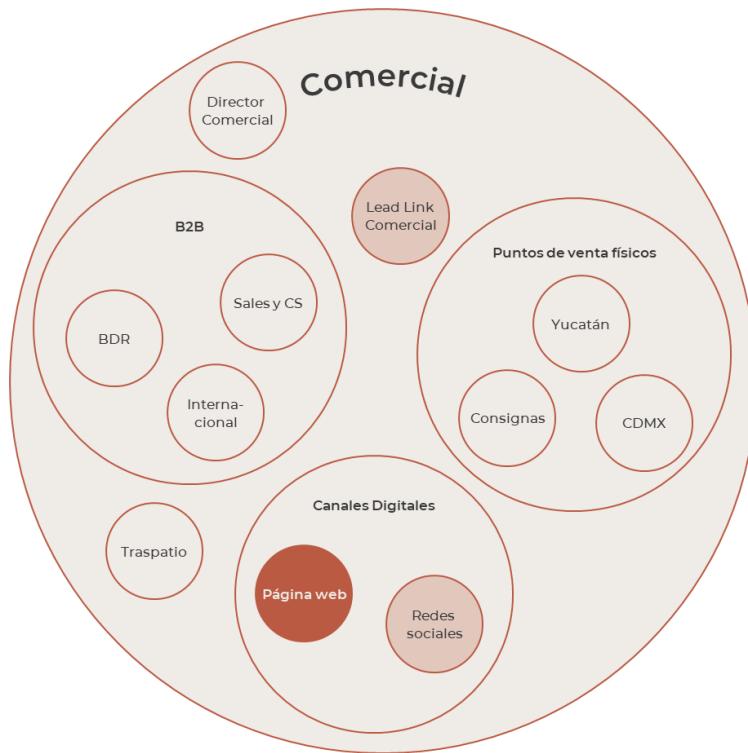
## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial

## Tareas

- Dar seguimiento a aliados (consignas)
- Monitorizar funcionamiento de consignas
- Supervisar montaje de productos en consignas y asegurar que estén de la manera correcta
- Buscar activamente e identificar potenciales aliados
- Gestionar entrada de nuevas consignas
- Compartir materiales de promoción con aliados comerciales
- Asegurarse de que los vendedores conozcan el producto y sepan transmitir la historia
- Mantener actualizado Salesforce y iPos
- Gestionar inventario (reposición de productos o devoluciones)

# Página web I



## Área de responsabilidad

- Página web

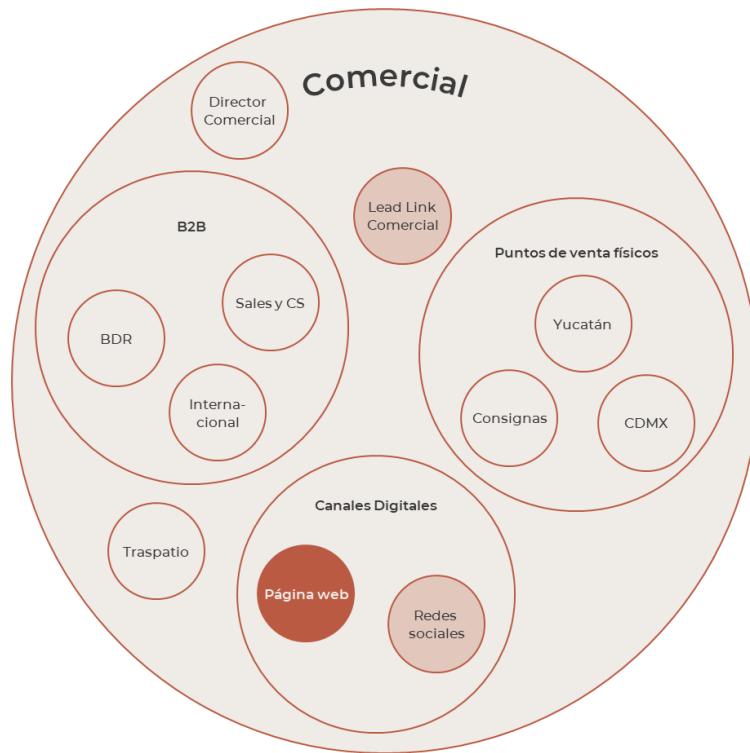
## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con responsable de redes sociales

## Tareas

- Gestionar mantenimiento de la página web
- Mantener la web actualizada según novedades, ofertas u otra actividad
- Identificar y solucionar bugs de la página web
- Coordinar relación con operadores logísticos
- Asegurar buen funcionamiento de Shopify y Ipos
- Relación con KAM (Key Account Manager) de plataformas involucradas en la página web (Ipos, Shopify, Envía.com, Stripe, etc.)
- Relación continua con persona de redes sociales
- Mantener actualizado Salesforce y Ipos

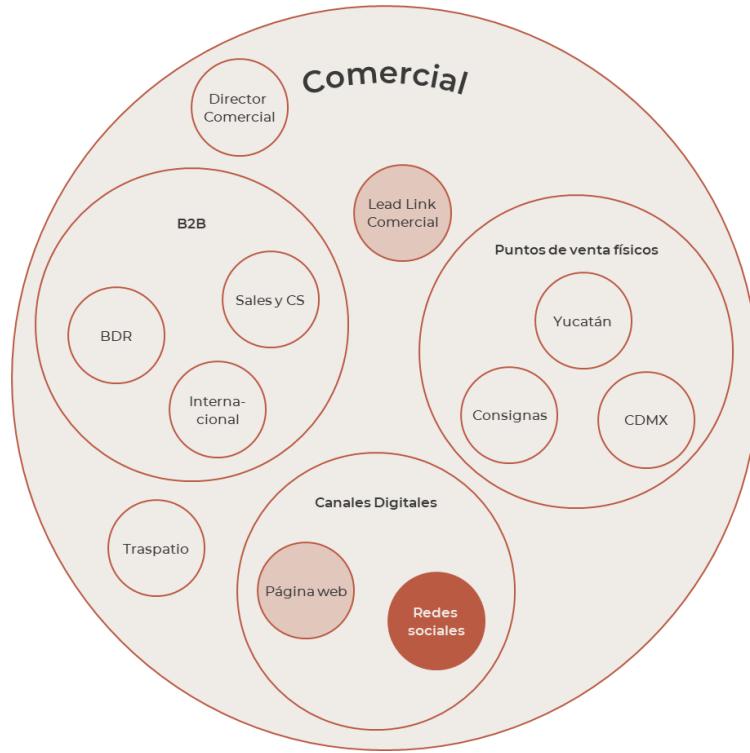
# Página web II



## Tareas

- Atender al cliente B2C
- Solucionar preguntas e inquietudes del cliente B2B
- Identificar intereses y necesidades de los clientes (obtener insights)
- Compartir insights con Lead Link Comercial
- Diseñar junto con responsable de redes sociales acciones de growth hacking
- Ejecutar y monitorear acciones de growth hacking
- Gestionar devoluciones
- Gestionar imprevisos en cuanto a envíos (daños y desperfectos)
- Sincronizar inventario desde iPos al front
- Asegurarse de que la información de los nuevos productos sea correcta
- Pedir información de productos a las OAs cuando sea necesario
- Proponer y ejecutar cambios en el front de la página web
- Monitorizar desempeño de la página web y recopilar métricas

# Redes Sociales



## Área de responsabilidad

- Redes sociales

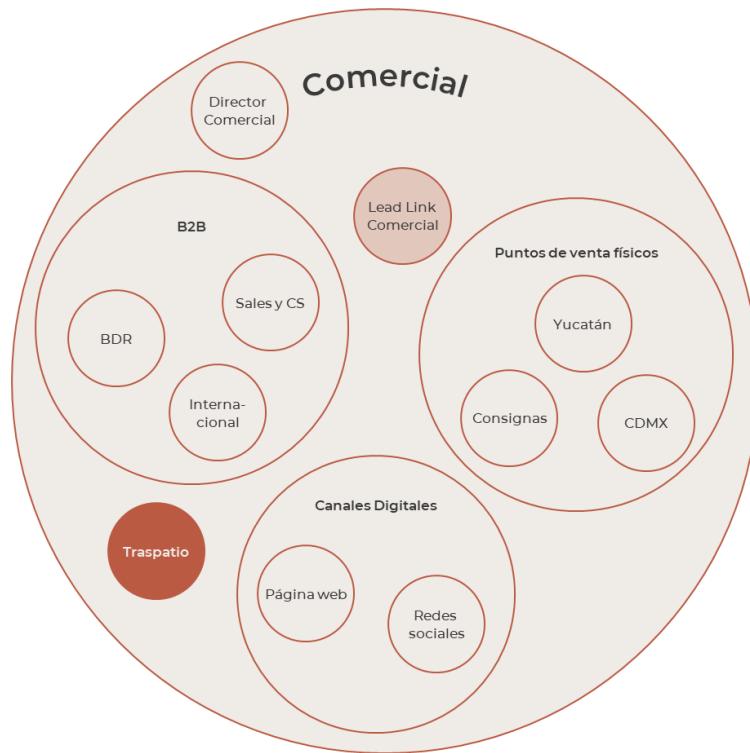
## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial
- Relación con responsable de página web

## Tareas

- Planificación de publicaciones
- Subir contenido a rrss de manera activa
- Diseño de creatividades
- Crear engagement con los usuarios
- Solucionar preguntas e inquietudes de los usuarios
- Identificar intereses y necesidades de los clientes (obtener insights)
- Compartir insights con LLC
- Identificar oportunidades B2B y compartir con BDR
- Diseñar junto con responsable página web acciones de growth hacking
- Apoyar en la ejecución de acciones de growth hacking
- Crear y lanzar campañas de marketing digital
- Monitorizar desempeño de campañas y optimizar métricas
- Identificar nuevas redes sociales
- Idear y llevar a cabo nuevas iniciativas para reconocimiento de marca

# Traspatio



## Área de responsabilidad

- Traspatio

## Comunicación

- Relación con Lead Link Comercial

## Tareas

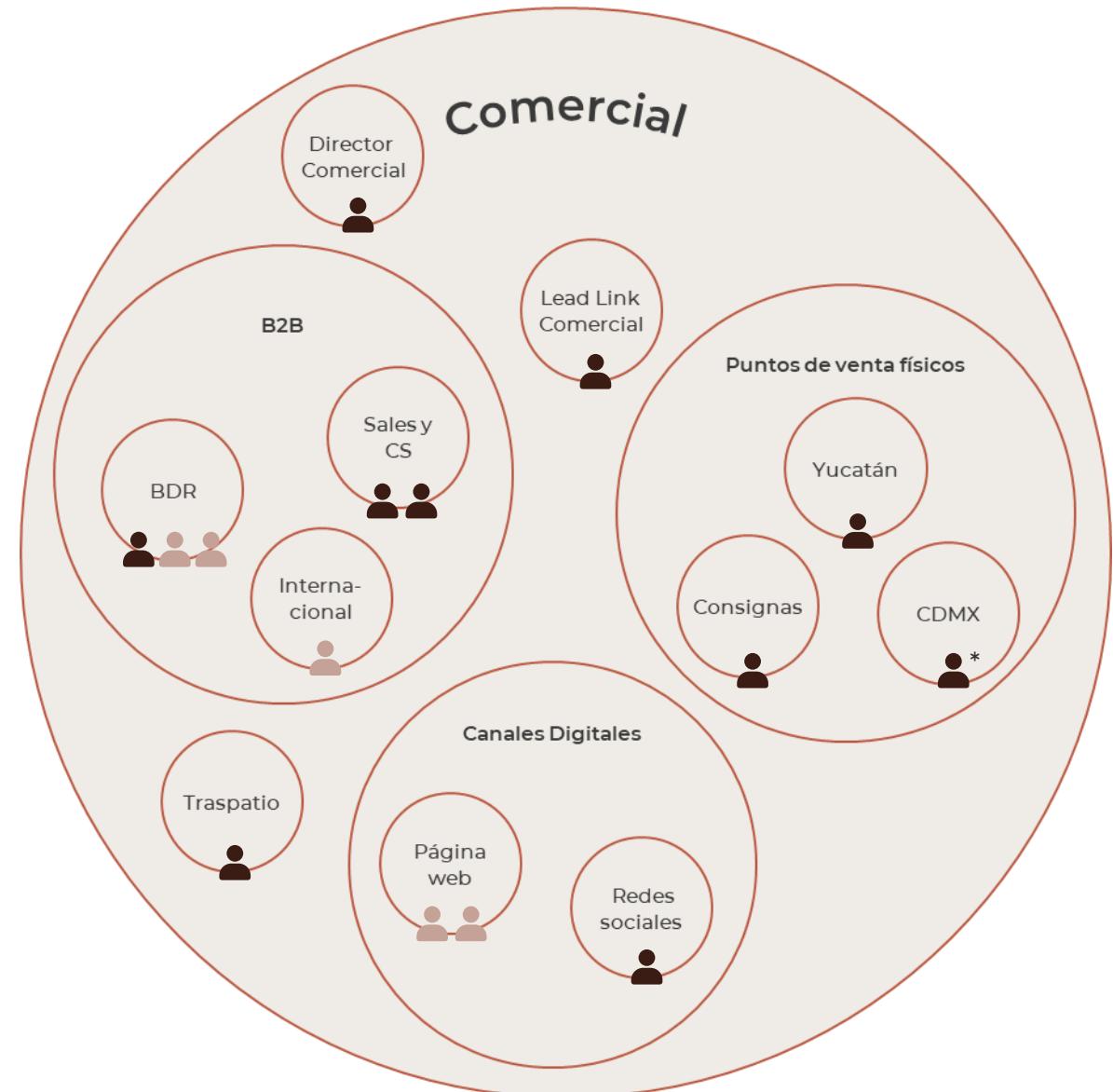
- Identificar áreas de oportunidad
- Gestionar canales de venta traspatio
- Gestionar inventario
- Establecer objetivos
- Seguimiento de métricas
- Seguimiento de resultados financieros de Traspatio
- Planificación anual
- Gestión de redes sociales de traspatio

TRES

# Dimensionamiento

# Distribución de personas entre los diferentes roles

Se trata de una asignación para entender el volumen de trabajo que representa cada rol y/o las personas que tienen que ejercer cada rol



● Perfiles con los que contamos tentativamente

● Perfiles vacantes

# Equipo necesario por canales

Basándonos en las proyecciones desde agosto de 2023 hasta agosto de 2024, y las metas por persona y canal, planteamos contar con el siguiente equipo para cumplir objetivos:

CANAL	Facturación <b>Ensamble Artesano</b>	Facturación <b>TALLER MAYA</b>	Personas
Tiendas Propias	13,396,911	7,100,000	2
Página web	8,640,000	505,000	3
B2B	13,000,000	4,550,000	5
Consignas	1,970,638	1,293,000	1
Internacional	2,400,000	0	1

Nota: Las personas en los roles de Dirección Comercial, Lead Link Comercial y Traspasio no se consideran dentro de las 12 personas que suma la tabla. Teniéndoles en cuenta, el **equipo comercial asciende a 15 personas**.

# Metas por persona en función de su rol y/o canal

CANAL	Ensamble Artesano	TALLER MAYA	TOTAL
Tiendas Propias	525,000	275,000	800,000
Página web	250,000	20,000	270,000
B2B	225,000	75,000	300,000
Consignas	180,000	90,000	270,000
Internacional	200,000	0	200,000

Ensamble  
Artesano **.Igeneris**