

Desarrollo del Programa de Entrenamiento

Formar y desarrollar a un vendedor es un objetivo clave de la administración de ventas. Es un proceso educacional que está destinado a que las personas se preparen, aprendan y consoliden conocimientos para sus cargos actuales y futuros.

El proceso normal para el desarrollo de un Programa de Capacitación y Desarrollo es el siguiente:

1. **Detectar las necesidades de capacitación** a través de un formato llamado DNC. Es necesario **detectar las necesidades** presentes y futuras y analizarlas para hallar sus causas reales. Este inventario de los cursos de capacitación de la organización debe ser sistemático, continuo y efectuado en todos los campos y en todos los niveles.
2. **Fijar las prioridades.** Una vez detectadas las necesidades de capacitación se deben **fijar prioridades de los cursos a impartir**, fijando un plazo para su satisfacción (corto, mediano, largo).
3. **Clasificar las necesidades.** Es necesario realizar una clasificación de acuerdo a lo siguiente:
 - **Individuales.** Surgidas de la evaluación de desempeño.
 - **Grupales.**
 - **Que requieren solución inmediata.**
 - **Que demandan una acción futura.** Si se planifica el cambio de un proceso, se detecta una necesidad futura de capacitación para que dicho cambio pueda llevarse a cabo.

Desarrollo del Programa de Entrenamiento

- **Que exigen instrucción sobre la marcha.** Cuando es imposible extraer al trabajador de su lugar de trabajo o cuando se debe hacer en el lugar de trabajo.
 - **Que necesitan instrucción externa.** Cuando debe recurrirse a institutos de capacitación externos.
 - **Que puede resolver por sí misma la organización.** Porque cuenta con recursos para hacerlo.
 - **Que requieren fuentes o medios externos.** Programación y organización de las actividades.
4. **Elaboración del plan de actividades.** Una vez realizado el análisis de las necesidades, se elabora un **plan de actividades** de formación. El programa es la estructuración de las actividades que permiten el aprendizaje. El conjunto de programas de entrenamiento conforma el **plan**.
5. **Fijar los objetivos** del plan de capacitación, los que deben estar relacionados con los objetivos de la organización.
- Determinar el número de participantes y nivel de capacitación; armar grupos en igualdad de condiciones para asimilar conocimientos.
 - Definir cursos a desarrollar; por ejemplo, ir por temas y por áreas.
 - Definir objetivos de cada curso.

Desarrollo del Programa de Entrenamiento

- Tiempos necesarios. De cada actividad, horarios, cantidad de horas de modo que los sectores sigan funcionando normalmente.
 - Instructores por cada unidad de capacitación, para la parte práctica y para la teórica.
 - Comunicar a todos los niveles el programa y los objetivos.
 - Buscar el lugar para realizar la capacitación; puede ser dentro o fuera de la organización.
 - Administrar, controlando las actividades que realiza el instructor, los participantes y la coordinación.
6. Una vez elaborado el plan, le sigue la **realización de cada programa**. Dicha realización está referida a las acciones concretas del docente, a las actividades que realiza el capacitador y las personas a capacitar y a los elementos y procesos que intervienen en cada situación de aprendizaje.

Referencia:

Carro Paz, Roberto; González Gómez, Daniel (2013). Administración de las operaciones. Productividad y Competitividad. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar de la Plata.
Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf