

## ON LINE SALES ACADEMY

Acelerar los procesos de formación es un objetivo para las organizaciones que quieren mejorar su posición competitiva. Algunas corrientes señalan que el aprendizaje organizacional es la única fuente de ventaja competitiva. Una muestra de ello son las universidades corporativas que nacen para promover el desarrollo permanente de los empleados y aumentar el valor de la compañía.

Este enfoque conecta con lo que se denomina gestión de los activos intangibles y la reputación corporativa. Hace tiempo que las empresas líderes están practicando la gestión de activos intangibles, como son el conocimiento de los empleados, la cultura organizativa, el estilo de dirección o la imagen de marca.

### La gestión del capital intelectual de la fuerza de ventas

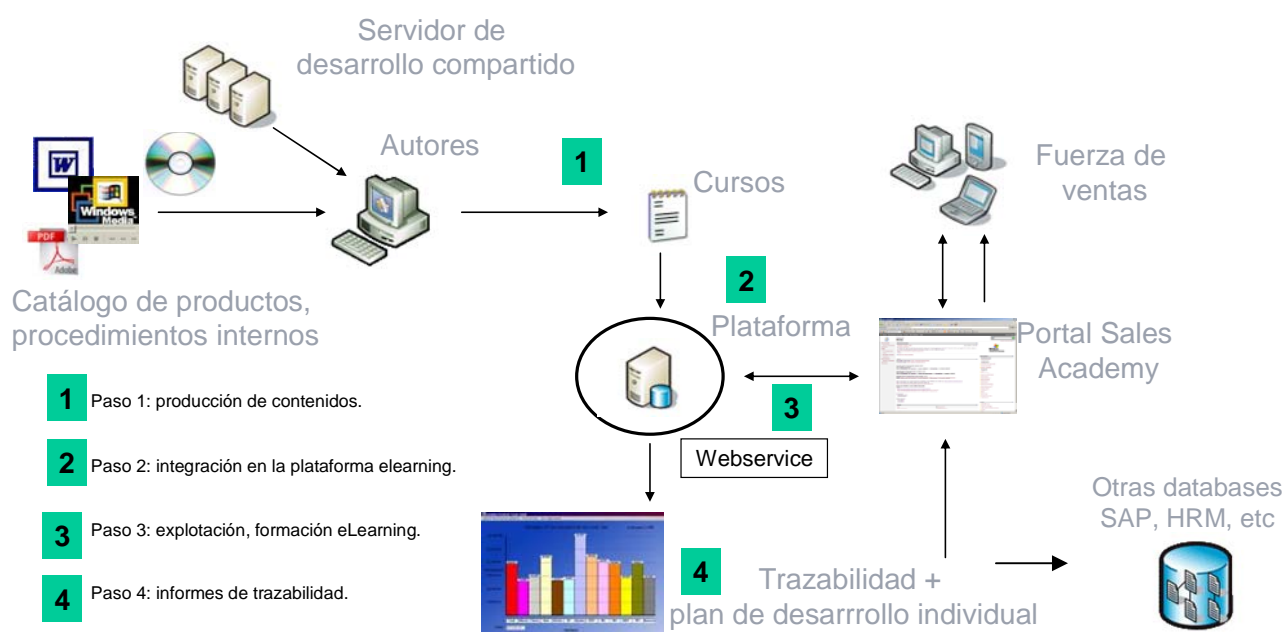
La alta rotación de los catálogos de productos y servicios y los continuos cambios organizacionales son motivo de preocupación de la dirección de la fuerza de ventas. ¿Cómo garantizar y a la vez facilitar la formación del equipo comercial de modo eficiente para vender más?

Las nuevas tecnologías pueden ayudar a acelerar los procesos de formación y venta a través de la On line Sales Academy:

- ✓ Es un portal de formación sobre productos, servicios y mejores prácticas, en función del modelo comercial interno, dirigido al equipo comercial.
- ✓ Proporciona traza del proceso de formación al responsable del equipo.
- ✓ Permite gestionar el conocimiento de la fuerza de ventas on line y gestionar su plan de desarrollo individualizado a través de indicadores (Key Performance Indicators).

Podemos ver un ejemplo de libre acceso, referido al portal de Philips Electronics para 35.000 “vendedores”, realizado por nuestro aliado ISM EasyGenerator (Holanda) en <http://www.onlineacademy.philips.com> . Solo requiere registrarse previamente

¿Cómo ponerlo en práctica?



## **1. Producción de contenidos**

A menudo el coste de producción de contenidos es una restricción para abordar proyectos eLearning. Debemos tener en cuenta: a) muchos contenidos se pueden producir de manera acelerada con herramientas de autor que requieren pocos conocimientos técnicos, como p.ej. EasyGenerator que distribuye Ibermatica y que usan algunos de nuestros clientes como IVAP (Gobierno Vasco), la Diputación Foral de Guipúzcoa y El Ayuntamiento de San Sebastián. b) no todos los recursos de aprendizaje que se utilicen en eLearning deben ser contenidos multimedia: pueden ser lecturas en formato Word, PDF, PPT, direcciones web, comunidades de práctica que dan lugar a píldoras formativas, webseminars, etc. También podemos contemplar eventos de aprendizaje presenciales gestionados on line. Lo importante es disponer de una metodología de aprendizaje y evaluación.

## **2. Integración en la plataforma eLearning**

Este tipo de aplicaciones son potentes herramientas de comunicación que facilitan el aprendizaje colaborativo. Algunas de ellas como SABA han evolucionado hacia herramientas de Human Capital y gestionan además de eLearning, formación presencial, competencias y carreras profesionales, evaluaciones 360º, el ciclo económico, gestión del talento...Lo conveniente, al principio, para disminuir riesgos, es empezar con servicios ASP, es decir, alquilar el servicio de la herramienta hospedada en un proveedor.

## **3. Explotación**

Los usuarios acceden al portal donde se encuentran los recursos de aprendizaje y disponen de un itinerario formativo individualizado. Las metodologías de aprendizaje pueden ser diversas: autoformación, formación on line con seguimiento tutorial intenso + comunidad de aprendizaje, b-learning...Los usuarios conocen su progreso y pueden aprovechar el portal para hacer social networking que también es aprendizaje.

## **4. Informes de trazabilidad**

El responsable del equipo comercial dispone de la traza de aprendizaje de cada usuario y puede gestionar su itinerario formativo y profesional y su desempeño. Esto es una gestión del conocimiento de la fuerza de ventas. El tracking puede integrarse en otras aplicaciones HRM.

Algunos de los requisitos para abordar este tipo de proyectos son:

- a. Máxima implicación de la dirección.
- b. Disponer de una metodología de implantación del servicio.
- c. Realizar un plan de gestión del cambio.