

# Funciones y responsabilidades de la Dirección del Área Comercial

## 1. Dirección Comercial

**Responsable de:** Establecer las acciones comerciales y evaluar los puntos fuertes, así como las áreas de mejora, desarrollando planes y estrategias que proporcionen crecimiento y rentabilidad a los recursos de operación de TAR Aerolíneas y supervisando el cumplimiento de los objetivos corporativos.

También es responsable de liderar al equipo que conforma al Área Comercial.

### Funciones:

- Creación y desarrollo de la identidad e imagen corporativa de TAR Aerolíneas.
- Asegurar la distribución de la marca, producto y servicios de TAR Aerolíneas, diseñando las estrategias comerciales y supervisando que los procesos se lleven a cabo de manera óptima.
- Definir los planes y estrategias de marketing operacional en conjunto con el departamento de Relaciones públicas y marketing digital.
- Gestionar la cartera de clientes, realizando un seguimiento y estudio de la clientela actual para encontrar nuevas y mejores formas de captar nuevos consumidores que pertenezcan al público objetivo de la marca, productos o servicios de TAR Aerolíneas.
- Supervisar la relación de venta y compra de servicios y productos de TAR Aerolíneas, asegurando que el Customer Journey se lleve a cabo de manera óptima, detectando puntos de mejora y proponiendo nuevos planes y estrategias para captar nuevos clientes.
- Establecer los objetivos comerciales a corto, mediano y largo plazo, así como determinar aspectos específicos relativos a las ventas, como pueden ser los precios o los canales de distribución y supervisar los procesos que se llevan a cabo.
- Liderar y supervisar al equipo del Área Comercial, guiándolos y motivándolos para que las acciones realizadas por el Área Comercial queden perfectamente integradas con el resto de procesos.

## 2. Jefatura de OTA'S

**Responsable de:** Ampliar la capacidad de llegar a más clientes a nivel mundial, extendiendo la red de distribución por medio de la integración de nuevas OTA'S (Socios), de acuerdo a las estrategias y políticas establecidas por la empresa.

También es responsable de administrar y optimizar los procesos que ya se encuentran en operación, manteniendo una óptima relación comercial con los socios, coordinando acciones e iniciativas en conjunto con personal de diferentes áreas de TAR Aerolíneas, con la finalidad de cumplir las metas de ventas.

### Funciones:

- Buscar y vincular nuevos canales de distribución, por medio de la exploración de nuevas OTA'S que hay en el mercado, llevando a cabo de manera óptima el proceso de integración e implementación.
- Analizar el impacto que pueda generar la integración de las OTA'S en otros canales de distribución, así como sus beneficios, costos de implementación y costos de operación.
- Realizar las negociaciones comerciales, financieras y operativas correspondientes para llegar a un convenio comercial de mutuo beneficio, tanto para TAR Aerolíneas como para la OTA prospectada, mediante una colaboración comercial.
- Desarrollar implementaciones y planes de trabajo previamente establecidos, priorizando el proceso de vinculación e integración a las OTA'S prospectadas más convenientes.
- Gestionar y revisar los contratos correspondientes con las OTA'S, para formalizar los acuerdos establecidos y llevar a cabo las implementaciones correspondientes.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

### 3. Jefatura de Marketing Digital

**Responsable de:** Examinar, determinar y evaluar estudios de mercado, publicidad, venta y distribución de los productos y/o servicios, con la finalidad de desarrollar e implementar campañas y estrategias; estableciendo y conservando la imagen e identidad de TAR Aerolíneas.

#### Funciones:

- Desarrollar estrategias para la imagen e identidad de la Página Web, presentando propuestas de diseño y marketing para potenciar la compra de productos por medio de la página, ofreciendo al cliente una mejor experiencia de compra a través del canal.
- Administrar y desarrollar el contenido que se encuentra en las redes sociales, por medio de planeaciones de posteos y estrategias para atraer y dar a conocer a TAR Aerolíneas y los servicios que se ofrecen.
- Desarrollar e implementar estrategias y campañas de publicidad y marketing a corto y largo plazo, con la finalidad de potenciar el alcance de TAR Aerolíneas.
- Establecer, dar seguimiento y renovar los convenios y patrocinios, llevando a cabo las negociaciones y firmas de contratos correspondientes.
- Planificar y supervisar la implementación de las campañas y estrategias de marketing, estableciendo los tiempos de gestión y el presupuesto destinado.
- Garantizar que los productos y la marca cumplan con la identidad corporativa previamente diseñada, supervisando la creación de contenido, diseños e imagen final de los productos, marca o servicios.
- Dar seguimiento a las actividades de marketing de la competencia.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

### 4. Gerencia de Estrategia Comercial

**Responsable de:** Investigar, analizar y diagnosticar el entorno comercial de la industria y de los clientes y socios comerciales de TAR Aerolíneas, para desarrollar e implementar iniciativas derivadas de estrategias comerciales específicas y efectivas.

**Funciones:**

- Desarrollar estrategias para dar a conocer los productos que TAR Aerolíneas ofrece, incrementando la presencia de marca en los diferentes canales de distribución.
- Implementar iniciativas de mejora en cada paso que conforma el Customer Journey, proponiendo iniciativas para el desarrollo de nuevos productos y servicios para enriquecer la experiencia del cliente.
- Elaborar Términos y Condiciones de productos, servicios y proyectos que TAR Aerolíneas ofrece, así como la elaboración de Convenios Comerciales.
- Implementar iniciativas estratégicas para que cada departamento del área comercial realice acciones correspondientes enfocadas a enriquecer la experiencia del cliente antes, durante y después de la compra; reforzando siempre su enfoque hacia los Pilares del área Comercial.
- Crear las cuentas de abono de las agencias, así como la elaboración de guías de procedimientos y herramientas para las agencias.
- Brindar capacitaciones en skills de ventas en mostradores y coordinar las ventas en mostradores en aeropuertos, tanto en efectivo como en TPV. Así como brindar apoyo en análisis de necesidades en temas administrativos relacionado con ventas, equipamiento y herramientas de trabajo de nuestros ejecutivos de tráfico en mostradores.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

## 5. Jefatura de Atención a Clientes y Call Center

**Responsable de:** Llevar a cabo de manera efectiva el servicio de atención al cliente, proporcionando a los clientes información sobre productos o servicios que TAR Aerolíneas ofrece y resolviendo aquellos problemas y dudas que puedan surgir.

**Funciones:**

- Revisar la operatividad del Call Center, supervisando los procedimientos de elaboración de reportes de llamadas, ventas, pagos y la disponibilidad de agentes telefónicos.
- Atender solicitudes de problemas técnicos y operativos, supervisando los problemas que puedan presentarse en el sistema o software, y solucionándolos de manera eficiente.
- Perfeccionar el servicio del Call Center, elaborando políticas, procesos y procedimientos, así como sus actualizaciones correspondientes y la difusión de los mismos.
- Atender inquietudes de los clientes y atender de los correos recibidos; así como investigar y solucionar los casos fuera de las políticas y procedimientos previamente establecidos.
- Supervisar el cumplimiento de los KPI'S establecidos.
- Desarrollar proyectos e iniciativas para la mejora de la atención al cliente y de los tiempos de respuesta.
- Proponer iniciativas para el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

## 6. Gerencia de Business Intelligence

**Responsable de:** Identificar y priorizar de manera estratégica las cuestiones de mercado o negocio,

analizando datos relevantes que contemplen información de categoría, consumidor y competencia; para apoyar la toma de decisiones y alcanzar los objetivos previstos.

### **Funciones:**

- Gestionar y asegurar la integridad de la información del mercado para identificar oportunidades de negocio, así como proponer elementos que apoyen la toma de decisiones para potenciar la estrategia comercial.
- Analizar la información obtenida de los canales de distribución por medio de herramientas, para su difusión a las áreas correspondientes.
- Desarrollar e integrar tecnología para actualizar la base de datos operativa de TAR Aerolíneas, basada en datos cuantitativos y actuales que provean información valiosa para la organización.
- Brindar soporte a la estrategia comercial y de servicios mediante la elaboración de reportes, bases de datos, y selección de KPI's para asegurar los resultados y el cumplimiento de los objetivos.
- Investigar, analizar y desarrollar análisis de mercado, económicos y de cualquier otra actividad comercial, alineando los planes y estrategias comerciales y de operación, para dar cumplimiento al presupuesto establecido.
- Realizar configuraciones del sistema de reservaciones.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

## **7. Project Manager**

**Responsable de:** Planear y analizar la rentabilidad de la red de rutas de TAR Aerolíneas. Además, es responsable del desarrollo estratégico del programa de vuelos de la compañía.

### **Funciones:**

- Colaborar con el equipo de itinerarios, revisando los indicadores económicos y operativos de la red para optimizar el performance y la utilización de las aeronaves.
- Evaluar por medio de indicadores la viabilidad de aperturas y cierres de rutas, así como dar seguimiento a las mismas, desarrollando el diseño de horarios, tarifas, y analizando el presupuesto para su implementación.
- Crear estudios de mercado y evaluaciones de la competencia, para respaldar proyectos, análisis comerciales, financieros y operativos.
- Coordinar con las áreas correspondientes los itinerarios, presupuestos, análisis de costos operativos, mercadotecnia, nuevos proyectos o cambios a los productos existentes.
- Brindar un seguimiento del desempeño de la red y realizar actualizaciones de los movimientos de otras compañías en mercados competidos.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

## **8. Gerente de Planeación**

**Responsable de:** Planear y analizar la rentabilidad de la red de rutas de TAR Aerolíneas. Además, es responsable del desarrollo estratégico del programa de vuelos de la compañía.

También es responsable de asegurar la mejor utilización posible de la flota, trabajando en conjunto con las demás gerencias para garantizar un itinerario comercial y operativamente óptimo para maximizar el desempeño financiero.

**Funciones:**

- Evaluación del desarrollo estratégico nacional, así como guiar al personal a cargo y comunicar efectivamente los objetivos marcados por la dirección.
- Evaluar por medio de indicadores la viabilidad de aperturas y cierres de rutas, así como dar seguimiento a las mismas, desarrollando el diseño de horarios, tarifas, y analizando el presupuesto para su implementación.
- Crear estudios de mercado y evaluaciones de la competencia, para respaldar proyectos, análisis comerciales, financieros y operativos, así como realizar análisis periódicos de la rentabilidad de los mercados que sirvan como base para toma de decisiones.
- Monitorear y estimar la capacidad de tripulación para mantenerla dentro de parámetros aceptables vs. Budget.
- Evaluación de la demanda para toma de decisiones, el cambio de los productos y planeación de flota.
- Tener comunicación efectiva hacia todas las áreas de operaciones, mantenimiento, revenue management, legal, ventas y comercial sobre cualquier movimiento estratégico del itinerario y planes de corto y mediano plazo.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

## 9. Jefatura de Business Intelligence

**Responsable de:** Analizar, mantener y suministrar la información necesaria para la toma de decisiones con el objetivo de lograr un incremento en el ingreso y en las ventas.

También es responsable de identificar y priorizar la información para apoyar a la gerencia en las tomas de decisiones para alcanzar los objetivos previstos.

**Funciones:**

- Analizar la información obtenida de los canales de distribución por medio de herramientas, para su difusión a las áreas correspondientes.
- Revisión continua de las bases de datos utilizadas por todas las áreas de la empresa.
- Desarrollar e integrar tecnología para actualizar la base de datos operativa de TAR Aerolíneas, basada en datos cuantitativos y actuales que provean información valiosa para la organización.
- Actualización de reportes correspondientes para su consulta constante.
- Brindar soporte a la estrategia comercial y de servicios mediante la elaboración de reportes, bases de datos y selección de KPI's para asegurar los resultados y el cumplimiento de los objetivos.
- Realizar configuraciones del sistema de reservaciones.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

## 10. Gerente de Ventas

**Responsable de:** Brindar atención a las Agencias afiliadas a TAR Aerolíneas, ofreciendo atención personalizada para las aclaraciones de dudas que la agencia pueda tener.

También es responsable de coordinar a los Agentes de ventas, con la finalidad de que la atención y afiliación de las agencias se lleve a cabo de manera óptima, cumpliendo con los KPI's establecidos.

### Funciones:

- Brindar atención personalizada a las agencias de viajes afiliadas, resolviendo conflictos y dudas sobre cambios de itinerarios, reembolsos, facturaciones, etc.
- Coordinar a los Key Account Manager (KAM), verificando que se cumplan los KPI'S de ventas y afiliaciones establecidos.
- Crear cuentas corrientes, metas y alcances para cada KAM y agencias, con la finalidad de aumentar las ventas.
- Ofrecer a las agencias los diferentes productos que TAR Aerolíneas tiene.
- Brindar capacitaciones a KAM'S y a las agencias afiliadas.
- Desarrollar nuevos productos para ofrecer a las agencias, analizando la viabilidad y presupuesto, con la finalidad de aumentar las ventas.
- Apoyar al área de atención a clientes, resolviendo dudas relacionadas con las agencias.
- Cualquier otra que sea requerida por el Director Comercial.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpc/177/2?rev=1615184118>



Last update: **17/11/2021 16:27**