

ACTIVIDADES CLAVE

Las actividades claves son las acciones prioritarias que llevaremos a cabo para el correcto desarrollo y el éxito de nuestra empresa.



- *Actividades de Investigación y desarrollo*

Estas actividades las llevará a cabo nuestro departamento de Investigación y Desarrollo. Este departamento debe mantenerse en continuo contacto con el resto de las funciones de la empresa (comercialización, producción o ventas).

Algunas de las funciones de este departamento son las siguientes:

- **Investigación de nuevos productos:** antes de realizar la producción de un nuevo producto hay que explorar su diseño, sus costes de producción y el tiempo que se tardará en producir suficientes cantidades del nuevo producto.
- Desarrollo de nuevos productos: los resultados obtenidos en la fase de investigación nos conducen al desarrollo del producto
- **Actualizaciones de productos existentes:** nuestro departamento de Investigación y desarrollo también debe examinar los productos existentes para observar si requieren una actualización basándose en los cambios en las necesidades de los clientes.
- **Controles de calidad:** el departamento de Investigación y desarrollo también pueden realizar los controles de calidad de los productos ya que conocen bien sus especificaciones y así evaluar si todos los proyectos cumplen las normas de calidad que la empresa ha establecido.
- **Innovación:** El equipo de I+D es responsable de vigilar las innovaciones y las nuevas tendencias dentro de la industria y asegurarse de que su producto se mantiene al día con estas tendencias.

- Actividades de producción:

- **Selección del producto y el diseño:** Lo primero que deberemos hacer es seleccionar el producto adecuado y el diseño correcto para este. Esta decisión es muy importante para la empresa porque la combinación del producto correcto (Propuesta de Valor) y el diseño correcto (Actividades Clave) dictará el éxito o el fracaso de la misma.
- **Selección del proceso de producción:** en esta etapa decidiremos qué proceso de producción utilizará nuestra empresa (las máquinas, el sistema de gestión de inventario, etc.)
- **Selección de la capacidad de producción adecuada:** el departamento de producción debe ser totalmente consciente y tener conocimiento total de la demanda prevista del producto para así poder fijar la capacidad de producción por consiguiente. Es muy importante porque la escasez o el excedente de un producto puede ocasionar problemas a la empresa.
- **Planificación de la producción:** se deberá decidir la ruta que seguirá el productor y su programación. El trabajo deberá ser fluido y hay que establecer el tiempo de duración de las diferentes actividades mencionando la hora de inicio y la hora de finalización de cada una de ellas.
- **Control de la producción:** el director del departamento es responsable de la supervisión y de controlar el proceso de producción. Lo hará comparando la producción planificada con la producción real, explicando y corrigiendo las variantes (si han habido) para poder cumplir con la producción planificada
- **Control de Calidad y Costos:** en el director del departamento recae la responsabilidad de asegurarse de que la calidad el productor esté mejorando continuamente y también de reducir los costos para que nuestro producto pueda seguir siendo competitivo en el mercado.
- **Control de Inventario:** este control es fundamental porque evita el exceso o la falta de existencias.
- **Administrar el sitio web, los pedidos en línea y la distribución del producto**
- **Diseño del producto y del embalaje.**

- Marketing:

Este departamento es responsable del crecimiento de la empresa ya que tiene un gran conocimiento de la empresa y el valor que está proporciona a sus clientes. Las funciones de este departamento son las siguientes:

- **Estrategia:** Redactar la estrategia de comercialización para la empresa basándose en los objetivos y las misiones generales de esta.
- **Investigación de mercado:** Este departamento debe tener un conocimiento total del mercado en el que opera la empresa, incluyendo los puntos débiles y fuertes del producto según el cliente, los posibles competidores que pueden haber en el mercado, etc.
- **Desarrollo del producto:** Identificación de las posibles áreas de lagunas en el mercado para las cuales la empresa puede desarrollar un producto para atender una necesidad no satisfecha.
- **Comunicaciones:** este departamento es responsable de toda la comunicación que se tiene con el mercado en relación con el producto. Esta comunicación varía desde comunicados de la empresa hasta anuncios, correos electrónicos, etc.
- **Apoyo a las ventas:** este departamento trabaja estrechamente con el equipo de ventas proporcionándoles clientes potenciales y también materiales de promoción para posibles clientes.

- **Ventas y servicios al cliente:**

- **Manejar los problemas:** Saber de antemano cuáles son los problemas que pueden surgir, si se puede hacer algo para evitarlo y cómo lograr combatirlo en caso de que se presenten, además hay que aprender desde un principio a minimizar los problemas que pueden existir y su incidencia en el negocio.

Además conocer factores comunes a todos los problemas pueden ayudar a resolver los problemas más rápidamente. A la hora de solucionar problemas, hay que elegir la mejor solución de problemas, teniendo en cuenta que generalmente esta es la que ofrece mayores beneficios con menores perjuicios.

Nuestro departamento de ventas y servicios al cliente entrará en acción cuando algún cliente tenga alguna queja y su labor será dejarlos contentos ya sea reemplazando el producto o devolviendo el dinero.

- **Asistiendo en las ventas**