

Aquí se encuentra un ejemplo de análisis del conocimiento referido a un pedido de proceso. El análisis deberá ser llevado a cabo en la empresa por sus trabajadores y los departamentos respectivos. Se deberá marcar con color rojo aquellos conocimientos faltantes o incompletos.

Necesidad de información y conocimientos		Fase del proceso	Origen de la información y de los conocimientos	
¿Fuentes de información / conocimientos?	¿Qué conocimientos?	Preparación de la visita del cliente ↓	¿Qué conocimientos?	¿Transferir?
Encuentros y ferias fuera del servicio	Ventajas claras para ingresar en el mercado		Conversación con el grupo	
Catalogo	Documentación actualizada de ventas		Conocimientos sobre la autoorganización Conocimientos sobre fuentes de información	
	Recomendaciones sobre clasificación			
Jefe de ventas	Estrategia de distribución			
Entrenamiento	Posibilidades de servicios			
Información sobre compras, eventos, etc.	Conocimientos sobre los clientes. Análisis sobre el reconocimiento de posibilidades.			
Soporte de investigación y desarrollo	Información general de ventas Reclamaciones Soluciones POS		Asociación creativa para el proyecto	
	Conocimientos sobre el mercado (Competencia, desarrollo, tendencias)			
	Disponibilidad Análisis ABC	Ingreso de pedidos ↓ Ok. del responsable de restitución al cliente ↓ Registro de pedidos. Control de pedidos. Confección de facturas. Suministro. ↓ Realimentación del cliente. ↓ Conexión con el cliente ↓		
Lista de control	¿Qué quieren saber de nosotros los clientes?		Ideas de los clientes	