

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para el proceso de venta de productos o servicios por parte de asesores, ejecutores y gerentes comerciales de la organización.

2. RESPONSABLES

- Asesor Gestor
- Asesor Ejecutor
- Gerente de proyectos
- Gerente Comercial Sector Privado

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

3.1. ESTRATEGÍAS COMERCIALES

El gerente comercial del sector privado junto con el gerente de proyectos son los responsables de establecer las estrategias a utilizar para poder captar nuevos clientes.

Como resultado de la reunión de definición de estrategias comerciales, se genera un acta donde se puntualizan las estrategias a utilizar.

Las estrategias se dan a conocer a cada uno de los asesores comerciales, esto con el fin de formalizar la retroalimentación de los cambios generados en las estrategias a utilizar para captar nuevos clientes.

3.2. PROSPECCIÓN DEL CLIENTE

Una vez identificado el cliente, se deberá diligenciar el F-GC-01 Solicitud de prospección de cliente. En ese formato se identifica si el cliente es persona natural, en cuyo caso se debe diligenciar el documento D-GG-08 Política tratamiento de datos clientes y proveedores.

Los documentos son entregados a la auxiliar de recepción, quien codifica y asigna el cliente al asesor, teniendo como plazo 30 días para la realizar la F-GC-02 Hoja de Cliente, dicho deberá firmar o poner sello del cliente para ser asignado a un asesor comercial.

El asesor debe tener vigentes sus hojas de clientes constantemente las cuales se vencen cada seis meses.

Si se envía la presentación empresarial por medio de correo electrónico se debe usar la correspondiente presentación emitida por mercadeo, verificando la recepción del correo por parte del cliente-

La F-GC-02 Hoja de Cliente queda en custodia de la auxiliar de recepción y en el momento de su diligenciamiento, el asesor comercial recibe la notificación por correo.

3.3. COTIZACIÓN COMERCIAL SECTOR PRIVADO

Luego de conocer las necesidades del cliente, el asesor comercial realiza la cotización de los productos o servicios a ofrecer:

- SOLICITUD DE PLANOS

Si la cotización requiere plano de distribución, la información debe remitirse al área de dibujo y registrarse en F-GC-11 Registro solicitudes dibujo. En esta área se hace el despiece de manera digital y es la base para la cotización en el sistema SISPRO. Si no es necesario un plano, la información se registra en el sistema SISPRO de forma manual en el formulario destinado para tal fin.

- SOLICITUD MOBILIARIO

Se realiza por medio del sistema SISPRO, ingresando el usuario y contraseña del asesor comercial y se diligencia el formulario de solicitud con la descripción de acabados.

- SOLICITUD PRODUCTOS ESPECIALES

Si la cotización incluye productos o servicios que no están dentro de la lista de precios del sistema, se debe hacer la solicitud correspondiente al proceso diseño en el formato "solicitud diseño y cotización productos especiales" F-GD-01 o mediante el módulo Muebles Especiales de SISPRO. El departamento de diseño enviará valor para la cotización.

- SOLICITUD OBRA CIVIL

El asesor debe solicitar su cotización a DS CONSTRUCCIONES, en el F-GC-03 Cotización obra civil, la solicitud irá acompañada del plano y los términos de referencia del proyecto.

- SOLICITUD PRESUPUESTO ESPACIOS FUNCIONALES

La información de mobiliario y obra civil se envía a la Analista financiera por medio del F-GC-04 Análisis Financiero Espacios Funcionales para realizar el respectivo presupuesto del proyecto

- COTIZACIÓN FINAL

La cotización a presentar al cliente se elabora en el F-GC-10 Cotización comercial con la información obtenida de las anteriores solicitudes.

Las cotizaciones son revisadas por el gerente comercial y son aprobados los descuentos si aplican y autorizadas por el gerente correspondiente mediante la firma.

Si al momento de presentar la cotización el cliente hace observaciones, se deben subsanar aportando los documentos pertinentes y se modifica la cotización en ese sentido, siguiendo este procedimiento nuevamente, cambiando la o las actividades afectadas.

Todos los documentos mencionados en este procedimiento deben reposar en la carpeta del proyecto.

3.4. GESTIÓN CONTRACTUAL

Realizar la solicitud al departamento Jurídico mediante el procedimiento P-GA-01 Gestión Contractual

3.5. RADICACIÓN Y ERRADICACIÓN

Las indicaciones de radicación y erradicación de productos o servicio se detallan en el P-GP-01 Procedimiento Radicación y Erradicación de Producción.

3.6. COTIZACIÓN COMERCIAL SECTOR PÚBLICO

En el caso en que la cotización se trate de una convocatoria pública o privada (licitaciones, invitaciones a cotizar, subastas, etc.) o un arrendamiento, los responsables de este procedimiento, podrán anexar documentos específicos inherentes al proceso como listas de chequeo, planillas de control, etc. o solicitar aclaraciones tendientes a la mejor comprensión de los requisitos del cliente.

En ese mismo caso de convocatorias o arrendamientos, la cotización debe ser acompañada con todos los documentos solicitados por el cliente (pólizas, certificaciones, estados financieros, requisitos legales, etc.)

3.7 SOLICITUD INSUMOS NO FACTURADOS

Si durante la ejecución de un proyecto se presenta el requerimiento de mano de obra o transporte adicional que no esté contemplada dentro de la OP, se debe solicitar al departamento de instalaciones o logística el valor correspondiente.

Esta solicitud se hace mediante un correo electrónico al jefe de instalaciones o logística indicando: necesidad, cantidad y ubicación.

Con la información recibida, el asesor radica mediante el código MANO DE OBRA NO MANUFACTURADOS el valor indicado.

3.8 SEGUIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El asesor comercial o asesor ejecutor podrá realizar entregas parciales del proyecto mediante el F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto, será opcional la entrega de las llaves del mobiliario mediante el F-GC-06 Acta de Entrega Llaves mobiliario

3.9 ENTREGA DEL PROYECTO

El asesor comercial o asesor ejecutor debe entregar el proyecto, al funcionario designado por parte del cliente, apoyándose en los planos aprobados, cotización aprobada, contrato suscrito, u otro medio preparado por el cliente para tal fin, cuando uno o varios aplique diligenciando la F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto

Una vez estén de acuerdo el asesor comercial y el cliente respecto de las especificaciones del producto o servicio y el cumplimiento de sus expectativas, se suscribe el acta de entrega y se entregará al cliente la D-GG-04 Política de Garantías

El acta de entrega debe incluirse en la carpeta del proyecto, indicando que ya es un proyecto ejecutado.

3.8 PQRS

Si el cliente, el asesor o ejecutor detectan una no conformidad se generará una solicitud mediante el Módulo SISPRO PQRS

3.9 SERVICIO POSVENTA

En el evento que el cliente solicite un mantenimiento preventivo el asesor comercial debe solicitarlo al jefe de instalaciones por medio del F-GC-07 Solicitud de mantenimiento.

3.10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Cada 6 meses se realizará la F-GSP-05 Encuesta servicio al cliente tomando la información entregada por costos de los proyectos ejecutados en el periodo. Se realizará una muestra aleatoria por cada asesor

3.11 INDICADORES DE GESTIÓN

El F-GC-08 Registro de ventas se realizan durante cada mes para identificar el avance del cumplimiento de la meta en ventas para el año vigente.

El asesor comercial entregará al Gerente Comercial la agenda semanal junto con el F-GC-09 FORECAT que es el Indicador de negocios por cada uno de los asesores comerciales y cada sucursal.

4. DEFINICIONES

Asesor Gestor: Es el profesional encargado del proceso de venta desde el contacto con el cliente hasta la radicación del proyecto.

Asesor Ejecutor: Es el profesional encargado del proyecto desde el seguimiento de la orden de producción hasta la entrega del proyecto.

Característica: Rasgo diferenciador.

Contrato: Acuerdo vinculante.

Cotización: Documento donde se consignan las características generales del producto o servicio, propuesta económica, forma de pago y plazo de entrega, entre otros, y va dirigida al cliente.

Información: Datos que poseen significado.

Insumos no manufacturados: Materias primas que son indispensables para el ensamble de un producto, que no son fabricados en la planta. Ejemplo: cerradura, mano de obra, y transporte

Migración: cambio de estado.

OP: Orden de producción.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Producto de línea: Producto que se fabrica habitualmente en la planta de producción y está codificado.

Producto especial: Producto que no está incluido en la lista de precios de productos de línea y no se ha fabricado nunca.

Prospección: Estudio de las posibilidades futuras de un negocio teniendo en cuenta los datos de que se dispone.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas, con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Radicación: Proceso encaminado a solicitar la producción de un proyecto, con sus documentos relacionados y fechas programadas.

RUT: Registro único tributario, emitido por la autoridad de impuestos.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

SISPRO: Sistema integrado de información de producción.

4. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

F-GC-01 Solicitud prospección del cliente
F-GC-02 Hoja del cliente
F-GC-03 Cotización obra civil
F-GC-04 Análisis financiero espacios funcionales
F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto
F-GC-06 Acta de Entrega Llaves mobiliario
F-GC-07 Solicitud de mantenimiento.
F-GC-08 Registro de ventas
F-GC-09 FORESCAT

6. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Paula Gómez Jefe de Calidad	Luis Fernando Gómez Gerente de Comercial	Luis Fernando Gómez Gerente de Comercial

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Octubre 2018	1	Elaboración