

NOMBRE PROCESO: GESTION DE VENTAS

QUE NECESIDAD SATISFACE?
Identificar los requisitos del cliente y todo otro requisito aplicable. Analizar la factibilidad de cumplir los requisitos aplicables con los modelos existentes. Satisfacer al cliente.

QUE NOS DIFERENCIA?
Precio competitivo.

QUE OBJETIVOS PERSIGUE?
Cotizaciones convertidas en venta

INDICADOR DE SEGUIMIENTO:

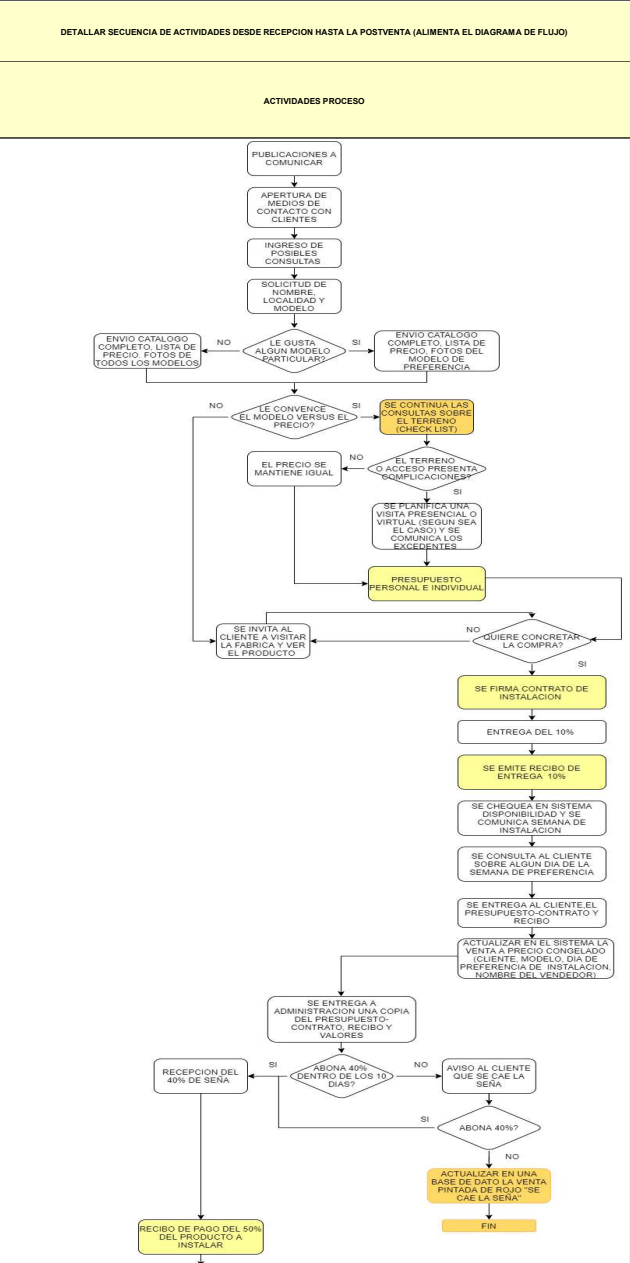
VALOR:

RESULTADO:

REQUISITO CLIENTE A CUMPLIR:
entrega en el tiempo comprometido

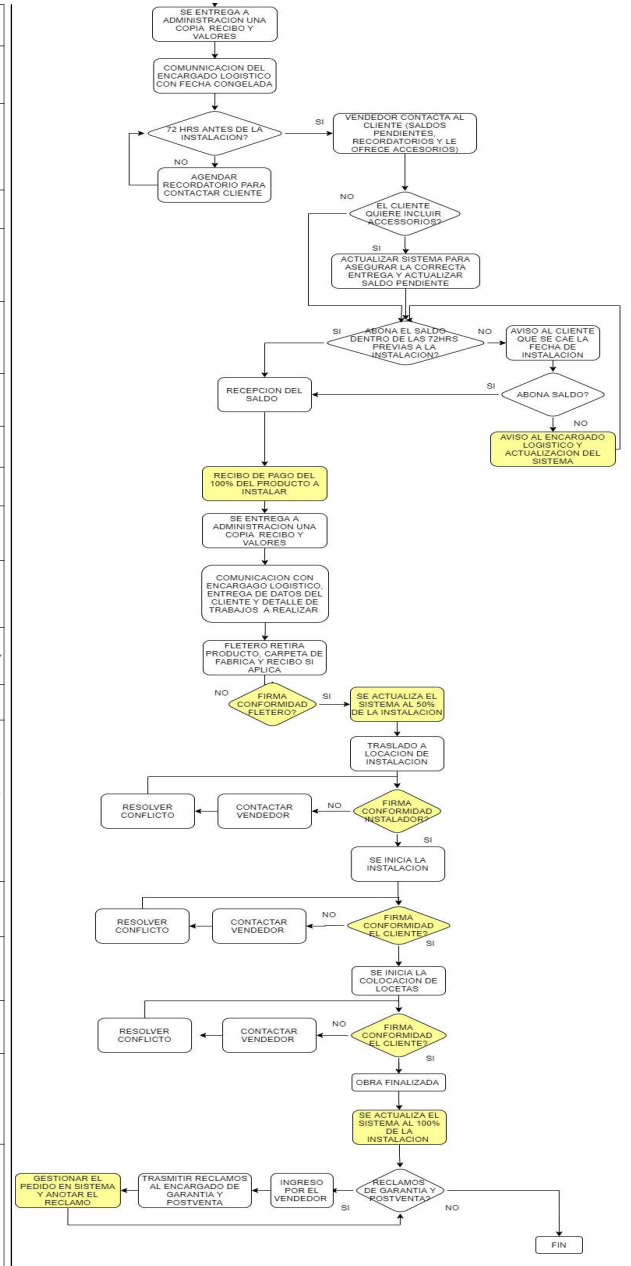
CRITERIO DE ACEPTACION
firma de conformidad en la colocación de los instaladores y locutores

PROVEEDOR	INSUMOS DE ENTRADAS	INPUTS
AGENCIA DE PUBLICIDAD	CONCEPTO	PUBLICACIONES A COMUNICAR
VENDEDOR		APERTURA DE MEDIOS DE CONTACTO CON EL CLIENTE
CLIENTE POTENCIAL		INGRESO DE POSIBLES CONSULTAS
VENDEDOR		SOLICITUD AL CLIENTE DE NOMBRE COMPLETO, LOCALIDAD, Y MODELO DE PILETA QUE LE GUSTARIA
CLIENTE POTENCIAL		INFORMACION SOLICITADA
VENDEDOR		ENVO DE CATALOGO LISTA DE PRECIO COSTO DE ENVIO
VENDEDOR		CONSULTAS SOBRE LAS CONDICIONES DEL TERRENO ((PRESENCIA DE PIEDRAS, DESNIVELES, ACCESO A LA VIVIENDA)
CLIENTE POTENCIAL		CONDICIONES DEL SUELO CON COMPLICACIONES
VENDEDOR		SE PLANIFICA VISITA VIRTUAL O PRESENCIAL EN EL TERRENO. SE EMITE EL PRESUPUESTO PERSONAL E INDIVIDUAL CON INFORMACION DE MONTO EXCEDENTES
CLIENTE POTENCIAL		DECISION DE CONCRETAR LA COMPRA Y FIRMA EL CONTRATO DE INSTALACION
VENDEDOR		ADJUNTA EL CONTRATO DE INSTALACION FIRMADO AL PRESUPUESTO
CLIENTE POTENCIAL		ENTREGA DEL 10% PARA CONGELAR EL PRECIO.
VENDEDOR		EMITE COMPROBANTE REMTO CON LA SEÑA
VENDEDOR		COMUNICA SEMANA DE INSTALACION PREVISTA
CLIENTE		DIA DE LA SEMANA DE PREFERENCIA (DEFINIRLO NO LIMITA A CUMPLIRLO, EL OBJETIVO ES LA ENTREGA SEMANAL.)
VENDEDOR		CONTRATO DE INSTALACION FIRMADO PRESUPUESTO RECIBO DE ENTREGA
VENDEDOR		ACTUALIZACION EN SISTEMA DE LA VENTA Y FECHA TENTATIVA Y MODELO
ADMINISTRACION		RECIBE DE DOCUMENTACION FIRMADA (PRESUPUESTO, CONTRATO, RECIBO Y VALORES) APERTURA DE CARPETA DE CLIENTE
CLIENTE		TRANSCURRIDOS LOS 10 DIAS ENTREGA DEL 40% PARA SEÑAR EL PRODUCTO.
VENDEDOR		ACTUALIZACION DEL ESTADO DEL CLIENTE A SE CAE LA SEÑA (PINTA EN ROJO) O PRODUCTO SEÑADO.



CLIENTE	OUTPUTS	TRAZABILIDAD O RASTREO DOCUMENTOS DE SEGUIMIENTO	MODOS DE FALLAS	EFFECTOS	PLAN DE ACCION
VENDEDOR	APERTURA DE MEDIOS DE CONTACTO CON EL CLIENTE	PAGINA WEB REDES SOCIALES CALL CENTER RECOMENDACIONES			
CLIENTE POTENCIAL	INGRESO DE POSIBLES CONSULTAS		MENSAJES SIN RESPONDER O RESPONDIDOS DE MANERA INCORRECTA	% BAJO DE TASA DE RESPUESTA % BAJO DE CALIDAD DE RESPUESTA	
VENDEDOR	SOLICITUD AL CLIENTE DE NOMBRE COMPLETO, LOCALIDAD, Y MODELO DE PILETA QUE LE GUSTARIA				
CLIENTE POTENCIAL	INFORMACION SOLICITADA		PERDIDA DE RASTRO DE CLIENTES POTENCIALES	PERDIDA DE VENTA EFECTIVA	
VENDEDOR	ENVO DE CATALOGO LISTA DE PRECIO COSTO DE ENVIO	CATALOGO Y LISTA DE PRECIOS			ESTANDARIZAR CATALOGO COMPLETO EN TODOS LOS VENEDORES
VENDEDOR	CONSULTAS SOBRE LAS CONDICIONES DEL TERRENO ((PRESENCIA DE PIEDRAS, DESNIVELES, ACCESO A LA VIVIENDA)	CHECK LIST DE CONSULTA SOBRE EL TERRENO	FALTA DE DATOS IMPORTANTES A SABER A LA HORA DE INSTALAR LA PILETA	DEMORAS O RETRabajos	GENERAR CHECK LIST AYUDA PARA CONSULTA SOBRE EL TERRENO. ESTANDARIZAR TODA LA INFORMACION A RELEVAR: FOTO DE INGRESO, FOTO DEL TERRENO, MAPAS, DESNIVEL, TERRENO PEDREGOSO.
CLIENTE POTENCIAL	CONDICIONES DEL SUELO CON COMPLICACIONES				
VENDEDOR	SE PLANIFICA VISITA VIRTUAL O PRESENCIAL EN EL TERRENO. SE EMITE EL PRESUPUESTO PERSONAL E INDIVIDUAL CON INFORMACION DE MONTO EXCEDENTES	PRESUPUESTO PERSONAL E INDIVIDUAL			ACTUALIZAR EL PRESUPUESTO PERSONAL E INDIVIDUAL (ANTES DENOMINADO SIMULADOR DE VENTA)
CLIENTE POTENCIAL	DECISION DE CONCRETAR LA COMPRA Y FIRMA EL CONTRATO DE INSTALACION	CONTRATO DE INSTALACION			ACTUALIZAR EL CONTRATO DE INSTALACION CON SEMANA PRPUESTA DE INSTALACION
VENDEDOR	ADJUNTA EL CONTRATO DE INSTALACION FIRMADO AL PRESUPUESTO				
CLIENTE POTENCIAL	ENTREGA DEL 10% PARA CONGELAR EL PRECIO.				
VENDEDOR	EMITE COMPROBANTE REMTO CON LA SEÑA	RECIBO			
VENDEDOR	COMUNICA SEMANA DE INSTALACION PREVISTA				
CLIENTE	DIA DE LA SEMANA DE PREFERENCIA (DEFINIRLO NO LIMITA A CUMPLIRLO, EL OBJETIVO ES LA ENTREGA SEMANAL.)				
VENDEDOR	CONTRATO DE INSTALACION FIRMADO PRESUPUESTO RECIBO DE ENTREGA				
VENDEDOR	ACTUALIZACION EN SISTEMA DE LA VENTA Y FECHA TENTATIVA Y MODELO	SISTEMA REGISTRO VENEDORES			
ADMINISTRACION	RECIBE DE DOCUMENTACION FIRMADA (PRESUPUESTO, CONTRATO, RECIBO Y VALORES) APERTURA DE CARPETA DE CLIENTE				
CLIENTE	TRANSCURRIDOS LOS 10 DIAS ENTREGA DEL 40% PARA SEÑAR EL PRODUCTO.				
VENDEDOR	ACTUALIZACION DEL ESTADO DEL CLIENTE A SE CAE LA SEÑA (PINTA EN ROJO) O PRODUCTO SEÑADO.	SISTEMA REGISTRO VENEDORES			
VENDEDOR	EMITE COMPROBANTE RECIBO CON LA SEÑA	RECIBO			

VENDEDOR	EMITE COMPROBANTE RECIBO CON LA SEÑA
ADMINISTRACION	RECIBE DE DOCUMENTACION: RECIBO Y VALORES PARA ACTUALIZACION DE CARPETA DE CLIENTE
ENCARGADO LOGISTICO	COMUNICA TODOS LOS JUEVES LA FECHA DE ENTREGA CONGELADA
VENDEDOR	72 HRS PREVIAS A LA INSTALACION CONTACTA CON EL CLIENTE PARA ULTIMAR DETALLES Y OFRECERLE ACCESORIOS
CLIENTE	ACCESDE A NUEVOS ACCESORIOS
VENDEDOR	ACTUALIZA EL SISTEMA PARA ASEGURAR LA ENTREGA DE TODOS LOS COMPONENTES CONTRATADOS Y ACTUALIZA EL SALDO PENDIENTE.
CLIENTE	SALDOS PENDIENTES ACTUALIZADOS A ABONAR
VENDEDOR	EMITE COMPROBANTE RECIBO CON EL SALDO COMPLETO O ACTUALIZA NUEVA FECHA EN CASO DE NO RECIBIR LA CANCELACION DEL PAGO
VENDEDOR	RETORNO DE CONFORMACION DE LA FECHA O POSTERGACION DE LA ENTREGA E INSTALACION
VENDEDOR	RECEPCION COMPROBANTE RECIBO CON LA CANCELACION TOTAL DEL PRODUCTO
ENCARGADO LOGISTICO	ENTREGA DE INFORMACION ACTUALIZADA DE LA INSTALACION: INFORMACION DEL CLIENTE Y DETALLE CON LOS TRABAJOS A REALIZAR
FLETERO	RETIRA PRODUCTO, CARPETA DESDE FABRICA Y FIRMA CONFORMIDAD DEL REMITO QUE RECIBE (CANTIDAD Y CALIDAD)
FLETERO	RETIRA PRODUCTO, CARPETA DESDE FABRICA Y FIRMA CONFORMIDAD DEL REMITO QUE RECIBE (CANTIDAD Y CALIDAD)
INSTALADOR	RETIRA PRODUCTO Y FIRMA CONFORMIDAD DEL REMITO DE ENTREGA (CANTIDAD Y CALIDAD)
CLIENTE	ENTREGA DE CONFORMIDAD DE INICIO DE OBRA FIRMADO
LOCETERO	INICIO DEL TRABAJO DE COLOCACION DE LOCETAS
CLIENTE	ENTREGA DE CONFORMIDAD DE FINAL DE OBRA FIRMADO
CLIENTE	RECLAMOS DE GARANTIA



ADMINISTRACION	RECIBE DE DOCUMENTACION: RECIBO Y VALORES PARA ACTUALIZACION DE CARPETA DE CLIENTE				
ENCARGADO LOGISTICO	COMUNICA TODOS LOS JUEVES LA FECHA DE ENTREGA CONGELADA		FALTA DE INSUMOS	RECLAMOS DE CLIENTES POR AUSENCIA DE INSUMOS (COSTOS EXTRAS POR REPLANIFICACION (INCREMENTO DE VIAJES)	
VENDEDOR	72 HRS PREVIAS A LA INSTALACION CONTACTA CON EL CLIENTE PARA ULTIMAR DETALLES Y OFRECERLE ACCESORIOS				
CLIENTE	ACCESDE A NUEVOS ACCESORIOS				
VENDEDOR	ACTUALIZA EL SISTEMA PARA ASEGURAR LA ENTREGA DE TODOS LOS COMPONENTES CONTRATADOS Y ACTUALIZA EL SALDO PENDIENTE.		CARGA INCORRECTA EN EL SISTEMA	AUSENCIA DE ACCESORIOS. RECLAMOS CLIENTES	
CLIENTE	SALDOS PENDIENTES ACTUALIZADOS A ABONAR				
VENDEDOR	EMITE COMPROBANTE RECIBO CON EL SALDO COMPLETO O ACTUALIZA NUEVA FECHA EN CASO DE NO RECIBIR LA CANCELACION DEL PAGO				
ENCARGADO LOGISTICO	RETORNO DE CONFORMACION DE LA FECHA O POSTERGACION DE LA ENTREGA E INSTALACION				
CLIENTE	RECEPCION COMPROBANTE RECIBO CON LA CANCELACION TOTAL DEL PRODUCTO				
ADMINISTRACION	RECIBE DE DOCUMENTACION RECIBO Y VALORES PARA ACTUALIZACION DE CARPETA DE CLIENTE	RECIBO	PROBLEMAS DE COBRANZA	SE INSTALAN PLETAS SIN ESTAR ABONADAS AL 100%	
ENCARGADO LOGISTICO	ENTREGA DE INFORMACION ACTUALIZADA DE LA INSTALACION: INFORMACION DEL CLIENTE Y DETALLE CON LOS TRABAJOS A REALIZAR				
FLETERO	RETIRA PRODUCTO, CARPETA DESDE FABRICA Y FIRMA CONFORMIDAD DEL REMITO QUE RECIBE (CANTIDAD Y CALIDAD)	CONTRATO DE GARANTIA (CONTRATO DE COMPRA Y VENTA) MANUAL DE EQUIPO DE FILTRADO RECIBO (SI APLICA)			
OPERADOR LOGISTICO	REMITO DE ENTREGA FIRMADO	REMITO DE ENTREGA	ROTURA O FALTA DE COMPONENTES	RECLAMOS DE CLIENTES COSTOS EXTRAS POR INCREMENTO DE VIAJES	
CLIENTE	FIRMA DEL CONTRATO DE GARANTIA (COMPRA VENTA)				
INSTALADOR	RETIRA PRODUCTO Y FIRMA CONFORMIDAD DEL REMITO DE ENTREGA (CANTIDAD Y CALIDAD)	REMITO DE ENTREGA			
CLIENTE	ENTREGA DE CONFORMIDAD DE INICIO DE OBRA FIRMADO	FORMULARIO INICIO Y FINAL DE OBRA			
LOCETERO	INICIO DEL TRABAJO DE COLOCACION DE LOCETAS				
CLIENTE	ENTREGA DE CONFORMIDAD DE FINAL DE OBRA FIRMADO	FORMULARIO INICIO Y FINAL DE OBRA			
ENCARGADO LOGISTICO	ACTUALIZAR EN SISTEMA PILETA 100% INSTALADA				
VENDEDOR	DERIVA LA GESTION DE RECLAMOS POSTVENTA Y GARANTIA AL REPRESENTANTE DE FABRICA				