	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PC-01 Revisión N°: 03
	CERCAL GROUP	

Procedimiento de Ventas

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	03

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento de ventas para la gestión, creación y mantención de clientes (activos y nuevos) con el fin de crear oportunidades, cotizaciones y contratos, que den por resultado la realización de un servicio.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento es aplicable para todo CERCAL GROUP y está orientado para la gestión de venta a clientes externos.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Chief Executive Officer es responsable de cumplir el presente procedimiento y entregar los lineamientos para la ejecución de los planes estratégicos de CERCAL GROUP.
- 3.2. Commercial Head es responsable de garantizar el cumplimiento de las metas del departamento, así como el cumplimiento de las personas que están a su cargo.
- 3.3. Senior Account Manager es responsable de la apertura de las cotizaciones generadas por las oportunidades asignadas y de garantizar las ventas y metas del departamento.
- 3.4. General Assistant es responsable de la agenda, tareas y planificación de actividades de gerencia general además de creación de oportunidades y gestión en seguimientos del cliente.
- 3.5. Junior Account Analyst es responsable de la apertura de oportunidades y seguimiento con el cliente, deberá informar al Senior Account Manager y dejar comentarios en el CRM Vtiger.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Leads:** Una persona natural o de una organización que ha demostrado interés en la propuesta de valor y marca de CERCAL GROUP a través de los distintos canales de venta.
- 4.2. **Contacto:** colaboradores estratégicos pertenecientes a una organización a la cual se la presta un servicio.
- 4.3. **Oportunidad:** Es el levantamiento de necesidades y negocios con cliente para un servicio, la cual está sujeta a una minuta de reunión comercial, un e-mail de solicitud del cliente, chat, llamada telefónica o cualquier evidencia como parte de comunicación con el cliente.

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

4.4. **Cotización:** Documento cuantitativo en donde se describen los tipos servicios incluyendo cantidades unitarias y precios. Además, se describe en las observaciones el tipo de negociación que se lleven con el cliente.

4.5. **Anexos Técnicos:** Es un documento en donde se describen el proyecto a realizar comenzando con la portada donde debe especificarse nombre de la organización, proyecto y líder de proyecto. Este documento debe contener:

- Guías y entidades regulatorias.
- Alcance de proyecto
- Contexto del proyecto o Información del servicio.
- Organigrama.
- Oferta económica.
- GANTT de trabajo.
- Entregables.
- Perfil de los profesionales.
- Referencias.
- Logros.
- Condiciones del proyecto.

Esta documentación dependerá del área de servicio a cotizar.

4.6. **Contrato de confidencialidad (NDA):** Documento en el cual se genera vinculo de discreción de la información de los servicios prestado entre el cliente y CERCAL GROUP.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Gestión de cliente:

5.1.1. **Gestión de Leads:** Por medio de cualquier Red social, página web u otro medio de comunicación los clientes realizan consultas sobre nuestros servicios y se genera una instancia de consultoría. Gestión a cargo del Junior Account Analyst éstas deberán de enviar ficha técnica de acuerdo con el servicio y solicitar el cliente que complete todos los datos requeridos, para luego realizar la creación de la oportunidad y asignación al área comercial correspondiente para dar respuesta al cliente por medio cotización.

5.1.2. **Gestión de contacto vía telefónica o email:** Solicitud de presupuesto de servicios la cual debe indicar con exactitud el tipo de servicio y cantidades. Por parte del Senior Account Manager que indicará el tipo de cotización a realizar.

5.1.3. **Contacto con cliente vía reunión comercial:** Esta puede ser bien sea por vía telefónica o email con el cliente (activo, cliente potencial) por parte del Senior Account Manager.

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

5.2. Clasificación de Clientes (tipo de cliente):

- 5.2.1. **Cliente potencial:** Cliente ideal con el se proyecta establecer una relación comercial.
- 5.2.2. **Cliente Prospecto (Calificado):** Cliente ideal al que se le ofrecen nuestros servicios de acuerdo con las necesidades conocidas.
- 5.2.3. **Nueva Experiencia:** Primer vínculo comercial con un cliente
- 5.2.4. **Fidelizado:** Cliente que mantiene exclusividad con la empresa
- 5.2.5. **Recompra:** Cliente con el cual adquiere el mismo servicio
- 5.2.6. **Perdido:** Cliente que no desea realizar servicios con Cercal Group.

5.3. Creación de Organización

Para poder gestionar un nuevo cliente hacemos uso de la información recopilada a través de la acción de marketing o la generada para clientes potenciales.

Esta información es cargada en el CRM Vtiger por parte de los Senior Account Manager o Junior Account Analyst para la creación de la Organización y gestión de esta. Los datos indispensables para la creación son los siguientes:

- Razón Social.
- RUT.
- Página Web.
- País.
- Comportamiento de pago.
- Giro.
- Email de facturación.
- Direccion
- Teléfono
- Tipo de industria
- Tipo de cliente (potencial, prospecto, nueva experiencia, fidelizado, recompra)

Para la solicitud de esta información usamos el registro para creación de cliente seguidamente con el respectivo instructivo SGC-IC-02 "Instructivo para Crear una Organización (Vtiger)".

5.4. Creación del Contacto

Posterior a la creación de la organización se procede con la creación de los contactos de dicha organización la cual deberá contar con la siguiente información.

- Nombre y apellido.
- Teléfono.
- E-mail.

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

- Dirección.
- Nombre de la organización.
- Cargo.
- País.
- Tipo de cliente.
- Categoría.
- Referencia del cliente.
- Genero.

Para creación de contacto se dejará el siguiente SGC-IC-03 Instructivo para Crear un Contacto.

5.5. Oportunidad

De acuerdo con la gestión previa realizada por el Senior Account Manager o Junior Account Analyst, mediante una comunicación efectiva con el contacto de la organización en donde realizará levantamiento de necesidades y servicios requeridos ya sean SPOT (aire y temperatura), GEP (validaciones, calificaciones y consultoría), CSV (Validación de sistemas computarizados), PMI, URS, Capacitaciones, Mejora continua, Mesas de Trabajo, para proceder con la apertura de oportunidad en el sistema CRM Vtiger donde se tendrá que especificar lo siguiente:

- Nombre de la oportunidad
- Detalle de oportunidad.
- Nombre de contacto solicitante.
- Unidades.
- Fase de venta.
- Nombre de la organización.
- Origen de la oportunidad.
- Fecha de cierre prevista.
- Asignado a.
- Tipo de oportunidad.
- Seguimiento.
- Tipo de negocio.
- Comentario.

5.5.1. Junior Account Analyst o el Senior Account Manager deberán de enviar la ficha de levantamiento de información según el servicio solicitado y asegurarse del diligenciamiento completo del mismo para que pueda realizarse la cotización. Esta ficha debe de incluirse dentro de la carpeta de cotizaciones.

Para la creación de la Oportunidad en el Sistema CRM Vtiger se realiza a través del Instructivo SGC-IC-04 Instructivo para Crear una Oportunidad.

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

5.6. Cotizaciones

Senior Account Manager procede a la entrega formal de la información del servicio al cliente en donde se indican a detalle el servicio a ejecutar de acuerdo con lo solicitado.

5.6.1. En la cotización se incluirán aspectos tales como:

- Número único y correlativo de cotización y fecha de emisión y de vigencia de esta, lo cual lo considera automáticamente el sistema CRM.
- Nombre de la empresa, Rut, dirección que solicita el servicio y nombre de quién solicito el servicio.
- Descripción del servicio, cantidades y valores asociados;
- Condiciones específicas del servicio, como:
 - a) Alcance.
 - b) Requisitos del servicio.
 - c) Tiempos de Ejecución.
- Condiciones generales del servicio, como:
 - a) Condiciones de pago.
 - b) Vigencia de la cotización.
- Nombre, cargo y firma del Cotizante.

Las cotizaciones se dividen en tres tipos:

- **Cotización Spot:** Documento informativo que ofrece los servicios de la división de Mediciones y certificaciones I&C, capacitaciones y Laboratorio y Tecnología L&T incluyendo la oferta económica e Informes del tipo de servicio a ejecutar.

Las cotizaciones de Servicios Spot deben ser enviadas al cliente a través de correo electrónico por parte del Senior Account Manager en plazo no mayor a 48 horas luego de haber creado la oportunidad.

- **Cotizaciones o proyectos CSV:** Documento informativo que ofrece los servicios de Computer System Validation incluyendo oferta económica y anexo técnico del servicio a ejecutar.

Las cotizaciones para proyectos CSV son realizadas por el Senior Account Manager o Chief Executive Officer y deben ser enviadas al cliente a través de correo electrónico en un plazo no mayor a 5 días hábiles, una vez creada la oportunidad.

En cualquiera de las dos cotizaciones, el Senior Account Manager envía correo electrónico al cliente para confirmar la recepción de esta. Este correo de confirmación no puede exceder 24 horas luego de enviar la cotización.

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

Una vez el cliente evalúe dicha cotización, decidirá si acepta o rechaza la cotización de acuerdo con políticas de cada empresa. Si es aceptada, el solicitante podrá dar por aprobada la cotización sólo mediante envío de Orden de compra.

- **Cotizaciones o proyectos GEP:** Documento informativo que ofrece los servicios de las divisiones de Calidad ISO, Consultoría Farmacéutica (Validaciones y Calificaciones), PMI, incluyendo Oferta económica y anexo técnico del servicio a ejecutar.

Las cotizaciones para proyectos GEP son realizadas por el Senior Account Manager o Chief Executive Officer y deben ser enviadas al cliente a través de correo electrónico en un plazo no mayor a 5 días hábiles, una vez creada la oportunidad.

En cualquiera de las dos cotizaciones, el Senior Account Manager envía correo electrónico al cliente para confirmar la recepción de esta. Este correo de confirmación no puede exceder 24 horas luego de enviar la cotización.

Una vez el cliente evalúe dicha cotización, decidirá si acepta o rechaza la cotización de acuerdo con políticas de cada empresa. Si es aceptada, el solicitante podrá dar por aprobada la cotización sólo mediante envío de Orden de compra.

5.7 Fase de venta en el CRM Vtiger

Esa es la parte del proceso donde clasificamos por medio del CRM Vtiger la fase en la que se encuentra la venta de acuerdo con el feedback que obtiene el Senior Account Manager con el cliente y se define de la siguiente manera:

- **Calificada:** comienzo de la fase de venta donde el ejecutivo comercial explora las necesidades del cliente.
- **En proceso de oferta:** En esta fase se realiza la oferta económica, contando con 50% de gestión.
- **Oferta Enviada:** Fase en la que se envía la oferta económica con antecedentes del servicio para su evaluación. 65% de gestión.
- **En evaluación:** Se confirma recepción de la oferta enviada y se encuentra en evaluación, cuenta con 80% en su gestión.
- **Proyectos a largo plazo:** Para esta fase el cliente posterga la ejecución del servicio. Esto es debido a las siguientes razones:
Presupuesto.
Postergación de gerencia.
Proyecto a largo plazo.

Se deberá solicitar al cliente una fecha para el nuevo contacto.

- **Compromiso:** Confirmación del cliente para realizar el servicio. 95% de gestión
- **Descalificada:** Desestimación de una oferta enviada por una solicitud errónea.
- **Reemplazada:** Esto indica que una oportunidad fue generada por el mismo servicio para el mismo cliente, por lo cual la oferta queda reemplazada.
- **Ganada:** Fase en la que el cliente hace envío de la orden de compra o cotización firmada para la ejecución del servicio.

Procedimiento de Ventas	
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03

- **Perdida:** Rechazo de la oferta enviada, en este caso el ejecutivo comercial debe identificar la razón de perdida.

El CRM Vtiger cuenta con unos informes visuales llamados FUNNEL DE VENTAS donde podríamos ver en grandes rasgos el estado o representación en cantidades y en moneda por cada una de las fases antes mencionadas. Adicionalmente el CRM Vtiger cuenta con un sistema de recordatorio en fechas de cierre de dicho proceso. Por otro lado, se debe mantener un seguimiento de 3 a 5 días por oportunidad.

6. ARCHIVO DE DOCUMENTOS

El Área Comercial mantendrá en sus dependencias los siguientes archivos:

- 6.1. Cotizaciones: Este archivo almacenará en forma digital en el drive en el año y mes de acuerdo en la fecha que se generó la cotización. Las ofertas de proyecto (GEP y CSV), deberán estar en una carpeta identificada con el proyecto y nombre de la organización, que debe de incluir la oferta y el proyecto en PDF y editable.
- 6.2 Órdenes de Trabajo: Este archivo almacenará en forma digital en el drive en el año y mes de acuerdo en la fecha que se generó la cotización. Esta carpeta debe contener:
 - Formato de OT.
 - Orden de compra / aprobación cotización firmada.
 - Cotización.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

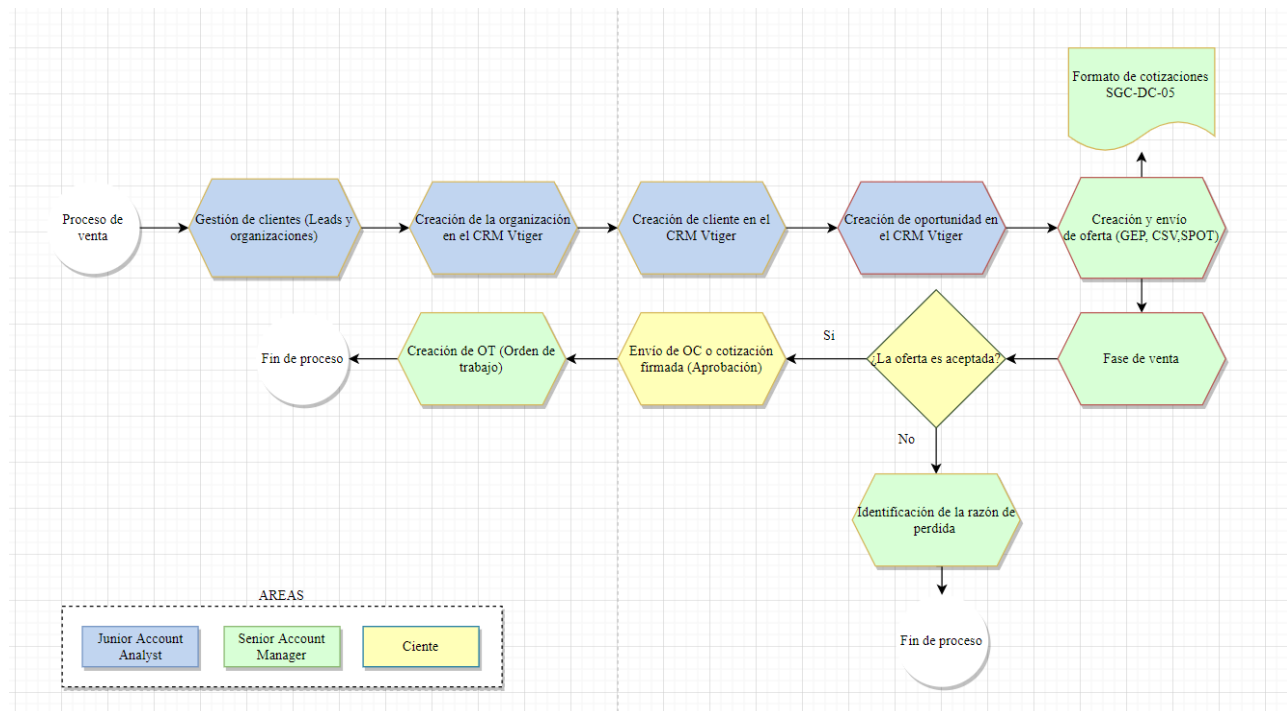
SGC-IC-02 Instructivo para Crear una Organización.

SGC-IC-03 Instructivo para Crear un Contacto.

SGC-IC-04 Instructivo para Crear una Oportunidad.

8.FLUJO DE PROCESO

Procedimiento de Ventas		
Código: SGC-PC-01	Revisión N°: 03	



9. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
19/12/2019	Rev 01	<ul style="list-style-type: none"> -Modificación del nombre de este procedimiento de “Procedimiento de solicitudes, cotizaciones y contratos” a Procedimiento de Ventas”. - Modificación y actualización de todo el procedimiento.
27/02/2021	Rev 02	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la fuente del documento y el logo de la compañía.
08/07/2021	Rev 03	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de las responsabilidades de Junior Account Manager. - Actualización de la definición de anexos técnicos. - Eliminación de la descripción de actividades en Marketing. - Eliminación de la gestión leads eventos. -Adición de cotizaciones o proyectos CSV en división de cotizaciones. -Modificación de las fases de ventas en el CRM Vtiger. -Modificación del proceso de venta. -Actualización el flujo de proceso -Adición del punto 5.5.1.