

1. Objetivo:

Documentar el flujo para conseguir y/o recuperar distintos clientes para los servicios ofrecidos por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. con el propósito de incrementar la cartera de clientes.

2. Alcance:

Aplica a los clientes potenciales de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proyecto nuevo: Se considera a los clientes donde se da apertura para permanecer en planta y poder obtener servicios con sus proveedores.

Cliente nuevo: Es la organización o persona con la cual QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. realizó labor de ventas y logró obtener relación comercial o aquellos que se realiza un segundo servicio a partir de que llegan por recomendación.

Nota: Se considerarán como clientes nuevos aquellos que estén inactivos por más de 1 año.

Clientes recuperados: Se considerarán como clientes recuperados aquellos que estén inactivos por más de 2 meses y que a través de labor de venta se re active el servicio.

Cliente activo: Organización o persona con quien se tiene relación en los últimos doce meses.

Cliente potencial recomendado: El cliente que fue canalizado a través de un cliente actual y el cual solicita un servicio directamente a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. sin intervención de una labor de ventas.

Cliente potencial: Se considera así a la organización o persona que pudiese recibir los servicios ofrecidos por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Tiempo invertido (horas hombre): Es la cantidad de horas que se cobra al cliente por cada una de las personas requeridas por él o cuando por las condiciones del servicio no es posible determinar un "Rate", aspecto que se acuerda con el cliente.

Seguimiento a clientes potenciales: Es el documento donde se registra la información necesaria para el control y seguimiento de la apertura de nuevos servicios.

Contención: Es el servicio proporcionado por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. a los clientes donde se esté trabajando físicamente por un tiempo máximo de 2 horas hombre y el cual debe ser cobrable una vez que se autorice el servicio o sin costo en caso contrario.

Nota: cualquier excepción deberá ser analizada y aprobada por el proceso de Planeación del servicio.

Sondeo (Recabar información): Es el tiempo requerido por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. en las instalaciones de los clientes potenciales o donde no se esté trabajando físicamente, con el fin de recabar los datos necesarios para cotizar o confirmar que se puedan cumplir los requisitos del cliente.

Relación de clientes: Es el nombre asignado al registro electrónico donde se concentra la información de los clientes la cual es alimentada por Comercialización y ventas con base a la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03-E/I.

4. Responsabilidades:

Dirección de comercialización y ventas:

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores del proceso correspondientes a Comercialización y ventas.

Gerente de Comercialización y ventas:

- Realizar labor de ventas, negociaciones con clientes de acuerdos comerciales asegurando el cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores del proceso, mediante el seguimiento a clientes, número de citas realizadas, número de clientes nuevos, número de clientes recuperados y número de pedidos de clientes nuevos en un periodo.
- Llevar a cabo prospección, análisis, contacto y visitas con clientes con la finalidad de vender los servicios de la empresa e incrementar la cartera de clientes para alcanzar los objetivos e indicadores definidos.

Auxiliar de Comercialización y ventas:

- Mantener continuamente actualizados los registros correspondientes, así como medir la percepción del cliente para la toma de decisiones en tiempo y forma.

Personal de la organización:

- Proporcionar información de clientes potenciales al auxiliar de comercialización y ventas para iniciar el proceso de venta e informar de las actualizaciones necesarias al archivo Relación de clientes QB-FR-A-09-02.

5. Documentos de referencia:

5.1 Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente	QB-IT-A-05
5.2 Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio	QB-PR-A-17

6. Procedimiento:

6.1 Ventas

Identificar clientes potenciales:

Gerente de comercialización y ventas:

- Identificar clientes potenciales y clientes actuales estratégicos con el fin de ofrecer los servicios de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por cualquier medio.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Obtener la información de los clientes potenciales para realizar el contacto registrándola en la Lista de seguimiento a clientes potenciales QB-FR-A-09-04.

Personal de la organización:

- Informar vía correo electrónico al gerente y/o auxiliar de comercialización y ventas de clientes nuevos y potenciales identificados, proporcionando los datos que se tengan para facilitar el contacto.

Prospectar y enviar correo de presentación al cliente potencial:

Gerencia de comercialización y ventas:

- Enviar correo de presentación al cliente potencial para dar a conocer la empresa y los servicios que ofrece QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. solicitando una cita para llevar a cabo la presentación formal de la empresa.

Auxiliar de Comercialización y Ventas:

- Si no se obtiene respuesta de una aceptación de cita o necesidad de servicio, comunicarse telefónicamente de la siguiente manera;

Cliente potencial identificado por gerencia de comercialización y ventas:

- Al siguiente día hábil de enviar el correo de presentación.

Cliente potencial canalizado por personal de la empresa:

- En el transcurso del día en el que se envió el correo de presentación.

Auxiliar de Comercialización y Ventas:

- Tratar de obtener una cita durante la llamada telefónica que se haga al cliente, identificando en el transcurso de dicha llamada el interés que pudiese tener el cliente de los servicios de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

El cliente manifiesta no estar interesado en los servicios ofrecidos. Agradecer la atención dejando las puertas abiertas para un futuro servicio.

El cliente manifiesta interés en los servicios ofrecidos. Agendar cita y preparar presentación.

Asistir a reunión y realizar la presentación formal:

Gerencia de Comercialización y ventas:

- Asistir a cita programada con cliente potencial y realizar la presentación formal de los servicios que ofrece QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Cliente no manifiesta interés por el momento. Agradecer la atención y dejar las puertas abiertas para un futuro servicio.

Cliente manifiesta interés. Proporcionar la información necesaria para un posterior contacto.

Documentar conclusiones de la reunión y recabar la información completa del cliente:

Auxiliar de Comercialización y ventas:

- Registrar la información que se obtuvo de la cita en la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03-E/I (etapa 1), actualizar el archivo Lista de seguimiento a clientes potenciales QB-FR-A-09-04 y

seguir los pasos establecidos en el procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio QB-PR-A-17.

6.2 Contratos y acuerdo comerciales

Clientes nuevos:

Analista de servicio al cliente o Auxiliar de Comercialización y ventas:

- Contactar al cliente para recabar la información necesaria y complementar la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03-E/I (etapa 2) y poder facturar el servicio proporcionado.

Analista de servicio al cliente:

- actualizar la información de la nube con los datos de la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03-E/I (etapa 2).

Auxiliar de Comercialización y ventas:

- Actualizar la relación de cliente QB-FR-A-09-02 con los datos de la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03-E/I (etapa 2).

Recibir cláusulas o políticas del cliente:

Analista de servicio al cliente o Auxiliar de Comercialización y ventas:

- Recibir del cliente vía correo electrónico contratos y acuerdos comerciales.

Analizar y revisar el contrato y/o acuerdos comerciales:

Jefe de servicio al cliente o Gerente de Comercialización y ventas:

- Analizar y revisar los contratos y acuerdo comerciales

Dirección de comercialización y ventas:

- Aceptar o rechazar el contrato o acuerdos comerciales

Acciones o ajustes a contratos o acuerdos comerciales:

Jefe de servicio al cliente o Gerente de Comercialización y ventas:

- En caso de no aceptar notificar al cliente vía correo electrónico, la necesidad de ajustes o acciones.

6.3 Seguimiento a la satisfacción de los clientes activos

Analista de servicio al cliente:

- Cuando se genere un nuevo cliente actualizar la información en la nube y notificar vía correo electrónico a la auxiliar de comercialización y ventas.

Auxiliar de Comercialización y ventas:

Procedimiento Ventas

Código: QB-PR-A-09
Rev.: 04
Fecha de emisión: 11-04-2019
Fecha de revisión: 08-03-2023

- Identificar cuando aplicar las encuestas al cliente según lo siguiente:
- De manera trimestral aplicar la Encuesta de satisfacción del cliente QB-FI-A-02-E/I

con la finalidad de dar seguimiento oportuno a las observaciones que pudiese llegar a tener el cliente.

Auxiliar de Comercialización y ventas:

- dar seguimiento a la satisfacción del cliente de acuerdo a la Instrucción de trabajo aplicación de encuesta de satisfacción del cliente QB-IT-A-05.

7. Registros asociados:

7.1 Relación de clientes	QB-FR-A-09-02
7.2 Orden de nuevo servicio	QB-FR-A-09-03-E
7.3 Orden de nuevo servicio	QB-FR-A-09-03-I
7.4 Lista de seguimiento a clientes potenciales	QB-FR-A-09-04
7.5 Encuesta de satisfacción del cliente	QB-FI-A-02-E
7.6 Encuesta de satisfacción del cliente	QB-FI-A-02-I
7.7 Cotización Quality Bolca	QB-FI-A-07-E
7.8 Quotation Quality Bolca	QB-FI-A-07-I

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Originador
00	11-04-19	Creación del Documento	Álvaro Noriega Gallegos
01	13-08-19	Se Agrega la referencia al archivo de "relación de clientes", en los puntos 3.11, 4.3, 4.4 y 6.1.6	Álvaro Noriega Gallegos
02	03-02-2023	Revisión general	Jorge Castillo
03	28-02-2023	Cambio del logotipo de la compañía	Nancy Reyes
04	08-03-2023	Revisión general	Jorge Castillo