

Nivel:
Intermedio

Código:
Act-052

Descripción:
Definir estrategias claras, para lograr los objetivos definidos.

Responsable:
Gabriel Gomez Hernandez/ Gerente De Ventas.



**Acumuladores y Filtros
del Balsas,** S. de R.L. de C.V.



OBJETIVO:

Asegurar que se cuenten con las estrategias claras, para el logro de los objetivos de la Empresa.

REQUISITOS:

- Contar con objetivos de ventas.
- Tener identificadas las áreas de oportunidad
- Llevar un seguimiento de herramientas de ventas.

En Acumuladores y Filtros del Balsas, los objetivos de ventas, permiten direccionar el negocio hacia un punto de partida, para la elaboración de un plan estratégico. Y son definidos como el sentido en el cual, los niveles pronosticados de bienes se venderán.

Para lograr que estos niveles de ventas, lleguen a su fin esperado, el departamento de ventas ha establecido objetivos, con plazos determinados, teniendo una fecha de inicio, y una de finalización, así de este modo, los resultados pueden medirse y reflejarse en el Scorecard.



Acumuladores y Filtros
del Balsas, S. de R.L. de C.V.



PILAR “PLANEACIÓN”

Abril 2018

OBJETIVOS DE VENTA DEFINIDOS: Acumuladores y Lubricantes LTH

ACUMULADORES														
RUTA	% Part	Optima	HD	HiTec	FP	LTH	AM	CL	C	ESP	SUV	TX	MOTO	TOTAL
		0.25%	1.00%	3.00%	1.00%	57.64%	16.00%	5.00%	6.00%	2.00%	0.00%	1.00%	7.11%	100%
ACAPULCO 1	6.85%	1	3	10	3	197	55	17	20	7	0	3	24	341
ACAPULCO 2	15.80%	2	8	24	8	454	126	39	47	16	0	8	56	787
ACAPULCO 3	2.98%	0	1	4	1	85	24	7	9	3	0	1	11	148
AYUTLA	1.18%	0	1	2	1	34	9	3	4	1	0	1	4	59
CHILPANCINGO	8.71%	1	4	13	4	250	69	22	26	9	0	4	31	434
CHILPO-2	2.48%	0	1	4	1	71	20	6	7	2	0	1	9	124
COSTA CHICA	15.00%	2	7	22	7	430	119	37	45	15	0	7	53	747
COSTA CHICA 2	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COSTA CHICA 3	1.49%	0	1	2	1	43	12	4	4	1	0	1	1	70
TLAPA	3.21%	0	2	5	2	92	26	8	10	3	0	2	11	160
COSTA GRANDE	12.00%	1	6	18	6	344	96	30	36	12	0	6	42	597
GERENCIA	21.84%	3	11	33	11	627	174	54	65	22	0	11	77	1,088
TIE COLORADA	2.75%	0	1	4	1	79	22	7	8	3	0	1	10	137
VENTA PISO	3.27%	0	2	5	2	94	26	8	10	3	0	2	12	163
CS CHILPANCINGO	0.30%	0	0	0	0	9	2	1	1	0	0	0	1	15
CS DIAMANTE	2.15%	0	1	3	1	62	17	5	6	2	0	1	8	107
CS PINOTEPA	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL: 100.00%		12	50	149	50	2,870	797	249	299	100	0	50	354	4,980

LUBRICANTES LTH	
RUTA	Objet 2018
ACAPULCO 1	986
ACAPULCO 2	3,246
ACAPULCO 3	1,802
AYUTLA	693
CHILPANCINGO	3,061
CHILPO-2	-
COSTA CHICA	1,100
COSTA CHICA 2	-
COSTA CHICA 3	206
TLAPA	17
COSTA GRANDE	3,408
GERENCIA	733
TIE COLORADA	625
VENTA PISO	-
flotillas EP	-
CS DIAMANTE	-
CS PINOTEPA	-
Total	15,875

Objetivo por alcanzar



Acumuladores y Filtros
del Balsas, S. de R.L. de C.V.

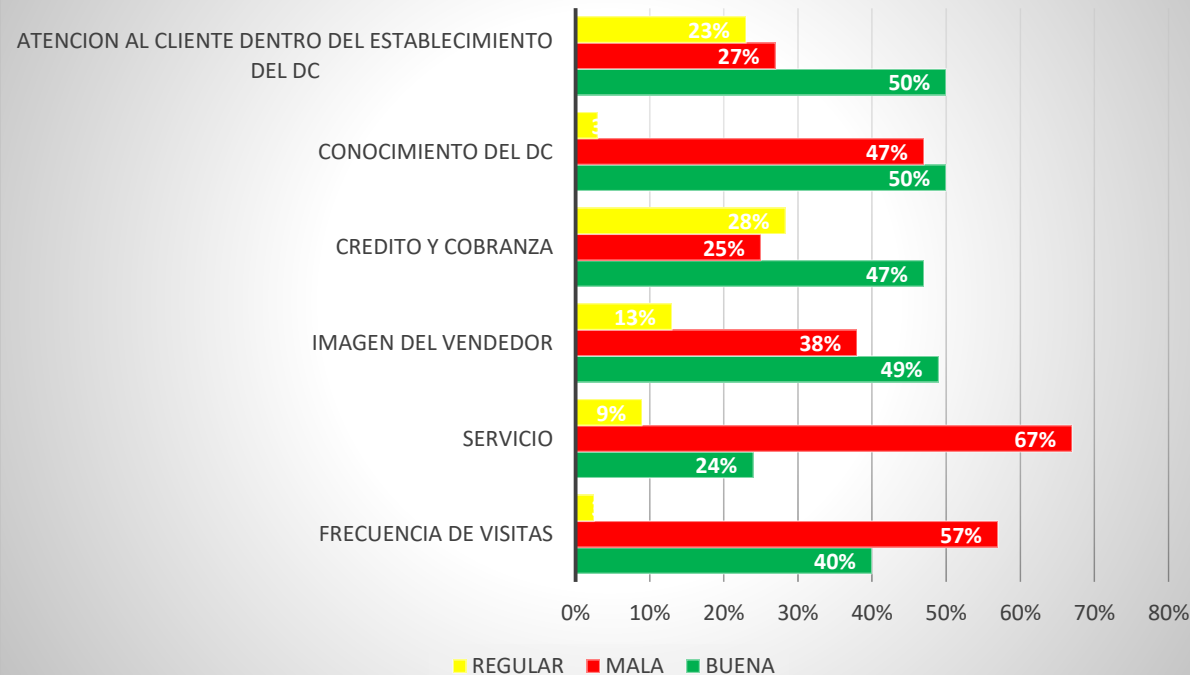


Al realizar las encuestas de satisfacción al cliente, se detectaron las **principales áreas de oportunidad**, para definir el **plan estratégico a seguir**. La satisfacción de nuestros clientes, es la pieza clave, para poder alcanzar los objetivos de venta.

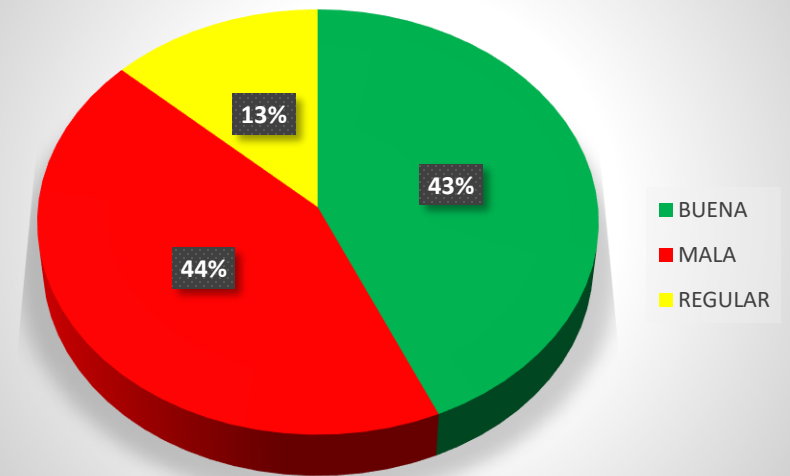
A continuación se muestran las graficas, con el resultado de la encuesta.

Áreas de oportunidad

RESULTADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE



SATISFACCION DEL CLIENTE



En base a los resultados de la satisfacción del cliente, se realiza el siguiente **plan de trabajo**, en cuanto a visitas y atención a nuestros clientes.

Frecuencia de visitas:

- Actualizar el recorrido permanente, siempre que se generen nuevos clientes.
- Supervisar las rutas diariamente.
- Monitorear diariamente, las rutas por medio del GPS

Atención al cliente en centros de servicio y DC:

- Rapidez en nuestro servicio
- Capacitar a nuestro personal, en cuestión de atención al cliente y conocimiento de todos los productos que manejamos.
- Ser amables y ofrecer todos los productos.
- Aclarar dudas.

Seguimiento de las herramientas de venta:

- a) Recorrido permanente actualizado
- b) Reporte diario de visitas
- c) Portada de libro de ruta
- d) Libro de ruta



Acumuladores y Filtros
del Balsas, S. de R.L. de C.V.



PILAR "PLANEACIÓN"

Abril 2018

a) Recorrido permanente actualizado

Una vez que los asesores de ventas tiene sus objetivos, estos le dan el seguimiento diario, mediante sus herramientas de ventas (Recorrido permanente, portada de libro de ruta, libro de ruta y reporte de visitas, en este se ve el avance que lleva al día con los % de cobertura).

LTH Acumuladores y Filtros del Balsas, S. de R.L. de C.V.

RECORRIDO PERMANENTE

ROUTA: ACA 1-3

POBLACION: ACAPULCO

VENDEDOR: JORGE HDEZ.

MES:

NUM. CLIENTE	NOMBRE CLIENTE	ENCARGADO	DIRECCION	TELEFONO	1a. SEMANA				2a. SEMANA				3a. SEMANA				4a. SEMANA				TOTAL	OBJETIVO DEL MES										
					L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J		V	S	LTH	HT	CRO	AME	FP	FL	AC		
	Joreblanca Glez.	Victor	7a esquina	5822453																8												
	Cabrera Rodriguez	Javier	Piedra	01833796																									3048			
	Sanchez Portino	Zulema	El Jido #	1035758																5		2							3260			
	Rojas Plata	Michael	Calzada	5866458																									48			
	Angel Lopez	Albino	Calzada	4820375																									1060			
	Mendoza Santana	Catalina	Calzada	480488																23		12							7272			
	Mayo Guzman	Diana	Aca-2; hva	60368																									2472			
	Parróna Vict.	Blanca	Aca-2; hva	495637																5		8							2472			
	Esealera Louza	Jorge	Jardin P.	488632																25		6							12048			
	Bautista Barrios	Erick	Jardin A.	197688																10		3							7296			
	Bautista Mondra	Modesto	Jardin A.	131297																4		1							84100			
	San Martin	Guadalupe	Piedra	4605270																12									72120			
	Gaspariz Clara	Raul	Piedra	2251770																27									200220			
	Ramirez Torres	Samuel	San Isidro	360834																2									24			
	Majia Jimenez	Luis A.	Pedregoso	580422																									1057			
	Rios Layva	Vulfrano	Barras del C.	457438																									48			
	Alvarez Laina	Maximino	Barras del C.	4560448																6									4872			
	Torres Gonzales	Josa Adam	Piedra	481297																									2096			
	Enrique Tajardo	Enrique	Barras del C.	751755																									72			
	Roxana Paeo	Roxana	Mozimbo	4420785																2												
	Jimenez Silva	Tarasa C.	Constituy.	4460931																16		5							160400			
	Martinez Aguilar	Facho	7a Esquina	412783																									72			
	Agustin Ayala	Agustin	Barras del C.	2499214																												
TOTAL DE CLIENTES					21																											
PROMEDIO DE VISITAS DIARIO																																




Acumuladores y Filtros
del Balsas, S. de R.L. de C.V.



Abril 2018

[illegible]



Accumuladores y Filtros
 del Balas, S.A. de C.V.

ALFALFAS

REPORTE DIARIO DE UNIDAD DE SERVICIO

OPERADOR

 JORGE HERNANDEZ

RUTA

 ACA 1-3

NO. ECONOMICO

 VW VERDE (7)

KM. INICIO

KM. FINAL

REVISIÓN DE NIVELES DEL AUTO

	SE	NO	REALIZADO	NO	CANTIDAD ADECUADA
AGUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ANTICONGELANTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LIQUIDO FRENO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PRESION DE LLANTAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
COMBUSTIBLE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

REVISIÓN DEL SISTEMA ELECTRICO

CUARTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
LUCES BAJAS	<input checked="" type="checkbox"/>
LUCES ALTAS	<input checked="" type="checkbox"/>
DIRECCIONALES	<input checked="" type="checkbox"/>
LUZ DE REVERSA	<input checked="" type="checkbox"/>
LUZ DE STOP	<input checked="" type="checkbox"/>

REVISIÓN MECÁNICA

FRENOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLUTCH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUSPENSION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LIEMPIEZA DE UNIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REVISIÓN ADMINISTRATIVA

 A BORDO DE LA UNIDAD:

HERRAMIENTA

LICENCIA VIGENTE TARJETA DE CIRCULACIÓN PÓLIZA DE SEGURO CARPETA DE VIAJE	LLAVE DE CRUZ LUCES DE SEGURIDAD GATO HIDRÁULICO BOTAQUIN MEXICO	NO NO NO NO
--	---	----------------------

Abriel 2018

Seguimiento de la ruta de visitas diarias.

ACUMULADORES Y FILTROS DEL BALSAS S. DE R.L. DE C.V.
PORTADA DEL LIBRO DE RUTA

Agente: Jorge Hernández **Zona de ventas:** Acapulco

Información General

Razón Social del negocio: Sanchez Patiño Zúñiga
 Nombre del negocio: Baterías y Filtros Los Chivitos
 Dirección: Av. Guadalupe
 Colonia: Tercera Compañía
 Población: Acapulco de Rufo
 Nombre del Gerente o Dueño: Zúñiga Sanchez

Teléfono: 7441033730
 C.P.: 371590

Aspectos de crédito

Descuentos

Margen	Comercial	Adicional	P.P.	Plazo
10%	32%			30 días
20%	32%			30 días

R.F.C.: SAP28301121BS

Límite de crédito:
 Facturas a revisión: Día: Lunas y Jueves Hora:
 Pago de facturas: Día: Jueves y Jueves Hora:
 Nombre de la persona de pago: Zúñiga Sanchez
 Lugar de pagos del cliente: Moctezuma de Arista

Información de ventas

Pedido Tipo	Marcas	Giro	Territorio	Frecuencia Visita	Día de Visita
HT, LTH, C, F, P, A, D	Relax, Honda	Objetivo de ventas	3	Bisemanal	LUN, MIÉ, V
Venta años anteriores	2016	Anual	4.75		
	37	Trimestral	6.18		

Competencia

Marcas: Bushbans, Mobel, Gardani, Castrol
 Motocicletas, Acdalco

Condiciones

Tiempo de mercado

Entrec				Competencia			
Fecha	Anuncio	Exhibidor	Otro	Fecha	Anuncio	Exhibidor	Otro
			Tienda de baterías y filtros			Mobel	
			Calcomanía				

Observaciones:

Abril 2018

Seguimiento de la ruta de visitas diarias.

CLIENTE		BUSTOS SANCHEZ BLANCA											
FECHA		10-01-16 13-01-17 17-01-17 20-01-17 27-01-17 31-01-17 03-02-17											
TIPO		C	P	E	F	S	P	E	P	E	P	E	P
47-550	==			==		==				==		==	
47-400	==			==		==				==		==	
34-600	==			==		==				==		==	
65-800	//			//		//		//		//		//	
35-575	// #			//		//		//		//		//	
200-530	/			/		/		/		/		/	
220-450	==			==		==		==		==		==	
42-500	==			==		==		==		==		==	
41-650	/			/		/		/		/		/	
200-500													
58-575	//			//		//		//		//		//	

PLAN ESTRATEGICO: LUBRICANTES LTH

- **Lubricantes:** En base al comportamiento de venta, de los productos de la competencia, se realizan acciones, para mejorar la venta:

Mercado detallistas: Reconociendo a los clientes de mayor volumen, se les obsequian kits, con promocionales por su compra.

Adicional a esto se manejan los siguientes descuentos:

- ✓ En la compra de 5 cajas de 12 botellas de 946ml. Se aplica 2% de descuento
- ✓ En la compra de 10 cajas de 12 botellas de 946ml. Se aplica 4% de descuento
- ✓ En la compra de 5 garrafas de 5lts. Se aplica 2% de descuento
- ✓ En la compra de 10 garrafas de 5lts. Se aplica 4% de descuento
- ✓ Desde 3 y hasta 4 cubetas de lubricante o grasa se aplica 2% de descuento
- ✓ 5 o mas cubetas de lubricantes o grasa se aplica el 4% de descuento
- ✓ Los tambos 208lts. Se aplica 4%
- Ofrecer productos en combo en centros de servicio. Ejemplo: En la compra de 4 botellas de lubricantes LTH (aceite 25w-50), se llevara 1 filtro de regalo (37,28 o 149).
- Actualmente nos encontramos trabajando en un plan dinámico, el cual nos va a ayudar mejorar la venta del producto. (Objetivo por cliente=un regalo significativo).



Kit con promocionales



Combo de lubricantes y filtros

PLAN ESTRATEGICO: FILTROS

- **Filtros:** incrementar la venta ofreciendo un descuento adicional, por un volumen asignado a cada cliente del 5% de descuento, partiendo de un volumen establecido. Esta promoción del 5%, se estará manejando por 3 meses, a partir de Mayo.
- En la siguiente tabla, se muestra la venta anual del año pasado y venta promedio. En base a estos datos, se establece un incremento del 25% como objetivo.

VENDEDOR	NOMBRE DEL CLIENTE	VENTA ANUAL 2017	VENTA PROM MENSUAL 2017	INCREMENTO 25%	OBJETIVO PARA -5%
MALANCHE	DAMIAN PEREZ MARIA DE LOS ANGELES	2923	244	304	550
MALANCHE	SUCK BELLO CARLOS ALBERTO	2742	229	286	400
MALANCHE	TELLEZ JOSE LUIS	1560	130	163	300
MALANCHE	SALINAS RAMIREZ ALEJANDRO	1318	110	137	300
MALANCHE	MOLINA JESUS	1118	93	116	150
MALANCHE	TEJADA CATALAN ELISA MONSERRAT	1079	90	112	250

PLAN ESTRATEGICO VS COMPETENCIA

- **Acumuladores:** Se realizan las siguientes promociones, para contrarrestar a la competencia Bosch
- ✓ En la marca américa, se esta ofreciendo al mercado un 8% de descuento con el apoyo de JCI.
- ✓ En la marca cronos, estamos regalando 1 batería, en la compra de 10.



VS



PLAN ESTRATEGICO: Motobaterías

- **Motobaterías:** Se regala 1 motobatería en la compra de 10.



**ENERGÍA PARA
LOS MEJORES
MOMENTOS**

**PROMOCION
MARZO 2018**

**COMPRA 10
MOTOBATERIAS
+ 1 GRATIS**

The advertisement features a blue and white Yamaha motorcycle racing on a track. In the foreground, two LTH motorcycle batteries are displayed: a white 12N12A-4A-1 and a black CTX9-BS 12V 6Ah. The background shows a cloudy sky and a blurred track.

PLAN ESTRATEGICO: Mejora de servicio

- **Servicio a domicilio:** va a ayudar a obtener clientes, que tal vez están comprando a otra marca. La zona en la que estaremos otorgando este servicio, será únicamente la zona costera y centro. Así los turistas y empresas en esta zona, podrán obtener la batería de manera rápida, y en la comodidad de su domicilio.
- **Mini convenciones:** Se realizarán mini convenciones, para realizar ventas nocturnas con descuentos especiales, para los asistentes a estos eventos. Los descuentos que se manejarán serán, para todos nuestros productos.
- **Comercialización:** Contamos con laminas, exhibidores y lonas. Parte fundamental de esto, es obtener clientes nuevos y ofrecerles el cambio de su fachada. Esta es una acción, para mejorar la satisfacción de nuestros clientes, y al mismo tiempo, tener una mejor presencia en el mercado.



PILAR “PLANEACIÓN”

Abril 2018

Dentro del plan estratégico, se definen los objetivos de comercialización y de satisfacción, los cuales nos ayudaran a lograr los objetivos de venta con mejores resultados.

TIPO DE INDICADOR		Acumulado del Año Fiscal JCI					
		Real	AA	Dif. Vs AA	% Var AA	Obj	Dif. vs Obj
Satisfacción del cliente	%	43%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-27%
FRECUENCIA DE VISITAS		40%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-30%
SERVICIO		24%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-46%
IMAGEN DEL VENDEDOR		49%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-21%
CREDITO Y COBRANZA		47%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-23%
CONOCIMIENTO DEL DC		50%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-20%
ATENCION AL CLIENTE EN EL DC		50%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-20%
RAPIDEZ EN EL SERVICIO		35%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-35%
UBICACIÓN DEL LOCAL		45%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-25%
CALIDAD EN EL PRODUCTO		45%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-25%
COMODIDAD EN EL LOCAL		45%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-25%
ATENCION DEL PERSONAL		40%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-30%
EL TECNICO SE ENCUENTRA UNIFORMADO		45%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-25%
LIMPIEZA DEL LUGAR		40%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-30%
EXISTENCIA DEL PRODUCTO SOLICITADO		45%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-25%
HORARIO DE ATENCION		40%	0%	0%	#DIV/0!	70%	-30%

COMERCIALIZACION	Real	Obj	Dif. vs Obj	% Var Obj
Fachadas	10	11	-1	92%
Exhibidores	65	28	37	233%
Anuncios banqueta	6	9	-3	64%
Anuncios luminosos	17	4	13	435%
Laminas	88	26	62	342%
Tablas de aplicaciones	59	30	29	198%



Acumuladores y Filtros
del Balsas, S. de R.L. de C.V.



PILAR “PLANEACIÓN”

Abril 2018

Objetivos alcanzados de manera general

30/04/2018		Total días del Mes : 30					
RUTA	Vtas 2017	Objet 2018	ACUMULADORES			% de Av Prog. Mes	Comp año 2017
			Fact	Cotiz	Total		
ACAPULCO 1	331	341	198	31	229	67%	69%
ACAPULCO 2	764	787	547	260	807	103%	106%
ACAPULCO 3	144	148	154	6	160	108%	111%
AYUTLA	57	59	64	-	64	109%	112%
CHILPANCINGO	421	434	634	52	686	158%	163%
CHILPO-2	120	124	106	-	106	86%	88%
COSTA CHICA	725	747	816	49	865	116%	119%
COSTA CHICA 2	-	-	4	31	35	0%	0%
COSTA CHICA 3	72	74	108	-	108	146%	150%
TLAPA	62	160	74	24	98	61%	158%
COSTA GRANDE	580	597	507	107	614	103%	106%
GERENCIA	1,056	1,088	1,314	3	1,317	121%	125%
TIE COLORADA	133	137	125	9	134	98%	101%
VENTA PISO	158	163	113	-	113	69%	72%
CS CHILPANCINGO	-	15	9	-	9	60%	0%
CS DIAMANTE	104	107	56	-	56	52%	54%
CS PINOTEPA	-	-	-	-	-	0%	0%
Total	4,727	4,980	4,829	572	5,401	108%	114%

RUTA	Vtas 2017	Objet 2018	LUBRICANTES LTH			% de Av Prog. Mes	Comp año 2017
			Fact	Cotiz	Total		
ACAPULCO 1	888	986	1,275	57	1,332	135%	150%
ACAPULCO 2	2,924	3,246	2,005	813	2,818	87%	96%
ACAPULCO 3	1,623	1,802	1,155	-	1,155	64%	71%
AYUTLA	624	693	165	-	165	24%	26%
CHILPANCINGO	2,758	3,061	1,219	963	2,182	71%	79%
CHILPO-2	-	-	228	-	228	0%	0%
COSTA CHICA	991	1,100	2,715	25	2,740	249%	276%
COSTA CHICA 2	-	-	34	2,186	2,220	0%	0%
COSTA CHICA 3	186	206	205	-	205	99%	110%
TLAPA	15	17	532	38	570	3423%	3800%
COSTA GRANDE	3,070	3,408	1,872	669	2,541	75%	83%
GERENCIA	660	733	3,017	-	3,017	412%	457%
TIE COLORADA	563	625	155	114	269	43%	48%
VENTA PISO	-	-	-	-	-	0%	0%
flotillas EP	-	-	-	-	-	0%	0%
CS DIAMANTE	-	-	-	-	-	-	-
CS PINOTEPA	-	-	-	-	-	-	-
Total	14,302	15,875	14,577	4,865	19,442	122%	136%

El plan estratégico, esta diseñado para alcanzar los objetivos de venta de cada familia.

PLAN ESTRATEGICO: Ruta Tlapa

El día 01 de Junio, se implementa un vendedor exclusivo para la zona de Tlapa, Olinalá, Cualác, Huamuxtitlán y sus alrededores.

Con lo que se pretende levantar la venta de todos los productos en esos territorios.

