

### CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO	F. APROBACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PE-CL-05	15/07/2016	3	1 de 2

PROCESO: Comercial

LÍDER DEL PROCESO: Gerente

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Gerente, Coordinador Comercial.

**OBJETIVO EL PROCESO:** Identificar, analizar e implementar las diferentes estrategias comerciales que permitan el cierre exitoso de negocios en la Zona Franca Internacional de Pereira mediante la promoción del régimen franco y el ofrecimiento de servicios de alta calidad, logrando el posicionamiento de la compañía a través de la satisfacción de nuestros clientes.

#### ALCANCE DEL PROCESO: Aplica para todos los procesos que integran el sistema de gestión de calidad. ACTIVIDADES PROVEEDORES ENTRADAS SALIDAS CLIENTES Estrategia comercial (variable tiempo de ejecución). Selección de insumos y/o herramientas (bases de datos especializadas Junta Directiva. Proceso Comercial. . Selección de mercados y Objetivos y metas del proceso sistemas de inteligencia comercial, editoriales económicas y de negocios y Bases de datos especializadas. sectores estratégicos (nacionales e comercial. Gerencia otros medios de comunicación relevantes para nuestro campo de acción) que permitan realizar un adecuado análisis para la captación de clientes. Ediciones especiales de internacionales) Bases de datos depuradas. Proceso Comercial. Consecución de citas de acuerdo a las variables identificadas editoriales económicas y/o de Selección de eventos, ferias, Ficha técnica. Cliente. seleccionadas estratégicamente. De acuerdo a la estrategia realizada a la medida del cliente, se deberá negocios del país. congresos, seminarios (nacionales Programación de citas y/o Propietario lote. preparar información según las necesidades. Esta puede ser: Presentación Monitoreo de medios. Comité Evaluador de Cartillas de e internacionales). agendas comerciales ZFIP general y/o personalizada, Propuesta comercial. . Identificación de clientes (Nacionales e internacionales). Clientes directos. Calificación. Programación de seguimiento de clientes de acuerdo a los compromis pactados y/o envio de nueva información según requerimiento Referidos. potenciales. Contacto efectivo. . Usuarios calificados. Agencia de inversión de . Bases de datos depuradas. Cliente potencial. Cumplimiento de Pereira. Ficha técnica. ProColombia. compromisos que conlleven a . Cita y/o agenda programada. Investigación e inteligencia comercial. Gerencia. Solicitudes de información. la toma de decisión. . Seleccionar y analizar cada cliente para conocer su operación e . Todos los procesos (De . Requerimientos y/o conceptos Cierre comercial exitoso. identificar áreas de oportunidad de acuerdo a las variables estratégic acuerdo a requerimientos técnicos. Aprobación de la solicitud de seleccionadas que permitan realizar la propuesta de valor. Consecución de citas con los clientes previamente identificados y/o solicitados). . Mesas de trabajo. la Cartilla de Calificación por referidos. Cliente. . Cierre de negociación. parte del comité Evaluador. . Ejecutar cita de acuerdo a la estrategia planteada según las Firma Consultoría y/o . Cartilla de Calificación. Cumplimiento de objetivos, necesidades del cliente. Asesoría en régimen de Zonas Política, objetivos Seguimiento v/o mantenimiento de clientes. requisitos legales. . Coordinar mesa de trabajo entre las partes brindando el espacio para Francas. Gestión del riesgos Riesgos del proceso una toma de decisión de acuerdo a la negociación. Recepcionar solicitud de calificación como usuario industrial en la . Socializar y relacionar la información al comité evaluador para su respectiva revisión. Ser canal de comunicación entre las dos partes (Cliente - Comité Evaluador de Cartillas de Calificación) para seguir los parametros establecidos de acuedo al PR-OP-01. . Aprobación por parte de la Gerencia y Junta Directiva. . Verificar la trazabilidad de los clientes analizados previamente para convertirlos contactos efectivos. . Cuadro de Seguimiento Clientes (formato) para verificar recepción de información, resolver inquietudes y cumplir con los compromisos pactados. Verificar compromisos previamente relacionados en la Propuesta Comercial. Verificar el cumplimiento de la revision de los procesos en los plazos estable Acciones correctiva, preventiva y de mejoramiento



# CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO	F. APROBACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PE-CL-05	15/07/2016	3	2 de 2

# REQUISITOS

# Cliente Externo:

- . Responsabilidad.
- . Relaciones interpersonales. . Cumplimiento a condiciones pactadas.
- . Actitud de servicio al cliente.

### Cliente Interno:

- . Responsabilidad.
- . Relaciones interpersonales. . Cumplimiento a condiciones
- pactadas.
- . Trabajo en equipo.
- . Comunicación asertiva.

# INTERRELACIÓN CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

Ver Manual de Gestión MA-CL-01

# INTERRELACIÓN CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURDIDAD BASC - ISO 28000

Ver Manual de Gestión MA-CL-01

# SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- FO-GG-01 Ver matriz de Indicadores.

### RECURSOS

- Recurso humano Competente
- Físicos requeridos o necesarios

# DOCUMENTOS Y REGISTROS ESTABLECIDOS PARA EL PROCESO

Ver

Listado maestro de documentos. FO-CL-01; FO-CL-02

Listado maestro de registros. FO-CL-07

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Laura Melissa Alvarez	Nombre: Stephanie Montoya Guarín	Nombre: Elízabeth García Hernández
Fecha: 20 de Junio de 2017	Fecha: 20 de Junio de 2017	Fecha: 20 de Junio de 2017
Firma:	Firma:	Firma: