**BAQNET SOLUTIONS**

**PROCESO DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE INCLUYE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Nombre** | **Gestión** |
| 22/09/2024 | Zahida Bosmediano | Elaborado |
|  | Oscar Baquero | Aprobado |

**V1.0**

**23/09/2024**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.   Objetivo** | Garantizar la satisfacción del cliente a través de la venta, mantenimiento e instalación de productos y servicios que oferta la compañía con el fin de garantizar la fidelidad del cliente e ingresos a la compañía |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.   Responsables** | Gerencia General |
| Ejecutivo de Marketing |
| Ejecutivo Comercial |
| Ejecutivo Técnico y mantenimiento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Responsable** | **Política** |
| Informar al cliente los nuevos productos | Ejecutivo de MKT | Revisar quincenalmente la página con los cambios |
| Cargar periódicamente los nuevos productos | Ejecutivo de MKT | En el caso de nuevos productos se debe cargar de manera inmediata |
| Realizar seguimiento y gestión de los Leads por los diferentes canales | Ejecutivo MKT/ Comercial | Asignar a los ejecutivos de ventas los leads para realizar la gestión |
| Realizar la gestión de ventas y solución a PQRs (peticiones, quejas y reclamos) | Ejecutivo MKT/ Comercial | Gestionar en un máximo 24 horas la solicitud del cliente |
| Gestionar las encuestas de satisfacción | Ejecutivo MKT/ Comercial | Realizarla encuesta en un máximo en 48 horas posteriores de la compra |
| Realizar la instalación de los productos vendidos | Gerencia General / Ejecutivo técnico y mantenimiento | Se debe gestionar la instalación de los productos y servicio |
| Recordar al cliente sobre el mantenimiento recurrente | Ejecutivo comercial | Realizar un cronograma en base a las ventas para informar al cliente por su cana favorito sobre su mantenimiento programado |
| Realizar mantenimientos en base a la solicitud | Gerencia General / Ejecutivo técnico y mantenimiento | Gestionar el mantenimiento en base a la disponibilidad y solicitud del cliente |