

# Plantilla de Documentación de Proceso: Gestión del Conocimiento

---

## 1. Información general del proceso

- Nombre del proceso: Ejecutiva Comercial Pymes
- Código / ID del proceso: ACEP-003
- Versión: Vers.-001
- Fecha de creación / actualización: 8/07/2025
- Responsable del proceso: Silvia Fernanda Niño Dávila
- Área responsable: Comercial – Ventas.

## 2. Objetivo

Gestionar y convertir en oportunidades comerciales los contactos obtenidos a través de redes sociales y otros canales, mediante el análisis de sus necesidades, seguimiento efectivo, presentación del software Mantis FICC ERP y cierre de ventas, contribuyendo al crecimiento de la base de clientes PYMES de la empresa.

### **APORTES A LA ORGANIZACION**

- Generación constante de nuevas oportunidades de negocio, aumentando la base de clientes.
- Contribución directa al crecimiento de los ingresos a través de procesos comerciales estructurados.
- Fortalecimiento de la relación con el cliente, promoviendo fidelización y reputación de marca.
- Alineación entre las necesidades del mercado Pyme y las soluciones ofrecidas por el ERP.
- Aporte estratégico mediante la retroalimentación del mercado a las áreas de producto y soporte.

- Representación estratégica del portafolio Mantis FICC ERP, generando confianza y credibilidad en el proceso de venta.
- Identificación y canalización de oportunidades de mejora del producto basadas en la experiencia del cliente.
- Apoyo directo en la expansión de la marca en mercados locales y regionales.

### **3. Alcance**

Realizar análisis de las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones personalizadas que se adapten a sus requerimientos.

Establecer y mantener relaciones con los clientes, asegurando su satisfacción y fidelidad.

Trabajar en estrecha colaboración con el equipo de desarrollo para entender las características y beneficios del software ERP y poder promocionarlo de manera efectiva.

Realizar seguimiento de las oportunidades de venta, analizar los resultados y presentar informes a la gerencia para ajustar la estrategia comercial.

#### **1. Departamento de Marketing**

- Alineación con campañas publicitarias y contenido digital.
- Informe mensual de resultados de Marketing.

#### **2. Departamento Comercial**

- Prospección, seguimiento y cierre de ventas.
- Negociación en precios, descuentos y metas comerciales.
- Generación de informes de ventas y análisis de resultados.

#### **3. Gerencia Comercial - Ventas**

- Contribuye con información estratégica para la toma de decisiones.
- Participa en reuniones de análisis de resultados y planificación.
- Representa la voz del cliente ante la alta dirección.

#### **4. Departamento de Implementación / Soporte**

- Coordinación para el inicio de proyectos con clientes nuevos.
- Transmisión clara de los compromisos comerciales y funcionalidades adquiridas.

## 5. Departamento de Desarrollo / Producto

- Comunicación de necesidades específicas del mercado Pyme.
- Reporte de funcionalidades solicitadas por los clientes.

## 4. Entradas del proceso

### 1. Fuentes de datos

- **Base de datos de prospectos y clientes (GEVI y Excel).**
- **Base de datos empresas de Gestión Comercial (GEVI y Excel)**
- **Leads generados desde redes sociales o página web.**
- **Registros de interacción con clientes (WhatsApp, correo, llamadas).**
- **Estadísticas de campañas de marketing digital.**

### 2. Personas involucradas

- **Gerente Comercial o Gerente de Ventas.**
- **Equipo de Marketing.**
- **Equipo de Implementación y Soporte Técnico.**
- **Equipo de Desarrollo/Producto (para retroalimentación).**
- **Departamento administrativo (para coordinar contratos, facturación, Check List).**
- **Aliados comerciales o canales de distribución.**

## 5. Actividades / Descripción del flujo

Paso	Descripción de la Actividad	Responsable	Herramientas / Sistema
1	<b>Recepción y calificación de leads</b> Recibe contactos desde redes sociales, WhatsApp, web, referidos u otros canales.	Marketing	WhatsApp Business, Email, Meta/Instagram, Página web, Google, Facebook, YouTube.
2	<b>Registro y segmentación del lead</b> Se ingresa la información del contacto en GEVI o base de datos, clasificándolo por sector, interés, canal de origen, etc.	Ejecutiva Comercial Pyme	GEVI, Excel
3	<b>Contacto inicial y diagnóstico</b> Llamada o mensaje para entender las necesidades del cliente, el tipo de empresa, procesos actuales y motivación de compra.	Ejecutiva Comercial Pyme	Teléfono, WhatsApp, GEVI
4	<b>Agendamiento de demostración (DEMO)</b> Se coordina fecha y hora con el equipo técnico o el cliente para mostrar el software.	Ejecutiva Comercial Pyme	Calendario Google, WhatsApp, GEVI
5	<b>Seguimiento posterior a la DEMO</b> Se consulta percepción del cliente, dudas adicionales, y se valida el interés de continuar con propuesta.	Ejecutiva Comercial Pyme	Calendario Google, WhatsApp, GEVI

6	<b>Elaboración y envío de propuesta comercial</b> Cotización formal con alcance, módulos, precios, condiciones de pago, soporte y capacitación.	Ejecutiva Comercial Pyme	Plantilla de cotización, Word/PDF, GEVI
7	<b>Negociación y cierre</b> Se responden objeciones, se negocia precio o condiciones. Una vez aceptada la propuesta, se coordina la firma del contrato.	Ejecutiva Comercial Pyme	WhatsApp, Email, GEVI, Firma Contrato. transferencia
8	<b>Entrega y transición al equipo Administrativo y Contable</b> Se entrega la información del cliente al área de facturación y contable para la realización de la factura y el pago respectivo etc.	Ejecutiva Comercial Pyme	WhatsApp
9	<b>Entrega y transición al equipo de implementación</b> Se entrega la información del cliente al área técnica o de soporte para agendar la instalación y capacitación.	Ejecutiva Comercial Pyme	WhatsApp

## 6. Salidas del proceso

### 1. Documentos

- Cotizaciones (PDF).
- Propuestas comerciales personalizadas.
- Contrato de servicio de software.
- Brochures o catálogos de módulos.
- Presentaciones institucionales o comerciales (PowerPoint).
- Modelos de correo y mensajes WhatsApp.
- Plantillas de seguimiento a clientes (Excel y GEVI).
- Informe de gestión comercial mensual.
- Formato de levantamiento de toma de datos.

### 2. Herramientas o sistemas

- Software GEVI
- Plataformas de correo y WhatsApp Business.
- ERP Mantis FICC (para demostraciones en vivo).
- Plataformas de video llamada Meet.
- Herramientas de diseño o edición (Canva, PowerPoint, Prezzi).

## 7. Indicadores de desempeño (KPIs)

### 1. *Ventas y Crecimiento*

- ✓ Volumen de ventas: cantidad de software vendido durante un período determinado.
- ✓ Tasa de crecimiento de ventas: compara el crecimiento de las ventas en relación con períodos anteriores.
- ✓ Valor promedio del pedido: valor promedio de los pedidos realizados por los clientes.

### 2. *Eficiencia y Productividad*

- ✓ Tiempo de ciclo de ventas: tiempo que tarda en completarse un proceso de venta desde el inicio hasta el final.
- ✓ Tasa de conversión de ventas: compara la cantidad de ventas realizadas con la cantidad de oportunidades de venta identificadas.
- ✓ Número de nuevos clientes adquiridos: cantidad de nuevos clientes obtenidos durante un período determinado.

### 3. *Satisfacción del Cliente y Retención*

- ✓ Índice de satisfacción del cliente: mide la satisfacción de los clientes con los productos y servicios de la empresa.
- ✓ Tasa de retención de clientes: porcentaje de clientes que continúan utilizando los productos o servicios de la empresa.

### 4. *Rentabilidad y Eficiencia Financiera*

- ✓ Retorno de la inversión (ROI): compara los beneficios obtenidos con la inversión realizada en el sistema ERP.
- ✓ Costo por transacción: costo promedio de procesar una transacción, como un pedido de venta o una factura de proveedor.