Plantilla de Documentación de Proceso: Gestión del Conocimiento

# 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.

#### ****Departamento de Marketing****

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

#### ****Departamento Comercial****

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

#### ****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.

#### ****Departamento de Implementación / Soporte****

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

#### ****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.**

#### ****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 | **Recepción y calificación de leads**  Recibe contactos desde redes sociales, WhatsApp, web, referidos u otros canales. | Marketing | WhatsApp Business, Email, Meta/Instagram, Página web, Google, Facebook, YouTube. |
| 2 | **Registro y segmentación del lead**  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 | **Contacto inicial y diagnóstico**  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 | Ag**endamiento de demostración (DEMO)**  Se coordina fecha y hora con el equipo técnico o el cliente para mostrar el software. | Ejecutiva Comercial Pyme | Calendario Google, WhatsApp, GEVI |
| 5 | **Seguimiento posterior a la DEMO**  Se consulta percepción del cliente, dudas adicionales, y se valida el interés de continuar con propuesta. | Ejecutiva Comercial Pyme | Calendario Google, WhatsApp, GEVI |
| 6 | **Elaboración y envío de propuesta comercial**  Cotización formal con alcance, módulos, precios, condiciones de pago, soporte y capacitación. | Ejecutiva Comercial Pyme | Plantilla de cotización, Word/PDF, GEVI |
| 7 | **Negociación y cierre**  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 | **Entrega y transición al equipo Administrativo y Contable**  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 | **Entrega y transición al equipo de implementación**  Se entrega la información del cliente al área técnica o de soporte para agendar la instalación y capacitación. | Ejecutiva Comercial Pyme | WhatsApp |

# Salidas del proceso

#### ****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.**

#### ****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).**

# Indicadores de desempeño (KPIs)

#### ****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.

#### ****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.

#### ****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.

#### ****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.