

**Martes 13 de Julio del 2021.**

## **Procedimiento para: “Asignación de Lead de MKT”**

### **OBJETIVO:**

- ❖ Lograr el correcto aprovechamiento de los leads generados por la empresa, alcanzando un porcentaje mínimo del 7% de conversión en cierres.

### **POLÍTICAS:**

1. Los directores de zona deberán entregar la asignación para **“Contact Center”** en tiempo y forma, de acuerdo al procedimiento establecido. En caso de incumplimiento perderán la posibilidad de recibir leads en el mes.
2. Sólo se podrá incluir al rol de asignación a los asesores que hayan tenido 3 ventas mínimo en el mes anterior.
3. Se deberá cumplir con el porcentaje mínimo autorizado de conversión de leads para poder seguir participando en el rol del mes.
4. La asignación de leads semanal es responsabilidad de MKT, el seguimiento, gestión y atención a los leads es responsabilidad del asesor y gerente.
5. Es responsabilidad de cada director de zona la correcta formación y desempeño de sus gerentes y/o asesores.
6. Sólo podrán recibir leads, los asesores autorizados (Con calificación aprobatoria).
7. La asignación de leads sólo será para personal interno, con documentación completa y que haya cumplido con políticas establecidas. (No aplica externos como inmobiliarias externas, etc).
8. Los leads serán asignados por el área de marketing directamente al asesor y será notificado en un lapso no mayor a 5 min después del contacto.
9. La comunicación y reportes deberán ser en los medios y formas de comunicación autorizados.
10. Todas las llamadas de los leads asignados, deberán ser por call-picker.
11. En caso de que se detecte en las auditorias una mala atención al cliente se dará de baja inmediatamente al asesor del rol.
12. Los cierres generados por medio del **“Contact Center”** generan un 0.20% de retención de la comisión del asesor por gastos de operación.
13. Todo referido de un cliente generado por MKT CCIMA será contabilizado y reportado como lead del mismo.
14. En caso de lead duplicado, controversia o cualquier tipo de faltas, se resolverá de acuerdo al reglamento de ventas autorizado.
15. En caso de incumplimiento, a los lineamientos establecidos, el Asesor y/o Gerente podrá perder el 100% del porcentaje de comisión.

**Atentamente:  
Departamento Marketing**