

GESTIÓN POR PROCESOS



PROCESO GESTION DE VENTA

Página N°
1 de 9

PROCEDIMIENTO: GESTION DE VENTAS TERRITORIALES

Código No
OPE-SUM-VEN-P02

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	9

APROBADO POR

JEFE DIVISIÓN VENTAS

ELABORADO

POR: Div. Gestión de Calidad y Desempeño

FECHA: Febrero 2021

psfm

VERSIÓN N° 1

POR:

FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

GESTION DE VENTAS TERRITORIALES

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para comercializar los productos de COMTECO R.L. a los clientes del segmento residencial que tuvieron una interacción física con el vendedor puerta a puerta totalmente personalizada.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la obtención de base de clientes prospectos, hasta la emisión de informe a Jefatura de División de Ventas.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Equipo Ventas Territoriales

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Planificación
- Departamento de Gestión de Redes

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS	GESTION DE SOLICITUDES

f) DEFINICIONES:

Carta Comercial.- Oferta comercial de los servicios que brinda COMTECO R.L., que incluye cotizaciones de costos de instalación y tarifas, de acuerdo a producto o paquetes ofertados.

Clientes Residenciales.- Segmento de clientes que presenta características de comportamiento domiciliario.

Control de calidad de digitación de venta.- Revisión de correcta digitación de la solicitud de cliente en sistema

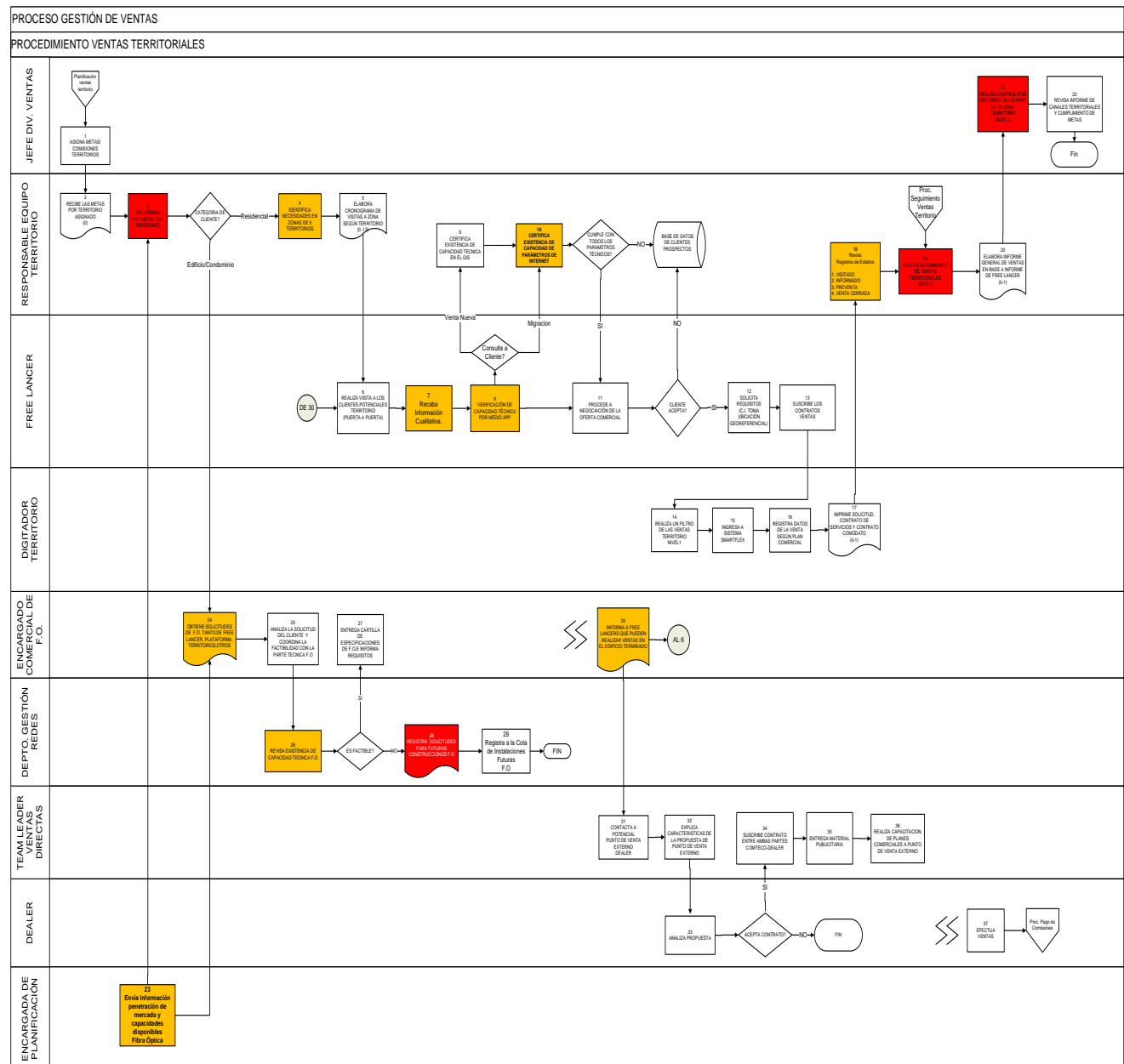
Cronograma de visita.- Detalle de fecha, hora y lugar de visita a cliente empresarial.

Proyecto de venta.- Oferta comercial de acuerdo a requerimiento de cliente (paquetes, promociones, políticas tarifarias)

Sistema Smartflex.- Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa, bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

Registro de Estados.- Es una clasificación del estado de la venta en un momento determinado para poder realizar el seguimiento de la venta según una cronología.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



JEFE DE DIV. VENTAS

1. Asigna metas y comisiones a territorios

- 1.1 Asigna metas y comisiones a territorios en función de las Campañas y proyecciones de ventas definidas por la Gerencia Comercial.

RESPONSABLE EQUIPO TERRITORIO

2. Recibe las metas por territorio asignado

- 2.1. Recibe metas por territorio asignado. COMTECO R.L cuenta con cinco territorios definidos Zona Sud, Quillacollo, Sacaba, Centro, Hipódromo, en algunos casos su enfoque es a mantenimiento y en otros es de crecimiento.

3. Determina potencial del Territorio

- 3.1. Determina potencial del Territorio mediante las características, cantidad clientes potenciales ya sea domicilios particulares o Edificios de Fibra óptica que se encuentren dentro del territorio.
- 3.2. Analiza Categoría del Cliente
- Si es Cliente Residencial continua paso siguiente
 - Si es Cliente Edificio/Condominio continua con paso 24

4. Identifica necesidades en el territorio asignado

- 4.1. Identifica necesidades en el territorio asignado.

5. Elabora cronograma de visitas según territorio

- 5.1. Elabora cronograma de visitas a zona, según territorio.

FREE LANCER

6. Realiza visitas a clientes potenciales territorio (puerta a puerta)

- 6.1. Realiza visitas a clientes potenciales territorio puerta a puerta con una logística ya definida por ventas territorio.

7. Recaba información Cualitativa del Cliente

- 7.1. Recaba información Cualitativa del cliente, que uso le da, horarios, contenido, navegación preferida y otros.

8. Verifica capacidad técnica por medio de una APP COMTECO

- 8.1. Verifica capacidad técnica por medio de una APP COMTECO que puede ser descargada a un dispositivo móvil, Tablet que tenga conexión a Internet.
- 8.2. Consulta a Cliente
- Si es Venta Nueva continúa al paso siguiente 9
 - Si es Migración/Cambio de Plan Comercial continua con paso 10

RESPONSABLE EQUIPO TERRITORIO

9. Certifica existencia de capacidad técnica en el GIS

- 9.1. Certifica la capacidad técnica al FreeLancer para tener la total seguridad de la cobertura del territorio a través del GIS.

10. Certifica existencia de capacidad de parámetros de internet

- 10.1. Certifica los parámetros de velocidad de internet, del territorio a través de un número de referencia en caso de solicitar un nuevo servicio o cambio de plan Comercial.
- 10.2. Verifica si cliente cumple con todos requisitos técnicos
- Si Cliente cumple requisitos técnicos continua paso siguiente.
 - Caso contrario información de cliente se almacena en Base de Datos, concluyendo el procedimiento.

FREE LANCER

11. Procede a la Negociación de la Oferta Comercial con el cliente

- 11.1. Procede a la negociación de la Oferta Comercial con el cliente mostrándole todos los beneficios que tienen los servicios de COMTECO asesorándolo según la necesidad del cliente.
- Si Cliente acepta, continua paso siguiente.
 - Caso contrario información de cliente se almacena en Base de Datos, concluyendo el procedimiento.

12. Solicita los requisitos para el servicio

- 12.1. Solicita los requisitos para el servicio carnet de identidad, números de contacto, referencia, correo electrónico.

13. Suscribe el contrato con el cliente

- 13.1. Suscribe el contrato con el cliente, llenado de formularios de aceptación de términos de permanencia y cláusulas contractuales.

DIGITADOR DE TERRITORIO

14. Realiza un filtro de las ventas territorio

- 14.1. Realiza un filtro de las ventas territorio. El Digitador es totalmente móvil puede realizar su trabajo en la misma zona de activación o en oficina según requerimiento.

15. Ingresa al Sistema Smart Flex (Digitación)

- 15.1. Ingresa al sistema Smart Flex según protocolo de solicitud de venta

16. Registra la venta según plan comercial

- 16.1. Efectúa el registro de la venta según plan comercial

17. Imprime solicitud de contrato de servicios

17.1. Imprime solicitud de contratos de servicios

RESPONSABLE EQUIPO TERRITORIO

18. Revisa registros de estados

18.1. Revisa registros de estados de las ventas según cronología de los FreeLancer que son: Visitado, Informado, Pre Venta y Venta.

19. Realiza seguimiento de ventas territoriales

19.1. Realiza seguimiento de ventas territoriales aun segundo nivel para asegurar la instalación del servicio.

20. Elabora un Informe General de Ventas Territorio

20.1. Elabora un Informe General de ventas territorio. En base a informe diario de Free Lancer

JEFE DE DIV. VENTAS

21. Realiza un Control de las Ventas Territorio

21.1. Realiza un Control de las Ventas Territorio de nivel tres para asegurar la calidad de las ventas territorio a través de un muestreo.

22. Revisa Informe de Canales de Territorio y cumplimiento de metas

22.1. Revisa Informe de Canales de Territorio y cumplimiento de metas, concluyendo el procedimiento

ENCARGADA DE PLANIFICACIÓN

23. Envía información penetración de mercado y capacidades disponibles de fibra óptica

23.1. Envía información penetración de mercado y capacidades disponibles de fibra óptica tanto al Encargado Comercial de Fibra Óptica y al Responsable de Equipo Territorio.

ENCARGADO COMERCIAL DE FIBRA OPTICA

24. Obtiene solicitudes de fibra óptica, tanto de Free Lancer, Plataforma, Territorios y otros

24.1. Recibe Información de Encargada de Planificación y solicitudes de canales de ventas para poder gestionar todos los requerimientos de fibra óptica.

25. Analiza la solicitud y coordina la factibilidad técnica con la parte técnica de fibra óptica

25.1. Analiza la solicitud y coordina la factibilidad técnica con redes.

DEPARTAMENTO GESTION REDES

25. Revisa existencia de capacidad técnica de fibra óptica

26.1. Certifica Capacidad Técnica de fibra óptica

- Si existe Capacidad Técnica de Fibra Óptica continua paso siguiente
- Caso contrario continua paso 28

ENCARGADO COMERCIAL DE FIBRA OPTICA

26. Entrega cartilla de especificaciones técnicas para el edificio y requisitos

26.1. Entrega cartilla de especificaciones técnica para el edificio y requisitos

DEPARTAMENTO GESTION REDES

27. Registra solicitudes para construcciones de Fibra Óptica futuras

27.1. Registra solicitudes en base de datos para construcción de Fibra Óptica para futuras construcciones y/o ampliaciones

28. Registra Cola de Instalaciones de Fibra Óptica

28.1. Registra Cola de Instalaciones de Fibra Óptica, concluyendo el procedimiento.

ENCARGADO COMERCIAL DE FIBRA OPTICA

29. Informa a FreeLancer ó externo que pueden realizar ventas edificio terminado.

29.1. Informa a FreeLancer o externo que pueden realizar ventas en edificio terminado, retornando a paso 6.

29.2. Comunica a Team Leader para que proceda a contactar a potencial punto de venta externo.

TEAM LEADER (DEALERS)

30. Contacta a potencial punto de venta externo (DEALER)

30.1. Contacta a potencial punto de venta externo DEALER.

31. Explica las características de la propuesta al punto de venta externo (DEALER)

31.1. Explica las características de la propuesta al punto de venta externo

DEALER

32. Analiza propuesta

- Si acepta condiciones del contrato, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, concluye el procedimiento

TEAM LEADER

33. Suscribe contrato entre ambas partes COMTECO - DEALER

33.1. Se suscribe contrato entre ambas partes COMTECO – DEALER y recaba firma

35. Entrega Material Publicitario

34. Realiza capacitación sobre los planes comerciales y digitación de la venta.

- 34.1. Capacitación sobre los planes comerciales y digitación de la venta a punto de venta externo (Dealer)

DEALERS

35. Efectúa las ventas en su punto DEALERS

- 35.1. Efectúa las ventas en su punto DEALERS
- 35.2. Solicita pago de comisiones de ventas, según plan comercial y comisión asignada por contrato, continuando con Procedimiento Pago de Comisiones

III.- PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1.- DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Zonificación por Territorio (1 al 5)	F	M	1	0
Elaborar Informe a Encargado Técnico Comercial	I	M	1	1
Elaborar Informe a Jefe División de Ventas	I	M	1	1

F: Formulario (Calibri 9) I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. - INDICADOR (KPI (Key Performance Indicator))

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Comercializar los productos de COMTECO R.L. a los clientes del segmento residencial que tuvieron una interacción física con el vendedor puerta a puerta totalmente personalizada.	Informe de Ventas territorio	Ventas Territorio	Encargado Técnico Comercial /Team Leader	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Volumen de facturación mes actual}}{\text{Volumen facturación mes anterior}} * 100$				
PARÁMETRO	<p>Mayor o igual a 98 % APROBADO</p> <p>Menor a 98% OBSERVADO</p>				

IV.- ANEXOS