

# Proceso de venta

Proceso de ventas

¿Quienes participan en el proceso de venta? \*

El asesor de venta, asesor backoffice , asesor de calidad, coordinador o supervisor

¿Como se realiza el proceso de venta? \*

En principio se tiene una base de potenciales clientes que es asignada a un discador o predictor que realizara las llamadas e ingresara la llamada al asesor que este disponible, el asesor realiza la gestion de venta, posteriormente si esta es efectiva, debe tipificar los datos en un formulario CRM, el backoffice confirma que la informacion este completa y sea correcta, siendo ese el caso, solicitara la grabacion de la llamada con el contrato al area de calidad, quien antes ha verificado que este correctamente leído y aceptado las condiciones de dicho contrato, despues el backoffice procedera a contactar al cliente para solicitarle los documentos necesarios para generar el proceso de activacion, este proceso puede tardar hasta 3 dias, antes de que la venta pierda su vigencia. Si la gestion del asesor no es efectiva, tipificara la llamada en el formulario CRM y esperara que el predictor le asigne una nueva llamada.

¿Que informacion se requiere para ejecutar el proceso de venta? \*

Nombre completo, numero de documento, numero de telefono, fecha de expedicion de la cedula, numero de aprobacion del evidente(validacion de identidad), tipo de servicio ofertado, costo del servicio ofertado, cantidad de recargas o valor del plan que maneja con otro operador, lugar de nacimiento, lugar de expedicion del documento.

### ¿Cuál es el proceso que realiza un asesor durante el proceso de venta? \*

El asesor recibe la llamada del predictor, realiza un ofrecimiento de productos en orden descendente por valor de producto, si el cliente rechaza ofrecimientos, el asesor deberá contrargumentar al menos en 3 ocasiones, si continua con la negativa el cliente, el asesor tipificará la llamada como no efectiva, de lo contrario si el cliente acepta el ofrecimiento, procederá a realizar el evidente (proceso de validación de identidad), solicitará los datos personales para llenar el formulario del evidente y si el número de teléfono está registrado en las entidades crediticias permitirá el envío de un mensaje de texto con un número de 5 dígitos que permitirá al asesor validar la identidad al instante, de lo contrario el sistema le permitirá realizar 5 preguntas al cliente para validar la identidad, si se falla el primer evidente, el asesor podrá realizar un segundo intento para validar la identidad, si este es fallado de nuevo, podrá realizar un tercer y último intento transcurridas 24 horas. Una vez el evidente es aprobado, procederá a realizar la lectura grabada del contrato de servicios, la cual debe ser generada literalmente, el asesor no podrá modificar palabras que estén escritas en dicho documento, el cliente debe aceptar explícitamente con afirmaciones como SI o SI CLARO, a las preguntas realizadas por el asesor, en el caso que el cliente no acepte, podrá repetir la pregunta nuevamente máximo 2 veces sin afectar la grabación del contrato de servicios, por último al finalizar la lectura del contrato, llenará el formulario CRM y esta información pasará al asesor backoffice.

### ¿Cuál es el proceso que realiza un backoffice durante el proceso de venta? \*

el backoffice recibe la información documentada por el asesor de venta, solo cuando la gestión es efectiva, revisará que la información esté completa, si hace falta algún dato al formulario, le informará al asesor a la inmediatez, para que le pase la información. Una vez tenga toda la información recopilada, solicitará la grabación al área de calidad, la cual debe haber verificado con anterioridad que el contrato haya quedado grabado correctamente, si encuentra alguna falencia, le informará al backoffice y este le informará al asesor, quien deberá proceder a contactar al cliente para grabar nuevamente el contrato, de lo contrario si el contrato está grabado correctamente, procederá el backoffice a contactar con el cliente para verificar que si este de acuerdo con lo contratado y solicitará los documentos que se requieren para la activación (fotocopia del documento de identidad, recibo público de la residencia). si el cliente da los documentos se procederá a iniciar el proceso de activación, buscará en el programa el número de teléfono del cliente o la dirección, asignará la tarifa ofrecida por el asesor, llenará los datos personales que se encuentran en el formulario transcribiéndolos al programa de activación, buscará los servicios individualmente para subirlos y finalmente programará el envío del chip que obtendrá el cliente al finalizar el despacho.

### ¿Que reportes se requieren para el proceso? \*

productividad, cantidad de llamadas contestadas, ventas efectivas y no efectivas, tiempo promedio de gestión de los asesores y del backoffice.

¿El sistema genera repuestas automáticas?

NO, La mayor parte del trabajo es totalmente manual

¿Cuánto es el tiempo estimado propuesto para realizar una labor de venta?

de acuerdo a lo observado y consultado, el tiempo propuesto es de 350 segundos

¿Cuánto es la meta diaria ideal de ventas que debe realizar un asesor por día?

Por asesor se espera una cantidad de ventas minima de 4 productos

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios