**Procedimiento de Pre-Venta de vehículos**

1. **Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo normar el procedimiento a seguir para la Pre-Venta de Vehículos.

1. **Alcance**

Este documento incluye una descripción de las actividades a realizarse desde la recepción del Cliente en Showroom hasta la entrega de la Cotización al mismo.

1. **Actividades**
   1. **Recepción de Cliente en Showroom**

La Anfitriona recibe al Cliente físicamente cumpliendo con el *Protocolo de Atención al Cliente\_ ANFITRIONA*, dándole la bienvenida y presentándose. Posteriormente debe consultar el motivo de la visita; en caso de ser ventas consulta el modelo de vehículo y lo deriva al Ejecutivo de Ventas que se encuentre disponible. Si el motivo de la visita es otro lo deriva al área que corresponda (Repuestos, Importaciones, Licitaciones, etc.).

En caso de que todos los Ejecutivos de Venta se encuentren ocupados, la Anfitriona debe ofrecer al Cliente que espere sentado.

Una vez derivado el Cliente a un Ejecutivo de Ventas, la anfitriona debe registrar al Cliente en el Sistema de Tráfico de Clientes de la sucursal.

* 1. **Atención del Cliente**

La Atención al Cliente debe ser realizada siguiendo el "*Protocolo de Atención al Cliente\_ EJECUTIVO DE VENTAS*", para lo cual el Ejecutivo de Ventas debe (en lo posible) silenciar su celular y no contestar llamadas telefónicas transferidas.

Se prosigue con la identificación del Perfil del Cliente; el Ejecutivo de Ventas indaga sobre los requerimientos particulares del Vehículo e Información General del Cliente.

* 1. **Presentación del Producto**

El Ejecutivo de Ventas presenta el Producto al Cliente, mostrándole todas las ventajas y cualidades del vehículo, al mismo tiempo le proporciona el catálogo. Adicionalmente, se deben presentar las ventajas que ofrece la empresa (Garantía extendida, Servicio a nivel nacional posterior a la venta, etc.).

La presentación del Vehículo debe ser realizada de acuerdo al "*Protocolo de Atención al Cliente\_ EJECUTIVO DE VENTAS* ".

* 1. ***Test-Drive***

Para poder programar el *Test Drive,* el Ejecutivo de Ventas debe verificar que el Cliente cuenta con Licencia de Conducir original y vigente.

Posteriormente, si se confirma que el modelo está disponible, se programa el Test- Drive en coordinación con el Cliente. La ruta, horario y duración aproximada del Test deben ser acordados previamente con el Cliente.

* 1. **Verificación de Disponibilidad de Stock**

El Ejecutivo de Ventas debe buscar a través del Cotizador del Sistema los vehículos que se encuentran disponibles para ofrecer al Cliente. A continuación, el Ejecutivo de Ventas detalla al Cliente los modelos disponibles, colores y especificaciones del Vehículo de su preferencia y debe procurar ofrecer aquellos que se encuentren para entrega inmediata (aquellos que se encuentren ya liberados y nacionalizados).

* 1. **Elaboración Cotización**

El Ejecutivo de Ventas debe elaborar la Cotización desde el Sistema, la misma incluye toda la información del Vehículo, datos completos del Cliente y del Ejecutivo de Ventas. El llenado de los datos en este documento debe realizarse de forma seria y completa. En el caso en el que el Cliente no cuente con un correo electrónico, el Ejecutivo de Ventas debe indicar esta situación escribiendo en el campo la leyenda "No tiene".

Adicionalmente, el Ejecutivo de Ventas podrá añadir los accesorios que el Cliente desee de acuerdo al modelo, accesorios adicionales a los que Toyosa otorga de regalo, que deben elegirse de la misma forma que los otros accesorios y verificar que en costo indique "0".

Al momento de generar la información del vehículo, el Ejecutivo de Ventas debe indicar al Cliente que podrá optar por un Precio con Seguro o sin Seguro. El Precio Zona Franca podrá utilizarse únicamente para ventas a Organismos Internacionales, Consulados y Embajadas.

**Nota.-**

- Los datos del Cliente a llenarse obligatoriamente son: Nombre Completo, Carnet de Identidad, Número de NIT, Teléfono, Dirección y Correo Electrónico. Los datos del Cliente ingresados a la Cotización son registrados en la Gran Base de Datos. El CI o NIT será la llave principal de la base de datos de Clientes, este dato deberá llenarse correctamente, de forma seria y responsable.

- Otros datos adicionales del Cliente podrán ser completados una vez concertada la venta al elaborar el Contrato de Ventas en el Sistema.

* 1. **Negociación, Ejecutivo – Cliente**

Al momento de elaborar la Cotización, los Ejecutivos de Ventas tienen un rango de porcentajes de descuento sin consulta a Gerencia dentro del margen determinado en la lista realizada por Análisis Comercial. Descuentos superiores deben ser aprobados por el Gerente de Línea o Jefatura de Ventas, según el porcentaje de descuento requerido a través del módulo de “Asignación de Descuentos” en el Sistema.

* 1. **Remisión/Entrega de la Cotización al Cliente**

El Ejecutivo de Ventas envía la Cotización vía e-mail (PDF) y/o la entrega al Cliente impresa, explicando todas las particularidades reflejadas en la misma. De igual manera, debe informar al Cliente que la Cotización tiene una validez de 15 después de generada.

Asimismo, el Ejecutivo de Ventas debe imprimir a partir del Sistema y entregar al Cliente la *“Hoja de Procedimientos”* que explica los pasos a seguir en caso que decida comprar el vehículo e indicarle que una vez realizado el depósito de la cuota inicial, debe apersonarse a la brevedad posible a la Empresa para traer el Comprobante de Depósito.

El Ejecutivo de Ventas debe realizar seguimiento al Cliente dentro de las 48 horas siguientes después de haber realizado la Cotización, según la disposición de tiempo del cliente.

1. **Aprobación**

| **CUADRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN** | | **Fecha** | **Firma** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobado por:** | Erick Saavedra  Gerente General |  |  |
| **Revisado por:** | Gerencia Comercial |  |  |
|  | Marcelo Terán  Gerente Nacional de O&M y Sistemas |  |  |
| **Elaborado por:** | Organización y Métodos |  |  |