

<b>SONOVISTA</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL</b>		Código: SGC-CA-002 Versión: 1 Fecha: 20/02/2020
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE INICIO	LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS ASOCIADOS
Aumentar los ingresos de la compañía, por medio de la generación de nuevas ventas de servicios y atención de requerimientos del cliente	Buscar clientes y recibir las necesidades de los mismos	Gerente comercial	*Código Colombiano de autoregulación publicitaria *Ley 140 de 1994 *Ley 1437 de 2011 *Resolución 0920 de 1996 *ABC publicitario
	Verificar la satisfacción de los clientes	RESPONSABLES ASOCIADOS  Director de cuentas Director comercial de medios Coordinador de cuenta Olímpica Coordinador de BTL Ejecutivos de cuentas Ejecutivos de BTL	
ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS
*Metas de ventas *Portafolio de servicios *Requerimientos del cliente (Brief) *Estrategias de la compañía *Oportunidades de servicios *Legislación comercial *Políticas comerciales *Documentos del sistema de gestión	PLANEAR	HACER	*Proyección de clientes *Plan de visitas *Órdenes de producción *Calendario de actividades de producción *Estrategias de inversión publicitaria *Cotizaciones *Contratos de publicidad *Clientes satisfechos *Realización de eventos *Actas de reunión *Informes de gestión *Informes de satisfacción de clientes *Acciones correctivas y de mejora *Análisis de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
	*Identificar las necesidades del cliente *Identificar potenciales oportunidades de negocio *Identificar los requisitos del cliente *Definir metodologías para realizar retroalimentación al cliente *Establecer calendario para las actividades de producción en la agencia *Determinar condiciones para la prestación del servicio *Establecer estrategias de comercialización *Planeación de eventos	*Recibir solicitudes escritas a través de la página web, correo o teléfono de la empresa * Comprender los requerimientos de los clientes * Asesorar al cliente en el manejo de su marca *Realizar reunión periódica con el cliente para evaluar el impacto de la campaña según sus objetivos *Asesorar al cliente en la inversión de su presupuesto en publicidad *Reportar al departamento de Medios y Creativos el presupuesto publicitario determinado por el cliente *Coordinar reunión de tráfico con los trabajadores que se requieran *Comunicar y asignar los requerimientos del cliente *Presentar calendario de las actividades de producción en la agencia *Gestionar y hacer seguimiento a la pieza publicitaria *Solicitar estrategias de inversión publicitaria y cotización a ejecutivos de medios *Hacer seguimiento al estado de pago de los clientes *Visitar y llamar a clientes nuevos y potenciales para concretar nuevos negocios *Presentar reporte de inversión ejecutado por el cliente *Tramitar reclamos de inconformidades a los departamentos de la compañía *Coordinación de eventos *Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente *Implementar las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades que le competen al proceso	
	ACTUAR	VERIFICAR	
	*Formular e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora del proceso *Definir mejoras a las no conformidades del servicio *Tramitar quejas y reclamos	*Verificar el cumplimiento de los requerimientos del servicio prestado *Pedir retroalimentación al cliente sobre el producto *Realizar seguimiento al presupuesto de publicidad ejecutado por el cliente *Realizar llamadas o visitas para verificar satisfacción del cliente	
PROCESO QUE SUMINISTRA	RECURSOS		PROCESO QUE RECIBE
*Gestión gerencial *Gestión talento humano *Gestión del SIG *Cliente externo *Gestión tecnológica y mantenimiento	*Presupuesto de ventas *Sistema (OP, Excel, Correo electrónico) *Computadores *Móvil *Teléfonos *Papelería *Internet		*Gestión gerencial *Gestión de medios *Gestión creativa *Gestión administrativa y financiera *Gestión de recursos humanos *Gestión tecnológica y mantenimiento
INDICADOR	FORMULA DE CALCULO		PERIODICIDAD
Ventas	(Ventas reales/Ventas Presupuestadas)*100		Mensual
Satisfacción del cliente	(# de calificaciones excelentes y buenas/ # total de calificaciones) x100		Semestral
Nivel de conformidad del servicios de BTL	(# de servicios de BTL conformes/ Total del servicios de BTL entregados) x100		Trimestral
Oportunidad en la atención de las Quejas y Reclamos	(# de Quejas y Reclamos atendidas oportunamente / total de Quejas y Reclamos recibidas		Trimestral





































