

EMPREVI	Título: Gestión Comercial	Versión: 0 Fecha: 2005-11-01	Código : P-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 4 Fecha: 2011-07-26	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las reglas generales que deben cumplirse para la Gestión Comercial.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos involucrados en la gestión de venta del servicio.

3. DEFINICIONES.

3.1 Contacto: Se entiende por contacto cada visita comercial. De acuerdo al tipo de contacto, estos se clasifican en:

3.2.3 Nuevo

- Es la primera vez que se contacta al cliente. No ha habido contacto anterior.
- Cuando a un cliente actual se le va a ofrecer un servicio diferente al que ya se le ha vendido, se clasifica como nuevo.

3.2.4 Seguimiento

- Ya se hizo un primer contacto con el cliente, aún no se le ha vendido servicio alguno, pero se están desarrollando actividades que pueden llevar a la venta.
- Cuando a un cliente actual se le ofreció un servicio nuevo y se están desarrollando actividades que pueden llevar a la venta.

3.2.5 Post-venta: Ya se le ha vendido el servicio y el objeto del contacto está relacionado con el servicio que ya se le ha vendido.

3.2 Cliente: Organización o empresa que compra o puede comprar el servicio.

3.3 Servicios: todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación y que han sido concebidas para la satisfacción de necesidades de los clientes.

3.4 Material promocional: elementos utilizados para la venta del servicio en el cual se utiliza un lenguaje publicitario.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	Jaime Jinete	Claudia Morales & Jhon J. Hurtado.	Mauricio Barberán C.
CARGO:	Director Comercial.	Representante SGCS & Comité de Calidad	Gerente General

EMPREVI	Título: Gestión Comercial	Versión: 0 Fecha:2005-11-01	Código :P-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 4 Fecha: 2011-07-26	Página 2 de 5

3.5 Carta de Intención: Es un tipo de acuerdo no obligatorio que contiene compromisos que más tarde pueden formalizarse mediante la redacción de un contrato o acuerdo comercial. Las Cartas de Intención se asemejan a los contratos escritos, pero por lo general no son vinculantes para las partes en su totalidad, contienen disposiciones que son obligatorias, como la no divulgación de los acuerdos, un pacto de buena fe, o disposición a prometer derechos exclusivos para negociar.

3.6 Acuerdo Comercial y/o Contrato: Documento en el cual queda registro de la aceptación de las condiciones por ambas partes (Cliente y Empresa). En este documento se especifican las necesidades del cliente y los compromisos que adquiere la Empresa.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1 Comunicación con el cliente.

- La gestión de venta del servicio está directamente a cargo del Director Comercial, aunque la presentación de los mismos en algunos casos puede estar acompañada por personal operativo y/o directivo, bien sea en calidad de apoyo o, en algunos casos como contacto inicial. Para la presentación del servicio se cuenta con:
 - Materiales promocionales.
 - Presentaciones
 - Visita personalizada.
- Consultas, contratos o atenciones de pedidos, incluyendo modificaciones, serán canalizadas a través del Director Comercial correspondiente de cada zona.
- Existe una comunicación directa entre el cliente y el personal de los procesos diferentes al proceso comercial. Esta comunicación es referente al proceso en cuestión, ejemplo: facturación, temas operativos, etc. En ningún caso esta comunicación puede dar como resultado modificaciones a los acuerdos ya establecidos con el cliente por el área comercial.
- La Dirección Comercial entregara la negociación finalizada con el cliente a la parte operativa para la ejecución y prestación del servicio.

4.2 Responsabilidad y Autoridad:

- Gerencia General: Establece los parámetros en términos de definición del servicio y tarifas.
- Director Comercial: Tiene la autoridad para comunicarse y negociar con el cliente, dentro de los parámetros establecidos por la Gerencia General. Cualquier modificación en términos de tarifas o del servicio deben contar con la aprobación de esta y es su responsabilidad mantener informado a la Gerencia General del resultado de su gestión comercial. Es responsable por la coordinación de las actividades para la venta del servicio y el desarrollo de los materiales promocionales a utilizar durante las presentaciones de venta del servicio.

EMPREVI	Título: Gestión Comercial	Versión: 0 Fecha: 2005-11-01	Código : P-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 4 Fecha: 2011-07-26	Página 3 de 5

5. RESPONSABLE.

Es responsabilidad de la Dirección Comercial velar por el cumplimiento, actualización, mantenimiento y difusión de este procedimiento.

6. CONTENIDO.

6.1 Gestión Comercial

- Fuentes Clientes Potenciales: Las siguientes son algunas de las fuentes donde el Director Comercial puede encontrar clientes potenciales:
 - Base de datos levantada por la organización y que es actualizada periódicamente.
 - Data Clientes SPRBUN
 - Gremios y Asociaciones: BASC, ANDI.
 - Catálogo de Exportadores.
 - Eventos en los cuales se participa.
 - Referidos por otros clientes.
- Contacto inicial: Este contacto se realiza con miras a obtener una cita para una visita inicial. El contacto es de forma telefónica o vía email. Los cargos con los cuales se busca preferiblemente contacto son:
 - Gerente Comercio Exterior
 - Gerente de Ventas Internacionales.
 - Gerente de Exportaciones.
 - Gerentes de Importaciones/Exportaciones o Asistentes de Departamento.
 - Gerente/Director/Jefe de Seguridad.
 - Gerente de logística.
- Plan: Con base en las actividades programadas, el Director Comercial elaborará su plan Actividades Comerciales (F-CO-04) el cual se encuentra en la web en software DROPBOX y al que tiene acceso la Gerencia General en el momento que lo requiera
- Primer contacto:
 - Presentación del servicio, utilizando los materiales promocionales establecidos por la organización.
 - Previo a la demostración del servicio y la presentación de la cotización se solicita la siguiente documentación y el diligenciamiento del formato Verificación Información Clientes Potenciales F-CO-05 por parte del cliente:
 - Certificado de Cámara y Comercio actualizado (no mayor a 3 meses).
 - Fotocopia del RUT
 - Referencia Comercial
 - Referencia Bancaria.

EMPREVI	Título: Gestión Comercial	Versión: 0 Fecha: 2005-11-01	Código : P-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 4 Fecha: 2011-07-26	Página 4 de 5

- Verificación antecedentes: Con base en la información consignada en el registro de Cámara de Comercio del cliente potencial, se procede a verificar tanto la empresa como el representante legal en:
- Lista Clinton: a la cual se accede por la página web del BASC llevando al siguiente vínculo (<http://www.treas.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/t11sdn.pdf>).
- Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal en la página web de la Contraloría General de la Nación (http://www.contraloriagen.gov.co/html/responsabilidad_fiscal/responsabilidad_bole_tin.asp)
- Certificación de antecedentes disciplinarios en la Procuraduría (<https://siri.procuraduria.gov.co/webciddno/>)

Como evidencia de esta verificación, se conservan los pantallazos/documentos que se generan de estas consultas en medios digitales y/o impresos.

- En esta visita el Director Comercial propone una demostración del servicio para analizar los alcances de los requerimientos de este.
 - Después de ser validado por el cliente se entrega la cotización del servicio o Propuesta económica de servicio F-CO-06.
 - Contactos posteriores: De este primer contacto real pueden haber varios contactos posteriores, bien sea en visita personalizada, telefónica o a través de correo electrónico. El objetivo de estos contactos es la búsqueda del cierre de la venta.
 - El resultado de estas gestiones será registrado en el formato F-CO-04 Seguimiento de Actividades Comerciales por Cliente.
 - Cierre de la venta: El cierre de la venta se da cuando el cliente y la empresa firman el acuerdo comercial y/o contrato en este acuerdo el cliente acepta las condiciones del servicio y la empresa se compromete a cumplir con los requisitos que se especifican en estos.
- 6.2 Cambios en el acuerdo y/o contrato: Cualquier modificación a los términos relacionados en el Acuerdo Comercial y/o contrato, debe regirse por los numerales contemplados en la Condiciones Generales de este procedimiento y será informado a la Gerencia General y a las áreas involucradas.
- 6.3 La información de Cámara de Comercio y verificación de antecedentes (Lista Clinton, responsabilidad fiscal y la Procuraduría) al igual que la verificación de certificación BASC será actualizada una vez al año.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- 7.1 Norma NTC ISO 9001:2008
- 7.2 Norma BASC

EMPREVI	Título: Gestión Comercial	Versión: 0 Fecha:2005-11-01	Código :P-CO-01
	Proceso: Comercial	Revisión: 4 Fecha: 2011-07-26	Página 5 de 5

7.3 P-SG-04 Manejo de Servicio No Conforme.

8. ANEXOS.

- 8.1 Acuerdo Comercial F-CO-01.
- 8.2 Seguimiento Actividades Comerciales F-CO-04.
- 8.3 Verificación Información Clientes Potenciales F-CO-05.
- 8.4 Cotización del Servicio F-CO-06.
- 8.5 Listado de Clientes.
- 8.6 Listado Oficial de Tarifas.
- 8.7 Carta de Intención.
- 8.8 Cuadro de Proyecciones de Ventas