




**GESTIÓN COMERCIAL**  
**PD-GC-001**

ELABORA:				REVISAR:				APRUEBA:						
Jader Durango		2013	08	07	Maria Ramirez		2013	08	07	Olga Castillo		2013	08	07
		A	M	D			A	M	D			A	M	D
VERSIÓN No. 3				ANULA VERSIÓN No. 2 DE FECHA				No DE COPIA USUARIO		TOTAL PAGINAS				
2013		08	07	2011		08	07	1		3				

	<b>TITULO</b>  <b>GESTION COMERCIAL</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>  <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AREAS DE APLICACIÓN:</b>  <b>APLICA PARA EL ÁREA COMERCIAL Y OPERATIVA</b>	<b>CODIGO DOCUMENTO</b> <b>PD-GC-001</b>  Página 1 de 3
--	---	---	---	--

## 1. OBJETIVO

Desarrollar una visión global del proceso comercial a largo plazo a través del cumplimiento de las expectativas y requerimientos generados por cada uno de nuestros clientes.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el área comercial y operativa de la compañía.

## 3. CONSIDERACIONES GENERALES

Debe realizarse una visita de reconocimiento y de acercamiento con el fin de establecer el primer contacto y comprobar el verdadero interés en la negociación.

## 4. CONTENIDO

A continuación se describen las actividades que se llevan a cabo en el proceso de gestión Comercial de REFRIOLOGISTICA S.A.S.

### 5.1 CLIENTES NUEVOS.

#### 5.1.1 CONTACTO CON CLIENTES POTENCIALES:

Existen varias formas de contactar clientes potenciales, entre otros:

- A través de llamadas telefónicas, correo electrónico o en forma personalizada, se contacta un cliente potencial, de manera que se logre establecer sus necesidades.
- A través de visitas programadas de clientes referenciados por Clientes Propios
- Generación de contactos a través de Eventos Empresariales y FERIALES
- A través de nuestra pagina Web.

#### 5.1.2 VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Una vez el cliente solicita la prestación del servicio, se revisan los recursos humanos, técnicos y operativos, según la disponibilidad de equipos e infraestructura. Esta verificación determina si la organización está en condiciones de prestar el servicio, para finalmente poder comprometerse a la prestación del mismo, brindando el nivel de confiabilidad requerido.

#### 5.1.3 REALIZACION Y PRESENTACION DE COTIZACION:


Una vez verificada la capacidad de prestación de servicio, la Gerencia elabora la cotización para ser enviada posteriormente al cliente, vía correo electrónico o en forma personalizada.

La presentación de la oferta comercial o cotización, se hace a través de correo electrónico la cual consta de una presentación del portafolio de servicios de la compañía. La confirmación de la misma se hace a través de este medio (correo electrónico). Una vez enviada la cotización se verifica la recepción de la misma por parte del cliente.

En el caso en que se presente una solicitud de renegociación por parte del cliente, se escucha la solicitud, y el Gerente y/o Encargado, analizan las diferentes opciones para ser presentadas al cliente.

#### 5.1.4 ESTUDIO DEL CLIENTE:

Una vez aprobada la cotización, se envía al cliente el Formato de Registro y Verificación de Clientes (FO-GC-001), el cual debe ser diligenciado por el cliente y devuelto con los documentos anexos

	<b>TITULO</b>  <b>GESTION COMERCIAL</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>  <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AREAS DE APLICACIÓN:</b>  <b>APLICA PARA EL ÁREA COMERCIAL Y OPERATIVA</b>	<b>CODIGO DOCUMENTO</b> <b>PD-GC-001</b>  Página 2 de 3
--	---	---	---	--

requeridos (Registro de Cámara de Comercio, referencias bancarias y fotocopia del RUT). A su vez, se consulta la LISTA CLINTON para verificar que las empresas no estén reportadas en esta Lista. De igual manera, aquellos clientes que requieran operaciones en la modalidad de Importaciones y/o Exportaciones, deben diligenciar el **Formato de Circular 170 de la DIAN**, en el cual estos declaran la procedencia de los recursos de la empresa.

Respecto del estudio de seguridad financiera, se hace investigación de manera virtual en plataformas especializadas, contratadas especialmente para este tipo de consultas.

Esta documentación es verificada y analizada por la Dirección Financiera del Grupo Empresarial y/o quien designe la Gerencia.

Finalmente, se realiza una Visita al Cliente, la cual queda registrada en el formato Visita de Reconocimiento de Clientes y Proveedores **FO-GC-004**. Si el cliente se mantiene activo se realiza visita de actualización.

**NOTA:** Si el cliente tiene otorgada la certificación en Seguridad, ésta avala el acuerdo de seguridad y la visita de reconocimiento a sus instalaciones.

#### **5.1.5 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO DE OPERACIONES:**

Luego de la revisión de los requisitos del cliente y aprobación de este, el Área Comercial, Logística y Operativa, proceden a realizar el Acuerdo de Operaciones, el cual es elaborado específicamente para cada cliente. En este se presenta el resumen de la operación y estándares de acuerdos de pago: Condiciones respecto al proceso de facturación, plazos de pagos, devolución de facturas, averías, entre otros. Para la solicitud de la documentación Ver. **FO-GC-003**. Lista Clientes Control de Documentos.

#### **5.1.6 MODIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

En los casos en que exista la necesidad de efectuar una modificación al acuerdo inicial, se realiza por escrito y se envía al cliente para su aprobación, firma y devolución. Estos cambios deben ser incluidos como ANEXOS al Acuerdo Comercial operativo establecido para cada cliente.

### **5.2 CLIENTES ACTIVOS**

#### **5.2.1 REALIZACION Y PRESENTACION DE UNA NUEVA COTIZACION:**

Cuando un cliente activo solicita un servicio con condiciones diferentes a las especificaciones inicialmente pactadas en los servicios prestados, se le brinda la información por correo electrónico, o por el medio con el cual el cliente supla su necesidad, para ello debe dejarse registro como ANEXO del Acuerdo comercial operativo vigente.

#### **5.3 SERVICIO POSTVENTA:**

Una vez conciliada la contratación y ejecutados algunos servicios, se procede a contactar al cliente, de acuerdo con su disponibilidad, con el fin de verificar la satisfacción frente al servicio, además de ofrecer los valores agregados previstos en el portafolio de servicios.

Ver procedimiento PD-GC-002 Satisfacción del Cliente, Quejas y Reclamos.