

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Página 1 de 5	
		CÓDIGO	: PC - CM 01
		VERSIÓN	: 01
		VIGENCIA	: 05/06/2012
		COPIA CONTROLADA	: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

1. PROPÓSITO

Establecer las actividades generales a seguir, para la revisión de los requisitos establecidos con los clientes de ÁREA LOGISTICA.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica desde la revisión de los requisitos con el cliente durante las negociaciones, la toma y las modificaciones del pedido, involucrando los planes estratégicos y de negocios de la organización, hasta llegar al servicio postventa.

3. CONDICIONES GENERALES

Nuestra organización cuenta con las siguientes unidades de negocios establecidas

- a. Agente de carga internacional
- b. Agenciamiento aduanero.
- c. Transporte Terrestre.
- d. Almacenamiento.
- e. Venta de equipos, herramientas logísticas y Estantería.
- f. Renting de montacargas.
- g. Servicio técnico de montacargas.
- h. Consultoría Logística

Para la realización de los pedidos y/o contratos con los clientes, se debe seguir el siguiente instructivo:

3.1 Presupuesto

Todos los Ejecutivos comerciales tienen asignado un presupuesto de ventas de acuerdo a las líneas de negocio existentes en la compañía y al nicho de mercado asignado el cual es asignado por el Director de Carga.

En el Sistema 1 el Ejecutivo comercial puede consultar el cumplimiento de su presupuesto.

3.2 Base de Datos de Clientes

El listado de clientes del AREA LOGISTICA estará disponible en el sistema TLC en el link de Base de datos donde están registrados los principales datos de los clientes como son Razón social, NIT, dirección, teléfono, nombre de contacto, Ejecutivo Comercial entre otros datos importantes. Esta base de datos puede ser consultada por Ejecutivos comerciales y Directores de área.

Los clientes nuevos quedaran registrados en la base de datos y se podrán consultar realizando la búsqueda por la fecha de ingreso al sistema TLC.

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Página 2 de 5	
		CÓDIGO	: PC - CM 01
		VERSIÓN	: 01
		VIGENCIA	: 05/06/2012
		COPIA CONTROLADA	: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

3.3 Asignación Comercial

Los Ejecutivos comerciales tienen asignados unos clientes específicos por tipo de cliente por los Directores y Gerentes. La cual se encuentra establecida en el sistema TLC en el link de Asignación comercial, los clientes pueden ser reasignados a otro Ejecutivo comercial pero solo por la persona autorizada (Gerentes) para realizar dicha función.

3.4 Programación de Citas

Los Ejecutivos comerciales programaran sus citas con los clientes en el sistema TLC en el link de Programación de citas, en donde podrán registrar la fecha, hora, lugar de la cita, personas que asistirán adicionalmente se deberá generar un reporte de la cita, los compromisos adquiridos y el seguimiento de los mismos, funciones que se realizaran en el mismo link relacionado anteriormente.

3.5 Tarifario

El Pricing realiza permanente actualización de las tarifas las cuales quedan disponibles en una carpeta compartida (dropbox) para consulta del Ejecutivo Comercial o del usuario autorizado. El Ejecutivo comercial puede consultar el inventario disponible de las herramientas logísticas y equipos montacargas en el TLC y en Sistema 1.

3.6 Cotizaciones

Las cotizaciones se elaboran con las tarifas suministradas por el Pricing, deben ser enviadas al cliente en el formato establecido por la compañía.

Los tiempos de respuesta a los clientes en cuanto a cotizaciones es de 48 horas hábiles, excepto para las licitaciones, consultorías logísticas y requerimientos especiales de montacargas.

Para realizar seguimiento a las cotizaciones enviadas, el TLC enviara una alerta al Ejecutivo Comercial, 48 horas después de enviada la cotización.

3.7 Estudio de Seguridad

Para la vinculación de un cliente AREA LOGISTICA será necesario solicitar al cliente la siguiente documentación antes de entregar el producto y/o prestar el servicio, la cual se requiere para ingresarlo a nuestra base de datos (TLC y Sistema Contable – S1esa). Estos documentos serán subidos al TLC en el link de Estudio de seguridad por el Asistente comercial:

- Documentos legales (Rut y Cámara de comercio)
- Circular 170 (debidamente diligenciada)
- Aplicar consulta en la Lista Clinton.
- Referencias financieras y comerciales

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Página 3 de 5	
		CÓDIGO	: PC - CM 01
		VERSIÓN	: 01
		VIGENCIA	: 05/06/2012
		COPIA CONTROLADA	: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Notas:

No se podrá generar facturas sin los documentos anteriores y sin la realización de visita comercial a las instalaciones del cliente.

Según los resultados de la anterior información el cliente será o no aprobado por nuestra compañía.

3.8 Estudio de crédito

Cuando el cliente ha aprobado nuestra cotización y si requiere crédito con AREA LOGISTICA se realizara un estudio de crédito el cual está asignado a un Out sorcing.

El Ejecutivo Comercial es el responsable de solicitar estos documentos al cliente, los entregara al Asistente comercial quien los ingresara al TLC y entregara al Departamento contable.

El Departamento contable es responsable de ingresar al Sistema 1 el cupo y plazo otorgado al cliente y de informar por escrito al Ejecutivo comercial.

3.9 Instrucciones, Pedidos y Contratos

Para cada negociación el Ejecutivo comercial deberá diligenciar una Instrucción de negocio (para cada unidad de negocio existe un formato específico) el cual entregara a Servicio al cliente con la cotización aprobada y la orden de compra del cliente si aplica.

Nota: los pedidos que corresponda a diseños a la medida y de los cuales se tenga un proceso de importación no serán modificados ni anulados, deberá existir Orden de compra del cliente.

3.10 Apoyo en la labor de cartera

El Ejecutivo Comercial debe realizar seguimiento a la cartera de los clientes que tienen facturas vencidas y apoyar en el proceso de cobro y recaudo.

Adicionalmente el Ejecutivo comercial debe tener muy en cuenta la cartera del cliente para verificar si es posible o no realizar la venta o entrega al cliente.

Cuando un cliente sobrepase su cupo y plazo de crédito para poderle facturar deberá tener autorización del Director.

3.11 Servicio postventa y percepción de los clientes

Es responsabilidad del Ejecutivo comercial desarrollar, mantener y fidelizar los clientes de la compañía, por medio de visitas (mínimo 1 visita al mes a clientes activos) y llamadas telefónicas (mínimo 1 llamada semanal a clientes activos)..

Llamada de seguimiento del despacho: El comercial deberá contactar al cliente para verificar la satisfacción del servicio o del producto entregado. Si es un cliente satisfecho el comercial debe buscar la posibilidad de cerrar nuevas alternativas de negocio, programar nuevas citas. Si el cliente no se encuentra satisfecho se debe registrar la no conformidad del cliente en el

	PROCEDIMIENTO COMERCIAL	Página 4 de 5
		CÓDIGO : PC - CM 01
		VERSIÓN : 01
		VIGENCIA : 05/06/2012
		COPIA CONTROLADA : SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

formato FR-CM03 de QUEJAS Y RECLAMOS, el cual debe enviar a la Coordinadora de calidad (e-mail), igualmente para el caso de Felicitaciones y sugerencias.
Después de solucionado el inconveniente debe contactar nuevamente al cliente para verificar la satisfacción del mismo.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Act	Responsable	Descripción
1	Presidente y Gerente de planeación estratégica.	Actualización y conservación del Plan estratégico y del Plan de negocios.
2	Presidente	Asignar Presupuesto de ventas por comercial.
	Gerente	Asignación de clientes a comerciales.
3	Ejecutivo comercial	Ingresar clientes a la base de datos del TLC.
4	Ejecutivo comercial	Solicitar documentación a los clientes.
	Ejecutivo comercial	Entrega documentos del cliente al Asistente comercial.
5	Asistente Comercial	Ingresar documentos del cliente al TLC y entregar los respectivos a contabilidad.
6	Ejecutivo comercial	Programar citas en el TLC
7	Asistente Comercial	Actualizar Tarifario en el TLC e Inventario para venta.
8	Ejecutivo comercial	Elaborar cotizaciones según formatos disponibles en el TLC y enviar al cliente.
9	Ejecutivo comercial	Realizar seguimiento a cotizaciones enviadas.
10	Asistente Comercial	Realizar estudio de seguridad a los clientes.
11	Asistente Comercial	Entregar documentos a contabilidad para Estudio de crédito de los clientes que lo requieran.
12	Ejecutivo comercial	Elaborar instrucciones de negocio según producto o servicio vendido.
13	Ejecutivo comercial	Apoyar la labor de cartera cuando sea necesario.
14	Ejecutivo comercial	Realizar seguimiento al cliente después de cada entrega de producto o servicio prestado.



PROCEDIMIENTO COMERCIAL

Página 5 de 5

CÓDIGO : PC - CM 01

VERSIÓN : 01

VIGENCIA : 05/06/2012

COPIA CONTROLADA : SI ☒ NO ☐

5. DEFINICIONES

5.1 Cliente: El receptor de un producto suministrado por el proveedor.

5.2 Cliente nuevo: Es aquel cliente que cumple con una de las siguientes políticas: factura por primer en la empresa, vuelve a realizar una compra después de un año o cambia de razón social o nit.

6. REFERENCIAS

6.1 Norma ISO 9001 "Sistemas de gestión de la calidad"

6.2 Registros del TLC.

7. ANEXOS

7.1 FR-MC 01 Encuesta de satisfacción de clientes

7.2 FR-MC 03 Quejas y Reclamos.

7.3 Presupuesto - TLC

7.4 Base de datos clientes - TLC

7.5 Tarifario

7.6 Cotización

7.7 Estudio de crédito (Out sourcing)

7.8 FR – MC 04A Shipping Instructions

7.9 FR – MC 04B Instrucción para Almacenamiento.

7.10 FR – MC 04C Instrucción para Equipos, Herramientas Logísticas y Estantería.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Mónica Martínez P	Nombre: Sandra Delgado	Nombre: Sandra Delgado
Fecha: 05/06/2012	Fecha: 05/06/2012	Fecha: 05/06/2012