

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE CLIENTES	Código: P.DE.002
		Fecha de actualización: 05-03-2012
		Versión: 02
		Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para la selección y negociación con clientes, el cual se debe cumplir en el ofrecimiento del portafolio de servicios para productos que sean de consumo masivo ya sea en la modalidad aseo, alimentación y/o varios (electrodomésticos).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las sedes de la compañía en las que se tenga contacto con posibles clientes que cumplen con el objetivo.

3. DEFINICIONES

- 3.1. CLIENTE:** Es toda entidad o individuo que mediando una transacción financiera, adquiere un producto o un servicio de cualquier tipo.
- 3.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
- 3.3. PROCESO:** Conjunto de actividades o eventos que se realizan bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.
- 3.4. SERVICIO:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.
- 3.5. INDICADORES:** Es la forma para medir los acuerdos de servicio realizados en la negociación, con el fin de clarificar y cuantificar de forma más precisa los objetivos e impactos.
- 3.6. REQUERIMIENTOS:** Son las necesidades de servicio de un cliente para poder llevar a cabo las operaciones logísticas de la empresa, realizadas a través de un determinado proveedor.

4. RESPONSABLES

Gerencia Nacional, Gerencia Regional, Asistente de Gerencia, Administradores de agencia.

5. PROCEDIMIENTO

- 5.1** El cliente puede solicitar la cotización para el servicio a través de los siguientes medios:
 - Teléfono
 - Pagina Web
 - Correo Electrónico



Página 2 de 2

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Firma: Asistente de Gerencia	 Firma: Coordinador Sistemas de Gestión	 Firma: Gerencia Regional