



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. POLITICAS GENERALES
4. GLOSARIO
5. COMUNICACIÓN
6. MERCADEO
7. COTIZACIÓN
8. VINCULACIÓN DEL CLIENTE
9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
10. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
11. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

|                               |          |          |
|-------------------------------|----------|----------|
| Elaboró:                      | Revisó:  | Aprobó:  |
| Jefe de Calidad y Operaciones | Gerencia | Gerencia |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

## 1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es proporcionar una herramienta administrativa formal que establezca los procedimientos que permitan guiar la ejecución de los métodos de trabajo, obtener una eficiencia general en la realización de las actividades y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta el proceso, para el cumplimiento de sus funciones.

## 2. ALCANCE

El proceso de Gestión Comercial cubre las actividades de Investigación del Mercado, Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente y Planeación Estratégica. Cotización, definición de tarifas y fletes, atención de quejas y reclamos y medición de la satisfacción del cliente.

## 3. POLITICAS GENERALES

- Los servicios de Dinámica Logística sólo se ofrecen y prestan a empresas legalmente constituidas, previo aprobación del estudio de seguridad y nunca a personas naturales.
- El estudio de seguridad de los clientes se realizara anualmente.
- Siempre que se ofrezca un servicio a un cliente nuevo o actual se debe verificar que los productos a transportar estén amparados en la póliza de transporte de lo contrario antes de cerrar cualquier tipo de negociación se debe solicitar su cobertura ante la aseguradora.
- Es Responsabilidad del Gerente Comercial definir las tarifas y fletes para cada cliente y darlas a conocer a los procesos involucrados en la operación.
- El plazo máximo de pago, establecido por la Gerencia General para los clientes es de 60 días sin embargo cada vez que se realice una negociación con un nuevo cliente se debe propender por establecer un crédito máximo de 30 días.
- El Gerente Comercial debe velar por la correcta gestión de Cartera y debe realizar el cobro de la cartera vencida de difícil cobro.
- 
- El Gerente Comercial es el responsable de velar porque el proceso de facturación

|                                      |                 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Elaboró:</b>                      | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| <b>Jefe de Calidad y Operaciones</b> | <b>Gerencia</b> | <b>Gerencia</b> |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

se lleve a cabo dentro de los tiempos y requisitos establecidos por el cliente.

- La gestión de quejas y reclamos es responsabilidad del Gerente Comercial

#### 4. GLOSARIO

**BROCHURE:** Documento que contiene información básica y breve sobre la empresa. Su objetivo principal es brindar al cliente externo datos precisos sobre la organización, tales como los servicios que ofrece. También cumple la función publicitaria porque es una forma de promocionar a la empresa.

**COTIZACIÓN:** Documento informativo que no genera registro contable donde se establece el valor de los servicios requeridos por el cliente y que contiene además las responsabilidades del cliente y de Dinámica Logística.

**CLIENTE:** Persona jurídica que recibe un servicio de Dinámica Logística S.A.S.

**FLETE:** Valor pagado al conductor o propietario por el alquiler del medio de transporte (Tracto camiones)

**QUEJA:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta, acción u omisión de un funcionario de Dinámica Logística S.A.S

**RECLAMO:** Manifestación de inconformidad referida a la prestación del servicio.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y necesidades frente a los servicios que presta Dinámica logística S.A.S.

**TARIFA:** precio a pagar por el cliente a Dinámica Logística por un servicio de transporte

#### 5. COMUNICACIÓN

El area comercial es encargada del manejo de la información y las comunicaciones dentro de la empresa y utiliza como guia la Matriz de Comunicaciones TABSG005, en la cual se especifica en terminos generales el tratamiento de la misma

#### 6. MERCADEO

- Definir los clientes objetivo teniendo en cuenta las estrategias corporativas, la capacidad instalada y de respuesta de Dinámica Logística.
- Buscar posibles clientes pertenecientes al mercado seleccionado por medio de

|                               |                |                |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Elaboró:</b>               | <b>Revisó:</b> | <b>Aprobó:</b> |
| Jefe de Calidad y Operaciones | Gerencia       | Gerencia       |



actividades tales como:

- Búsquedas en Internet en páginas de sectores industriales, directorios especializados, bases de datos.
- Presencia en eventos del sector logístico
- Clientes referidos.
- Recopilar información de los posibles clientes encontrados como:
  - Gerente o encargado de logística
  - Teléfono
  - E-mail
  - Ubicación
  - Necesidad
- Realizar un primer contacto telefónico con el encargado de logística o contacto de la empresa objetivo realizando una breve presentación de la empresa y concertar una cita.
- Analizar el cliente previo a cada visita:
  - Portafolio de productos
  - Resultados financieros
  - Presencia geográfica
  - Países desde donde exporta o hacia donde importa
  - Como es su logística, quienes son sus proveedores.
- Realizar la primera visita presentando los servicios que presta Dinámica Logística S.A.S, por medio del Brochure de la empresa y una carta de presentación. El objetivo de esta primera visita es:
  - Dejar en claro quién es Dinámica Logística, sus servicios y trayectoria
  - Indagar acerca de las necesidades que tiene el cliente.
  - Concretar el envío de la cotización. (llevar una precotización o idea de tarifas por si las preguntan)
  - Conseguir referidos
- Llevar estadística de los clientes potenciales visitados que no hayan mostrado interés en llegar a una negociación con Dinámica Logística con el fin de poder visitarlos más adelante o por el contrario .
- Hacer seguimiento a los clientes que muestren interés pero no se concrete una segunda cita o el envío de la cotización

## **7. COTIZACIÓN**

|                                      |                 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Elaboró:</b>                      | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| <b>Jefe de Calidad y Operaciones</b> | <b>Gerencia</b> | <b>Gerencia</b> |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

- Elaborar la cotización de acuerdo con la información obtenida en la reunión la cual debe contener como mínimo:
  - Valor de las diferentes tarifas cotizadas según las necesidades del cliente.
  - Valor de servicios adicionales (Escoltas, bodegajes, cargues, descargues, etc)
  - Responsabilidades del Cliente
  - Responsabilidades de Dinámica Logística S.A.S.
- Enviar al cliente la propuesta por correo electrónico en PDF para evitar cambios y consultar la posibilidad de realizar una cita adicional.
- Verificar el recibo de la cotización por parte del cliente y si se cumplió con el requerimiento.
- Elaborar una propuesta final con base en la retroalimentación del cliente.
- Hacer seguimiento a la recepción, comprensión de la propuesta y toma de decisiones por parte del cliente por medio de llamadas telefónicas a la persona contacto.
- Si la cotización no es aprobada se debe realizar un seguimiento periódico a la empresa, con el fin de buscar nuevas oportunidades de negocio.

## 8. VINCULACIÓN DEL CLIENTE

- Una vez aceptada la cotización por parte del cliente se procede con la actividad de vinculación a través de los siguientes pasos:

### **Solicitud de documentación:**

- Solicitar el envío de los documentos requeridos para su creación como cliente:
  - Fotocopia del Rut
  - Certificado de cámara y comercio (no mayor a tres (3) meses.
  - Fotocopia del documento de identificación del representante legal
  - Estados Financieros al 31 de Diciembre del año inmediatamente anterior. (opcionales)
  - Copia de los Certificados de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, BASC, entre otros, si están certificados. (opcionales)
  - Una referencia bancaria y una referencia comercial. (opcionales)

### **Envío de documentación al cliente:**

|                                      |                 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Elaboró:</b>                      | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| <b>Jefe de Calidad y Operaciones</b> | <b>Gerencia</b> | <b>Gerencia</b> |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

- Tramitar a través de la Auxiliar Administrativa el diligenciamiento de formatos del cliente y el envío de los documentos legales de la empresa solicitados por el cliente para la creación de Dinámica Logística como proveedor.
- Enviar al cliente por correo electrónico el formato FORGC012 Creación o Actualización de Asociados de Negocio solicitando su diligenciamiento y envío.

#### **Presentación del Jefe de Servicio al Cliente:**

- A través de correo electrónico o cuando sea posible a través de una visita el Gerente Comercial coloca en contacto al cliente con el Jefe de Servicio al Cliente quien se encargara de atender sus solicitudes y coordinar la prestación de sus servicios, adicionalmente entrega al cliente los contactos de la empresa (Nombre, cargo, teléfono fijo con extensión, celular, avantel (si aplica), correo, Skype, área) para sus diferentes requerimientos.

#### **Estudio de seguridad y creación del cliente:**

- El área comercial comunicará (correo electronico, verbal o telefonicamente) a la Auxiliar Administrativa la información descrita a continuación para el estudio de seguridad y creación del cliente en el sistema, la información y documentos requeridos son:
  - Tarifas negociadas con el cliente (Valor de la tarifa, Origen, Destino, Tipo de vehículo, tipo de tarifa (Contenedor 20, contenedor 40, cupo, etc), Valores adicionales (Cargues, descargues, ITR, etc))
  - Flete para cada tipo de despacho
  - Plazo de pago. (Crédito)
- la Auxiliar Administrativa realiza el estudio de seguridad del cliente teniendo en cuenta los siguientes parámetros

| Listas de verificación o centrales para validar reportes | Criterios                           | Establecidos                     | Represent. legal | Empresa | Socios |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|------------------|---------|--------|
|  | <b>Aprobación</b>                   | <b>Rechazo</b>                   |                  |         |        |
| Lista OFAC   | Si no está reportado                | Si esta reportado                | X                | X       | X      |
| Antecedentes Judiciales (POLICIA)                        | Si no tiene antecedentes judiciales | Si tiene antecedentes judiciales | X                |         | X      |

|                                      |                 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Elaboró:</b>                      | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| <b>Jefe de Calidad y Operaciones</b> | <b>Gerencia</b> | <b>Gerencia</b> |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

|              |  |   |   |   |   |
|--------------|--|---|---|---|---|
| Procuraduría | <p>Si no está reportado o el reporte no presenta ningún riesgo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La integridad de la mercancía.</li> <li>● La imagen de Dinámica logística o sus bienes.</li> </ul> | <p>Si presenta inhabilidades por delitos cometidos por el mismo, por los socios o la razón social por narcotráfico, estafa o cualquier otro delito que se considera que atenta contra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La integridad de la mercancía.</li> <li>● La imagen de la compañía o sus bienes.</li> <li>● La relación comercial</li> </ul> | X | X | X |
|--------------|--|---|---|---|---|

- En caso de encontrar alguna anomalía durante el estudio de seguridad debe enviar el reporte al Gerente Comercial con copia al Gerente General para que se decida por parte de ellos que tan crítico es el reporte. La autorización o rechazo debe hacerse a través de correo electrónico.
- Una vez realizado el estudio de seguridad la la Auxiliar Administrativa procede a crear y activar el cliente en el sistema por Maestros / Cliente y guarda en el (Silogtrans) los documentos enviados por este y los soportes del estudio de seguridad realizado.

**Nota:** en caso de que un cliente sea rechazado en el estudio de seguridad se debe crear en el sistema como INACTIVO y dejar el reporte de porque se rechaza.

- La Gerencia Comercial crea las tarifas y fletes en el sistema por Maestros / Tarifa y Maestro / Flete para el cliente.

#### **Presentación de los requisitos del cliente al equipo de trabajo:**

- El Gerente Comercial a través de correo electrónico o mediante reunión (cuando sea posible) da a conocer a cada uno de los funcionarios de Dinámica Logística los requisitos del cliente con el fin de garantizar un servicio seguro y con altos estándares de calidad. Tener en cuenta:
  - Requisitos de Seguridad y Trazabilidad
  - Requisitos de Facturación
  - Requisitos de Operación (Logística, Despacho )
  - Tarifas pactadas
  - Fletes pactados

|                                      |                 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Elaboró:</b>                      | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| <b>Jefe de Calidad y Operaciones</b> | <b>Gerencia</b> | <b>Gerencia</b> |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

- Contactos del cliente
- Reportes requeridos por el cliente y frecuencia
- Todos los demás que de no cumplirse pudieran afectar la prestación del servicio.

## 9. MANTENIMIENTO DEL CLIENTE

- Durante la relación comercial con el cliente realiza llamadas y/o visitas periódicas al cliente con el fin de evaluar el servicio prestado por la empresa, realizar nuevas negociaciones, en situaciones extraordinarias o simplemente para fortalecer la relación comercial.

**Nota:** Cada vez que surja un cambio en las condiciones inicialmente pactadas con el cliente el Gerente Comercial debe direccionarlas a cada uno de los funcionarios involucrados y garantizar que las conocen, las comprenden y las aplican.

## 10. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Cualquier funcionario de Dinámica Logística puede recibir una queja o reclamo en el momento en que esto suceda debe direccionarla a través de correo electrónico al Gerente Comercial para su registro, tratamiento y respuesta al cliente.
- El Gerente Comercial recibe la queja o reclamo, la registra e identifica con su correspondiente consecutivo. El registro lo realiza en el Formato FORGC002 Registro de Quejas Reclamos e Incidentes de Seguridad
- Comunica al cliente la recepción de la queja o reclamo y su disposición para atenderla a la mayor brevedad.
- Realiza la evaluación inicial de la queja o reclamo y recoge todos los detalles relacionados solicitando todos los soportes correspondientes a las áreas respectivas.
- Analiza los soportes y define la corrección.
- Envía la respuesta al cliente dentro del tiempo ofrecido.
- Hace seguimiento con los responsables de las correcciones ofrecidas a los clientes e informa periódicamente a los clientes sobre el estado de sus quejas y reclamos.
- Cierra la queja o reclamo cuando el cliente que reclama manifiesta su conformidad con la solución propuesta. En caso de que el cliente no esté de acuerdo, evalúa otras alternativas junto con los prestadores del servicio y fija nuevas fechas de compromiso.

|                               |                |                |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Elaboró:</b>               | <b>Revisó:</b> | <b>Aprobó:</b> |
| Jefe de Calidad y Operaciones | Gerencia       | Gerencia       |



|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE GESTIÓN COMERCIAL</b> | <b>MANGC002</b><br><b>Versión 4</b><br><b>Ultima Actualización</b><br><b>Enero 2016</b> |
|--|------------------------------------|---|

## 11. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- La Auxiliar Administrativa elaborará en conjunto con el Gerente General (anualmente) la encuesta de satisfacción de clientes con el fin de medir el desempeño de la organización a través de la percepción del cliente.
- Entrega o envía por correo electrónico, FAX, herramientas de internet o de forma personal el cuestionario al cliente.
- Hace seguimiento a los cuestionarios diligenciados y una vez recibidos en su totalidad tabula los resultados e integra la información preferentemente en un presentación de Power Point (puede ser en cualquier otro formato)
- Analiza la información obtenida, apoyándose (aunque no es necesario) de algunas técnicas estadísticas para procesar la información y obtiene conclusiones sobre los resultados.
- Realiza el informe final el cual debe ser presentado para análisis y toma de acciones en la Revisión por la Dirección.

|                                      |                 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Elaboró:</b>                      | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| <b>Jefe de Calidad y Operaciones</b> | <b>Gerencia</b> | <b>Gerencia</b> |