

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



PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE CLIENTES

Código: P.DE.002

Fecha de actualización:

05-03-2012

Versión: 02

Página 2 de 2

La Gerencia y/o Administradores de agencia toman los datos necesarios que servirán de base para presentar la correspondiente propuesta de servicio.

- **5.2.** Cuando se tiene el total de datos, se realiza la propuesta inicial (con consecutivo) y se envía al cliente a través de correo electrónico, para su revisión y aprobación.
- 5.3. La Gerencia General y el representante del cliente entran a negociar. Cuando se define la negociación con el cliente y se va a iniciar con el servicio, se envía el documento final de negociación (con un consecutivo) y se solicitan los documentos (cámara de comercio, Rut, datos de contacto, etc.) para registrarlo como proveedor para el proceso de cartera.
- **5.6.** La Asistente de gerencia ingresa en la carpeta del cliente la siguiente información:
 - Propuesta
 - Negociación
 - Información adicional
 - Cámara de comercio
 - Certificado de antecedentes de los representantes legales de la empresa validado ante la Procuraduría General de la Nación.
 - Certificado de validación ante la Contraloría General de la Nación tanto de la empresa como de los representantes legales
 - Certificado de validación ante la Lista Clinton tanto la empresa como los representantes legales.
 - Certificado de validación ante la Contaduría General de La Nación si la empresa es deudora del estado.

6. MEDIDAS EN SSOA

Dar cumplimiento a las normas que tenga cada cliente en sus instalaciones o en el manejo de la mercancía.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

8. REGISTROS

No aplica

9. ANEXOS

No aplica

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