



STEEL SEGURIDAD PRIVADA LTDA.

SU SEGURIDAD ES NUESTRO COMPROMISO

NIT. 830.106.318-4



Versión: 04

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

PR – GG-01

OBJETIVO:	Determinar las etapas necesarias para la estructuración del proceso de venta, brindando soluciones específicas de seguridad a cada uno de los potenciales clientes, garantizando el cumplimiento de la visión de Steel Seguridad Privada Ltda.
ALCANCE:	Aplica para el área comercial y demás miembros de la organización que tengan relación con el procedimiento de ventas. Inicia con Planear y programar las actividades a realizar y termina con visitas periódicas de fidelización.
RESPONSABLE:	Gerencia: Planea y Evalúa el cumplimiento del procedimiento Asesor Comercial Ejecuta el procedimiento

1. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

1.1 El Gerente General Debe:

Planear y programar permanentemente en conjunto con el asesor comercial las actividades a realizar en el cronograma de trabajo, según información obtenida por los diferentes canales que faciliten su labor.

Revisar y verificar que las cotizaciones estén dentro de los términos del marco legal y capacidad de la empresa para la prestación del servicio.

Realizar semanalmente seguimiento a las propuestas comerciales planteadas por el asesor comercial para recopilar información del servicio según procedimiento de atención al cliente.

1.2 El Asesor Comercial debe:

Planear y programar permanentemente las actividades a realizar en el transcurso de la semana en el cronograma de trabajo, según información obtenida por los diferentes canales que faciliten su labor.

Ofertar Permanentemente los diferentes servicios de seguridad privada en la Modalidad: Fija, móvil, Escolta y Medios Tecnológicos de acuerdo a las necesidades que presente cada cliente, según el sector.

ESTAMOS CONTRIBUYENDO CON LA CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE



STEEL SEGURIDAD PRIVADA LTDA.

SU SEGURIDAD ES NUESTRO COMPROMISO

NIT. 830.106.318-4



Versión: 04

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

PR – GG-01

Revisar los elementos de entrada del diseño de la propuesta Verificando que contenga: la información Preliminar del Cliente del servicio, Tarifas de la súper, Requisitos legales, Perfiles, Tipo de servicio, cotización propuesta, teniendo en cuenta la experiencia de otros servicios, resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y reclamos, cotizaciones anteriores, servicio no conforme; la cual queda registrado en un acta (elementos de entrada).

Realizar Permanentemente ajustes de los distintos diseños de propuestas comerciales en conjunto con el Director nacional de operaciones.

Solicitar al inicio de cada contrato a la dirección de operaciones y al encargado de SG-SST los análisis de riesgo respectivos teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con el cliente y la ejecución del servicio.

Realizar semanalmente seguimiento a las propuestas comerciales planteadas y para recopilar información del servicio según procedimiento de atención al cliente.

Realizar visitas periódicas de fidelización a los clientes con el fin de conocer las novedades o las nuevas necesidades que se puedan presentar en la prestación del servicio.

1.3 El Coordinador Nacional de Operaciones debe:

Ajustar el diseño de la propuesta en conjunto con el Asesor Comercial

2 PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	FORMATOS
1	Planear y programar	Gerente General Asesor comercial	El asesor comercial en conjunto con el Gerente General Planearan y programaran las actividades a realizar en el transcurso de la semana en el cronograma de trabajo, según información obtenida por los diferentes canales que faciliten su labor. Frecuencia: Permanente.	Acta de Gestión FO-GQ-03 Gestión Comercial FO-GG-01

ESTAMOS CONTRIBUYENDO CON LA CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

Fecha de Edición o Actualización: Nov-15

Proceso: Gerencial y Ventas



STEEL SEGURIDAD PRIVADA LTDA.

SU SEGURIDAD ES NUESTRO COMPROMISO

NIT. 830.106.318-4



Versión: 04

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

PR – GG-01

2	Ofertar servicios	Asesor comercial	El asesor comercial ofertara los diferentes servicios de seguridad privada en la Modalidad: Fija, móvil, Escolta y Medios Tecnológicos de acuerdo a las necesidades que presente cada cliente, según el sector. Frecuencia: Permanente	Plan de visitas diarias FO-GG-14 Información Preliminar del Cliente FO-GG-16
3	Solicitar propuesta formal	Cliente	El cliente (persona natural o jurídica) Solicita propuesta formal del servicio requerido de acuerdo a las necesidades que presente este según el sector: Residencial, Comercial o Industrial Frecuencia: permanente	Plan de visitas diarias FO-GG-14 Información Preliminar del Cliente FO-GG-16
4	Revisión de los elementos de entrada del diseño de la propuesta	Asesor comercial	El asesor comercial revisara los elementos de entrada del diseño de la propuesta: Información Preliminar del Cliente del servicio, Requisitos legales, análisis de riesgos, SIPLA, Perfiles, Tipo de servicio, Cotización Propuesta, Tarifas de la Súper, teniendo en cuenta la experiencia de otros servicios, resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y reclamos, cotizaciones anteriores, servicio no conforme; la cual queda registrado en un acta (elementos de entrada). Frecuencia: permanente	Información Preliminar del Cliente FO-GG-16
5	Ajustes al diseño	Asesor comercial Director nacional de operaciones	El asesor comercial realizara el ajuste del diseño en conjunto con el Director nacional de operaciones Frecuencia: permanente	Cotización de Servicios FO-GG-11
6	Revisión y Verificación	Gerencia	El gerente revisara y verificara que la cotización este dentro de los términos del marco legal y capacidad de la empresa para la prestación del servicio. Frecuencia: permanente	Cotización de servicios FO-GG-11
7	Validación	Cliente	El cliente validara o rechazara la cotización de servicios teniendo en cuenta las necesidades iniciales. En caso de aprobación del servicio, El asesor jurídico Elaborara o revisa el contrato verificando la legalidad del mismo, y el cumplimiento de las normas y requisitos internos de Steel seguridad y la cotización aprobada. Frecuencia: permanente	Cotización de servicios FO-GG-11
8	Solicitud de Análisis de riesgos	Asesor comercial	El asesor comercial Solicitará al director nacional de operaciones, al encargado de SG-SST y al encargado de SGC los análisis de riesgo respectivos a cada sistema de gestión, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con el cliente y la ejecución del servicio.	Email

ESTAMOS CONTRIBUYENDO CON LA CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

Fecha de Edición o Actualización: Nov-15

Proceso: Gerencial y Ventas



STEEL SEGURIDAD PRIVADA LTDA.

SU SEGURIDAD ES NUESTRO COMPROMISO

NIT. 830.106.318-4



Versión: 04

PROCEDIMIENTO COMERCIAL

PR – GG-01

			Frecuencia: por contrato.	
9	Realizar seguimiento	Asesor comercial Gerencia	El asesor comercial en conjunto con Gerencia Realizaran seguimiento a las propuestas comerciales planteadas y para recopilar información del servicio según procedimiento de atención al cliente Frecuencia: semanal	Revisión por la Dirección FR-GG-03
10	visitas permanentes de fidelización	Gerente General Asesor comercial	El asesor comercial realizara visitas periódicas de fidelización a los clientes con el fin de conocer las novedades o las nuevas necesidades que se puedan presentar en la prestación del servicio. Frecuencia: Periódico	Plan de visitas diarias FO-GG-14

3 MARCO LEGAL

- Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos.
- Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- Ley de responsabilidad civil
- Comité de convivencia laboral resolución 652, resolución 1356 de 2012
- Ley 1010 de 2006
- Reglamentación de salud ocupacional
- Norma ISO 18001. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO 31000. Sistema de Gestión del riesgo
- Decreto - Ley 356 de 1994. Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Ley 1562 del 2012. Sistema General de Riesgos Laborales
- Ley 1062 junio 2015

REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA:
Gerente General	Gerente General	Oct-15

ESTAMOS CONTRIBUYENDO CON LA CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

Fecha de Edición o Actualización: Nov-15

Proceso: Gerencial y Ventas