

PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL


PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

GLT-GC-P-01

Versión 13


Edición: Agosto 25 de 2014

Elaborado Por: Subgerente	Revisado Por: Representante Alta Dirección	Aprobado Por: Gerente General Galotrans
Ligia Garavito	Ana María Garavito	Alonso Garavito
Fecha: 13-Ago- 2014	Fecha: 25- Ago- 2014	Fecha: 25- Ago - 2014

 <p>GALOTRANS Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	

Control de Cambios

Versión	Fecha Modificación	Comentario – Justificación
1	10-Feb-04	Versión Inicial
2	25-Feb-04	Se incluye hacer reuniones con nuestros clientes potenciales para conocer sus necesidades.
3	17-Dic-06	Se codifican los procedimientos y se incluyen estos en los procesos.
4	18-Feb-06	Se cambia el encabezado a los documentos y se les coloca la leyenda “COPIA CONTROLADA” como marca de agua.
5	08-Ene-07	Cambio en razón social, Galotrans Ltda. por Galotrans S.A.
6	05-Ene-08	Cambio Logo de Boreau Veritas. Y Se antepone la sigla CTG a los códigos de los formatos y procedimientos.
7	18-Jun-08	Se quita la sigla CTG al formato GC-F-17 ya que este documento será único a nivel nacional. En la caracterización de los registros se incluye la agenda comercial y oferta de servicio.
8	15-Feb-09	se modifico el nombre del formato CTG-SGC-F-03
9	20-Feb-10	Se remplace en el titulo de esta sección la referencia al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 por NTC ISO 9001 / 2008.
10	03-Ene-11	Se elimina el Logo de Bureau Veritas del encabezado del documento.
11	6-Feb-12	Se cambia la redacción del objetivo del proceso.
12	14-Feb-14	Se hace actualización de codificación y estructura del documento de acuerdo a la integración del Sistema de Gestión de Calidad. Se unifica con el procedimiento CTG-GC-P-09 SELECCIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIO.
13	25-Ago-14	Se elimina el formato GLT-GC-F-07 Recepción de Requerimientos para Cotizar. Se deja la opción que la capacitación a clientes quede registrada en el formato (Informe de Visitas Comerciales GLT-GC-F-03).

 <p>GALOTRANS Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	

1. OBJETIVO:

Exponer el procedimiento que se debe llevar a cabo las actividades de captación, selección y mantenimiento de clientes del proceso de Gestión Comercial.

2. ALCANCE:

Desde: Captación de nuevos clientes.


Hasta: Seguimiento del servicio prestado, servicio post-venta.

3. DEFINICIONES:

- Captación de nuevos clientes: Estrategias que se encaminan a encontrar y atraer nuevos clientes hacia la empresa.
- Prospección de clientes: Es segmentar a los clientes potenciales de acuerdo con su tamaño, sector económico, razón social para poder dirigir el plan comercial directamente ese nicho de mercado.
- Lista Clinton: Más conocida como la “Lista Negra” de las empresas y personas que están vinculadas de tener relaciones con dineros provenientes del narcotráfico.
Sitios de consulta: www.aes.org.co/
www.wbasco.org/
- Oferta comercial: Es la entrega a nuestros clientes de nuestro portafolio de servicios, en el cual se incluye la presentación de la empresa con todos sus documentos, garantía, pólizas de compañía de seguros, el listado de nuestros servicio con los precios, en donde se incluye: Código del servicio, alcance del servicio, unidad de cobro y valor.
- Cotización comercial: Es la oferta que hacemos a un cliente sobre un servicio específico.

4. RESPONSABLE:

- Director(a) Comercial.
- Gerente regional.
- Asistente Comercial.

 <p>GALOTRANS Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	


5. LINEAMIENTOS GENERALES:

5.1. CAPTACION DE NUEVOS CLIENTES:

- El plan comercial es un documentos que lo gestiona la Directora comercial o Gerente Regional como base para poder direccionar su estrategia de captación de nuevos clientes durante el año. Este documento debe mostrar las técnicas a utilizar para poder atraer a nuevos clientes y debe ser actualizado cada año. Es la planeación del proceso de Gestión Comercial.
- En la captación de clientes, pueden participar el Gerente General, Sub gerente, Gerente regional, Directora Comercial y Asistente comercial. Las captaciones de clientes se puede realizar a través de diferentes medios que identifiquen los clientes potenciales como por ejemplo una base de datos empresariales, por medio de la página web, clientes referidos, ferias, visitas comerciales entre otros.
- El primer contacto se hace vía telefónica con el objetivo de: confirmar teléfono de la empresa, dirección de la empresa, datos de la persona encargada de tomar decisiones de logística y/o comercio exterior como correo electrónico y extensión de la oficina.
- A la hora de tener un contacto directo con el cliente ya sea por correo electrónico, telefónica o personal se debe hacer por medio de una comunicación formal y efectiva. Se debe realizar una presentación de la empresa (si es por correo se debe enviar adjunto la presentación en power point de Galotrans) y por último la muestra comercial.

5.2. RECEPCION DE REQUISITOS, ELABORACION DE OFERTAS COMERCIALES Y SEGUIMIENTO DE OFERTAS

- Cuando el cliente muestra interés en solicitar una cotización, se debe dejar evidenciada la información a cotizar en un email enviado por el cliente o según el caso en el acta de visita al mismo (Informe de Visitas Comerciales GLT-GC-F-03)
- La cotización se realiza en el formato GLT-GC-F-06, teniendo en cuenta las tarifas definidas anualmente por la Gerencia General conforme al formato GLT-GC-F-08.
- Una vez terminada la cotización es enviada al cliente por correo electrónico, solicitando coordinar una cita con el objetivo de: visitar sus instalaciones, recibir o

	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	

brindar más información de la cotización, y entregar material comercial (brochure, carpeta, y/o detalle).


- Para el diligenciamiento del formato Cotización comercial **GLT-GC-F-06**, es necesario incluir el N° de Cotización cuya estructura de codificación se muestra a continuación, en la cual las (XX) representan el número de consecutivo.

GLT-CXX-AÑO

Ejemplo:

GLT-C01-2014

- Para determinar el número del consecutivo de la cotización, es necesario realizar una consulta al formato “*Seguimiento de Ofertas Comerciales*” que se encuentra en el portal Google Drive > Carpeta Sistema de Gestión de calidad>09.Registros por procesos > 05.Gestión Comercial > Seguimiento de Ofertas Comerciales.
- Una vez entregada la cotización al cliente, se debe diligenciar el formato “Seguimiento de Ofertas **GLT-GC-F-05**” ubicado en: Google Drive > Carpeta Sistema de Gestión de calidad>09.Registros por procesos > 05.Gestión Comercial > Seguimiento de Ofertas Comerciales.
- En caso que la cotización este *En estudio o Aplazada* se debe hacer seguimiento continuo hasta obtener una respuesta concreta. Si la oferta se rechazó por parte del cliente, se debe registrar en las observaciones las causas del por qué no fue aceptada.
- A la hora de realizar la visita al cliente, debe quedar registrado los temas hablados en la reunión en el formato **GLT-GC-F-02** *Visita al cliente y proveedores*. Semanalmente se debe dar reporte de las visitas realizadas diligenciando el formato **GLT-GC-F-03** *Informe semanal de Visitas* el cual debe ser enviado vía email a la Sub gerencia o en los casos que se solicite, a la gerencia general.
- Una vez aprobada la cotización por el cliente, debe ser ingresada a Ofimática conforme al instructivo **GLT-GC-I-02**, creando la lista de precios a facturar según lo acordado con el cliente. Esta lista de precios automáticamente aparece cuando el proceso de gestión financiera genera la factura.


 <p>GALOTRANS Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	

5.3. ESTUDIO DE SEGURIDAD AL CLIENTES.

- De acuerdo a los requisitos de la norma BASC se debe realizar un estudio de seguridad al cliente que desea contratar con nosotros algún servicio logístico. Este estudio de seguridad se debe hacer antes del registro del cliente y será aprobado por la Directora comercial, Gerente Regional o Sub gerente de acuerdo con el cliente.

Nota: Para los clientes de transporte terrestre cuyo ingreso y gestión comercial sean realizados por la Directora Nacional de Transporte Terrestre, el estudio de seguridad y el respectivo aval serán su responsabilidad, siguiendo los lineamientos y formatos del presente proceso comercial.

- En el formato de “Registro de clientes **GLT-GC-F-01**” se evidencia la documentación necesaria para el registro del cliente en el sistema.
- Se debe verificar los antecedentes de la compañía-Cliente y de sus representantes legales a través de la página de la Procuraduría <http://siri.procuraduria.gov.co/> (se ingresan el NIT y las Cédulas respectivamente).
- Para clientes que estén certificados en ISO y/o BASC, se debe confirmar el número del certificado en las respectivas páginas web de las entidades certificadoras.
- Las referencias comerciales se deben verificar telefónicamente directamente con la entidad, por medio de unas preguntas claves tales como ¿Por cuánto tiempo ha trabajado con esa empresa? ¿Tienen crédito y a cuánto tiempo?, ¿La compañía ha sido cumplida con el pago? Y por último ¿Recomendaría a la empresa? Las respuestas deben mostrar que es una empresa confiable. Una vez cumplido todos los requisitos se registra el cliente al sistema. De lo contrario, toca analizarlo en conjunto con el Director comercial y/o el gerente regional /Gerente General.
- Se debe enviar por correo el acuerdo de seguridad BASC al cliente para su aprobación (Ver formato **GLT-GC-F-04**). Este acuerdo es de obligación tanto para empresas certificadas BASC como para las empresas que no lo están. Adjunto al acuerdo de seguridad, el cliente debe anexar la certificación vigente de BASC (si son empresas certificadas).


 <p>GALOTRANS Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	

- Es obligatorio que el responsable comercial haga la visita física a las instalaciones del cliente, para verificar la información de los documentos aportados por el cliente. Además, debe haber un reporte escrito del funcionario que visito al cliente y dando la confirmación de lo observado durante la visita, a través del formato GLT-GC-F-02 (Visita a Cliente). En los casos que el cliente tiene sus oficinas en ciudades diferente a Bogotá, Buenaventura ó Cartagena, esta visita no será obligatoria, pero no excluye la documentación necesaria para su registro y estudio de seguridad.
- Una vez verificada la documentación del cliente y aprobado el ingreso del nuevo cliente; los gerentes regionales o director comercial debe comunicar el ingreso del nuevo cliente a todos los procesos. Especialmente a los procesos operativos, al área de facturación y cartera.

5.4. CAPACITACIÓN SOBRE ORDENES DE SERVICIO, GENERACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Una vez realizado el estudio del cliente, haber acordado tarifas, los procedimientos de prestación de servicio y ser aceptado como cliente, se coordina en conjunto la capacitación necesaria para poder realizar la orden de servicio y el uso del portal web de la empresa. La capacitación debe basarse en el instructivo de Generación de Orden de Servicio **GLT-GC-I-03**. El cliente es punto clave para que registre sus requerimientos del servicio que desea contratar, estos requerimientos quedan plasmados en la Orden de Servicio, generado en el sistema interno de la empresa. Antes de la capacitación, se debe solicitar la contraseña y usuario del cliente al proceso de TIC'S.
- Una vez se genere la orden de Servicio, el sistema automáticamente envía la notificación a los correos de las personas que interactúan en el servicio a prestar para que estén al tanto de la orden de servicio. La gestión comercial debe hacer seguimiento constante al igual que los demás procesos operativos sobre la orden de servicio.
- El registro de las capacitaciones a clientes se puede dejar en el Informe de Visitas Comerciales GLT-GC-F-03 ó en Registro de Capacitación y Entrenamiento GLT-RH-F-02.

5.3. APOYO A LA GESTION DE CARTERA.

 <p>GALOTRANS Operador Logístico <i>Somos más que un servicio</i></p>	Procedimiento Comercial	GLT-GC-P-01 Versión 13 Fecha: 25-Ago-2014
	Proceso Gestión Comercial	

- En la sucursal de Cartagena, la asistente comercial, es la encargada de realizar el cobro a los clientes que estén en mora de pago, mientras que en la sucursal de Bogotá la Directora Comercial apoya al proceso de cartera con los clientes de esta sucursal, de acuerdo al procedimiento GLT-GF-P-05 Gestión de Cartera.

5.4. POST-VENTA.

- Dentro de la gestión de postventa, el responsable comercial y su equipo de trabajo, en la visita a los clientes diligencia el formato (GLT-GC-F-02 Visita a Clientes y Proveedores); en dicho formato miden la satisfacción del cliente, recogen quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; éste escaneado y enviado a la directora(a) de Gestión Estratégica, conforme a los procedimientos GLT-SC-P-01 Medición Satisfacción a Clientes y GLT-SC-P-02 Gestión de Quejas, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones.
- El proceso de Servicio al cliente es el encargado de consolidar las quejas y reclamos de los clientes, por lo tanto si la Gestión comercial recibe alguna queja o reclamo por parte de sus clientes, este debe ser remitido al proceso de servicio al cliente.
- En caso que Servicio al Cliente reporte una Quejas, Reclamos ó Petición comercial, esta será remitida al proceso comercial para que el responsable de la misma realice la trazabilidad y genere respuesta, de acuerdo con el procedimiento GLT-SC-P-02 Gestión de Quejas, Reclamos, Peticiones y Felicitaciones.

6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO.

