**OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y metodología para la ejecución de las actividades comerciales que permitan dar conocer los servicios ofrecidos por **TC&C,** y generen como resultado la aprobación del cliente para la prestación del servicio.

**ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a toda actividad comercial que ofrezca al mercado la prestación del servicio de Transporte de Carga terrestre en el territorio nacional.

**PROCEDIMIENTO.**

1. **Programar y preparar visitas y contactos.**
2. Establecer orden gestión comercial de empresas definidas en el Plan de Mercadeo.
3. Identificar teléfonos, direcciones de empresas y nombres de los contactos comerciales de las empresas a visitar.
4. Realizar contacto telefónico o personal con el contacto comercial de la empresa y programar fecha, hora y lugar de visita comercial.
5. Realizar seguimiento a clientes potenciales a través de referidos. (Clientes actuales y/o transportadores)
6. **Realizar visita a cliente potencial.**
7. Presentar la organización de Transportes Camiones y Camiones Ltda., sus principales servicios y entregar brochure de la empresa.

**Nota:** el brochure se entrega si se identifica interés por el cliente o si es una empresa grande y reconocida.

1. Identificar necesidades del cliente solicitando datos y observando la operación logística que requiere.
2. Presentar alternativas para manejo de necesidades del cliente a través de los servicios logísticos ofrecidos por Transportes Camiones y Camiones Ltda.
3. Definir compromiso de entrega de más información por parte del cliente, si se requiere para elaborar la cotización o propuesta de negocio.
4. Informar la fecha de entrega de cotización o propuesta de negocio.
5. **Elaborar cotización o propuesta de proyecto.** Responsable: ejecutivo comercial con apoyo de un coordinador logístico.
6. Especificar para cada servicio a prestar las tarifas, tomando como referencia la estructura de tarifas de la empresa.
7. Diligenciar formato de cotización.
8. Enviar formalmente la propuesta comercial al cliente potencial.
9. **Presentar cotización o propuesta de negocio.** Responsable: ejecutivo comercial y coordinador logístico.
10. Programar fecha, hora y lugar de visita
11. Explicar la forma en la cual el servicio propuesto responde a las necesidades del cliente.
12. Dar a conocer tarifas y los detalles del servicio logístico ofrecido en la propuesta comercial.
13. Solicitar al cliente opinión de la propuesta ofrecida.
    * Si el cliente acepta la propuesta se procede a realizar cierre.

Si el cliente no se decide por la propuesta se procede a realizar seguimiento a la aceptación de la propuesta.

1. **Realizar seguimiento a cotización o propuesta de negocio** Responsable: Ejecutivo Comercial.
2. Realizar seguimiento con el contacto del cliente potencial y brindar asesoría frente a servicio propuesto.
3. Llamar frecuentemente para evaluar la decisión del cliente potencial sobre la propuesta comercial.
4. Verificar que la propuesta comercial lleno las expectativas del cliente potencial o necesita ser modificada.
5. **Solicitar documentos y evaluar cliente.** Responsable: Ejecutivo comercial (solicitud documentos), Especialista en Logística (verificación de la información) y Gerente general (Evaluación)
6. Enviar por correo, fax o e-mail carta de solicitud de documentos para revisión y certificación de datos de clientes de acuerdo con los requisitos del Sistema de Gestión.
7. **Procesar y verifica la Información del Cliente Potencial:** Especialista en Logística y Seguridad en el Transporte.
8. Recibir y revisar documentos. Diligenciar el formato de Verificación de Datos y Visitas de Clientes, verificando los requisitos del sistema de Gestión.
   * Consultar participación en Lista Clinton (dato de verificación 1)
   * Revisar Circular 170 de la DIAN (dato de verificación 2)
   * Verificar Inconsistencias en página de la DIAN MUISCA.
   * Verificar antecedentes fiscales en página de la contraloría
   * Verificar antecedentes penales en página de la Procuraduría.
   * Revisar si datos de certificado de cámara y comercio son coherentes con la información y que contengan el sello correspondiente
   * Revisar datos del RUT y sus respectivas firmas
   * Revisar reportes en centrales de riesgo.
   * Evaluar la capacidad de la empresa de prestarle sus servicios al cliente potencial.
   * Verificar referencias bancarias y comerciales.

Si de acuerdo con los resultados de las verificaciones y al criterio de los evaluadores no resulta conveniente prestarle servicios a cierto cliente, se le hace una llamada o se le envía una comunicación escrita vía correo físico o correo electrónico de la decisión tomada.

1. Enviar resultados de las consultas a Gerente General.
2. **Notificar a Operaciones del servicio a prestar.** Responsable: Gerente general y Especialista en Logística
   1. Reenviar e-mail en el cual el cliente autoriza el servicio a prestar y relacionando las tarifas a través del número de cotización autorizada.

* En el caso que el servicio sea autorizado firmando la cotización presentada, se debe elaborar un e-mail que explique el servicio a prestar y la cotización que se aprobó.

1. Realizar seguimiento a la prestación del servicio información de la condiciones de la mercancía y de las operaciones realizadas para disponer de la información del cliente en el caso que el cliente tenga alguna inquietud frente al servicio y/o retroalimentarlo oportunamente.
2. **Realizar mantenimiento de clientes.** Responsable: gerente general y ejecutivo comercial.
   1. Entregarle al cliente formato de Reporte de Quejas y Sugerencias**,** personalmente o vía e-mail.

* Si es un cliente nuevo se le debe solicitar el diligenciamiento después de prestado el servicio
* Si es un cliente frecuente se le solicita diligenciarla anualmente.

1. Tabular resultados.
2. Identificar tendencias.
3. Implementar procedimiento predeterminado de acciones preventivas y correctivas.
4. Presentar resultados de encuesta y las acciones de mejoramiento en comité de revisión gerencial que se llevará a cabo semestralmente.

Enviar por correo físico o correo electrónico formato de Actualización de Datos de Cliente cada año.

1. **Inactivación de clientes en Sistema.**

Responsable: Gerente general, Ejecutivo Comercial, Especialista en Logística, Especialista en Tics.

* 1. En el momento en el que un cliente creado no solicite de nuestros servicios en un lapso de 6 meses podrá solicitarse a Gerencia a través de un E-mail la autorización para inactivar del sistema.
  2. En Caso de solicitud de Despacho de un cliente inactivo después de pasados los 6 meses o más se debe solicitar a Gerencia la activación y posterior renovación de documentos como si fuese por primera vez que se realizara el ingreso del cliente. Este ingreso y/o acción lo elaborara la Especialista de Logística, analista en Monitoreo, especialista Tics.