

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PAD-7.2-05	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/2010
	SEGUIMIENTO DE PROMOCION Y VENTA	Página 1 de 4
ELABORO GIOVANA RODRIGUEZ		AUTORIZO ERNESTO GARCIA MANJARREZ

REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	02/2010	N/A	Emisión original	Director Ejecutivo

DISTRIBUCION

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> DIRECCION EJECUTIVA
<input checked="" type="checkbox"/> GERENCIA DE SERVICIO (2)
<input type="checkbox"/> TALLER DE SERVICIO (3)
<input checked="" type="checkbox"/> ALMACÉN DE REFACCIONES (3) | <input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRACION
<input type="checkbox"/> GERENCIA DE POST-VENTA
<input checked="" type="checkbox"/> GERENCIA COMERCIAL
<input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRACION DE VENTAS |
|--|---|

FAD-4.2-02E

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02: La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-7.2-05	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/2010
	SEGUIMIENTO DE PROMOCION Y VENTA	Página 2 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPOSITO

- 1.1 Dar seguimiento a la actividad de venta y promoción de los colaboradores que realizan esta actividad, con el objetivo de detectar áreas de oportunidad y asegurar la correcta atención al cliente desde la prospección hasta la facturación de lo vendido.

2. ALCANCE

- 2.1 Asesor Comercial, Promotor de Refacciones, Asesor en Mantenimiento, Aux. de Atención a Cliente, Gerente de Refacciones, Gerente de Servicio, Gerente Comercial.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 CRM: Sistema de Administración de la Relación con el Cliente.
- 3.2 Colaborador responsable de la actividad: Asesor Comercial o Asesor en Mantenimiento, Promotor de Refacciones creador del FRE-7.5-01 o del registro de la actividad en el CRM.
- 3.3 Gerente departamental: Gerente del colaborador responsable de la actividad.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 FRE-7.5-01 Reporte de Actividades de Promoción y Venta.
- 4.2 PAD-8.5-02 Quejas del Cliente.

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Sistema CRM.
- 5.2 Teléfono.

6. RESPONSABILIDADES

ETAPA 1: REGISTRO DE ACTIVIDADES

- 6.1 Es responsabilidad del Asesor Comercial, Promotor de Refacciones y Asesor en Mantenimiento:
 - 6.1.1 Realizar diariamente el registro de sus actividades de promoción, prospección y venta.
 - 6.1.1.1 El Asesor en Venta realiza la captura de sus actividades en el CRM registrando el cliente, tipo de actividad, descripción de la actividad y hora.
 - 6.1.1.2 El Promotor de Refacciones y Asesor de Mantenimiento realiza el registro de su actividad en el FRE-7.5-01.

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01 La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-7.2-05	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/2010
	SEGUIMIENTO DE PROMOCION Y VENTA	Página 3 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.1.1.2.1 Resguardar el FRE-7.5-01 de forma física en una carpeta, para considerarlo como válido es indispensable que cuente con nombre, firma y fecha.

6.1.1.2.2 El día sábado, enviar por correo electrónico al Aux. de Atención a Clientes los formatos de las actividades realizadas del sábado al viernes anterior a la fecha de envío.

ETAPA 2: CONFIRMACION DE ACTIVIDADES

6.2 Es responsabilidad del Aux. de Atención a Clientes.

6.2.1 Realizar la verificación de actividades.

6.2.1.1 Buscar el cliente en el CRM. En caso de que no se encuentre, contactar al colaborador responsable de la actividad y solicitar el número telefónico de la persona contactada.

6.2.1.2 Comunicarse vía telefónica con el contacto para confirmar la actividad reportada, según la actividad en el CRM o el FRE-7.5-01.

6.2.1.2.1 En caso de que el cliente no tenga registro en el CRM o no este completo, en la llamada obtener la información faltante y registrarla en el registro del cliente en CRM.

6.2.1.3 Registrar el resultado de la llamada.

6.2.1.3.1 Para actividad de Asesor de Venta, registrar la validación en el CRM, indicar el estatus de revisión y el resultado de la misma.

6.2.1.3.2 Para actividad de Promotor y Asesor en Mantenimiento, registrar la registrar la validación en el CRM en la nota del cliente.


6.2.2 Cuando según la confirmación del cliente sea necesario el seguimiento inmediato del colaborador responsable de la actividad, enviarle un correo electrónico indicando la actividad que se requiere. Se deberá dar copia al Gerente departamental y al Gerente de RHP.

6.2.3 Reportar al Gerente de RHP cuando no se reciban los FRE-7.5-01 en el tiempo determinado o se encuentren anomalías, que por su naturaleza requieran atención específica.

6.2.4 Cuando en la llamada telefónica sean detectadas quejas de clientes, dará seguimiento según el procedimiento PAD-8.5-02.

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01 La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-7.2-05	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/2010
	SEGUIMIENTO DE PROMOCION Y VENTA	Página 4 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.3 Es responsabilidad del Colaborador responsable de la actividad:

6.3.1 Notificar por correo al Aux. de Atención a Clientes cuando la actividad requerida en el punto 6.2.2 haya sido concluida, emitir copia a Gerente del departamento y al Gerente de RHP.

6.4 Es responsabilidad del Gerente departamental:

6.4.1 Asegurar que el colaborador cumpla con la actividad estipulada en el punto 6.2.2.

6.5 Es responsabilidad del Gerente de RHP.

6.5.1 Gestionar la solución del resultado del punto 6.2.3.

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01 La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.