

Manual de Procedimientos de Ventas y Seguimiento

Sundeck Persianas y Decoraciones

Objetivo General

El objetivo de este manual es proporcionar a todo el equipo comercial un conjunto claro de procedimientos que permita captar, gestionar y cerrar ventas de manera eficiente, asegurando la satisfacción total del cliente. Además, se busca optimizar el proceso de seguimiento y postventa para fomentar la recurrencia y lealtad del cliente.

1. Proceso de Captación de Prospectos

1.1. Revisión de datos del prospecto

Antes de proceder, verifica que toda la información básica del prospecto esté actualizada en el sistema CRM o en Trello. Los datos mínimos deben incluir:

- Nombre completo
- Teléfono
- Correo electrónico
- Dirección
- Producto de interés

1.2. Asignación del Ejecutivo de Ventas

Cada prospecto debe estar asignado a un miembro del equipo comercial. El ejecutivo es responsable de:

- Realizar el contacto inicial
- Dar seguimiento constante
- Cerrar la venta y coordinar la entrega o instalación

2. Proceso de Ventas

2.1. Agendar Visita

Una vez que se haya recopilado toda la información, se debe agendar una cita para la visita. Asegúrate de:

- Confirmar fecha, hora y lugar con el cliente.
- Llevar toda la información necesaria para la visita.

2.2. Presentación del Producto/Servicio

Durante la visita:

- Expón de manera clara los beneficios del producto/servicio, asegurándote de que las necesidades del cliente estén siendo atendidas.
- Escucha con atención las preocupaciones o requerimientos del cliente.

2.3. Enviar Cotización

Después de la visita, envía una cotización detallada al cliente que incluya:

- Precio total del producto/servicio.
- Opciones de pago y plazos (si aplican).
- Tiempo estimado de entrega o instalación.

2.4. Confirmar Recepción de Cotización

Asegúrate de que el cliente haya recibido la cotización y de que no tenga dudas al respecto. Este es un paso crucial para evitar cualquier malentendido.

3. Seguimiento de Ventas

3.1. Seguimiento Personalizado

Cada ejecutivo debe dar seguimiento a las cotizaciones enviadas dentro de los tres días hábiles posteriores. El seguimiento debe:

- Confirmar si el cliente está listo para cerrar el trato.
- Ofrecer aclaraciones o información adicional.

3.2. Revisión de Respuesta

Si el cliente requiere ajustes, es responsabilidad del ejecutivo realizar las modificaciones en la cotización y reenviarla lo antes posible.

3.3. Confirmación de Cierre

Una vez que el cliente acepta la cotización, se debe confirmar el cierre de la venta y proceder con el pedido o la instalación.

4. Proceso de Pedido y Producción

4.1. Subir Pedido

Tras el cierre, el ejecutivo debe subir el pedido al sistema, garantizando que:

- Todos los detalles están completos y correctos.
- Se gestionan los materiales y recursos necesarios para la producción.

4.2. Solicitar Material y Guía de Envío

Coordinar con el área de producción y logística para asegurar que todo el material esté disponible. Si es una instalación o entrega foránea, se debe generar la guía de envío con anticipación.

5. Instalación o Entrega

5.1. Agendar Instalación

Si el producto requiere instalación, el ejecutivo debe coordinar con el cliente la fecha y hora. Asegurarse de que el equipo de instalación esté informado con todos los detalles necesarios.

5.2. Realización de la Instalación

Supervisar que el equipo de instalación:

- Realice el trabajo con los estándares de calidad de Sundeck.
- Se asegure de que el cliente esté satisfecho con el producto instalado antes de abandonar el sitio.

6. Proceso de Postventa

6.1. Confirmación de Satisfacción del Cliente

Después de la instalación o entrega, el ejecutivo debe contactar al cliente para asegurarse de que:

- El producto funciona correctamente.
- El cliente está satisfecho con el servicio recibido.

6.2. Solicitar Referidos

Si el cliente está satisfecho, es el momento perfecto para solicitar referidos. Pedir al cliente recomendaciones o contactos que puedan estar interesados en productos o servicios similares.

6.3. Seguimiento Postventa

Continuar manteniendo comunicación periódica con el cliente para fortalecer la relación y fomentar la recurrencia.

7. Uso de Herramientas Tecnológicas (CRM y Trello)

7.1. Uso del CRM

Todo el proceso de ventas debe ser registrado en el CRM, desde la captación del prospecto hasta la postventa. Esto permite:

- Llevar un control eficiente de los prospectos y su progreso en el embudo de ventas.
- Evitar pérdidas de oportunidades por falta de seguimiento.

7.2. Uso de Trello para Seguimiento de Ventas

Trello será utilizado para:

- Asignar tareas a cada miembro del equipo comercial.
- Llevar un control visual del estado de cada prospecto.
- Facilitar la colaboración entre las áreas de ventas, producción y logística.

Guía Detallada para el Uso de Tableros en Trello

Objetivo General

Trello será la herramienta principal para la **gestión de tareas, seguimiento de ventas, producción, instalaciones, mantenimiento, y cobranza y facturación**. Cada área tiene su propio tablero en Trello para facilitar la organización de actividades, optimizar la comunicación y mejorar el flujo de trabajo. El objetivo es tener visibilidad del estado de cada proceso, desde la captación de prospectos hasta el servicio postventa, con claridad en las responsabilidades de cada integrante.

1. Tablero de Ventas

Listas:

- **1. Prospectos Nuevos:** Para los clientes potenciales recién ingresados al sistema.
- **2. En Proceso de Contacto:** Para los prospectos que están en proceso de contacto inicial.
- **3. Visitas Agendadas:** Clientes a quienes se ha programado una visita.
- **4. En Negociación:** Clientes que han mostrado interés y con quienes estamos en etapa de negociación.
- **5. Seguimiento Postventa:** Para los clientes con quienes ya se realizó una venta, pero necesitan seguimiento adicional.
- **6. Ventas Cerradas:** Para los prospectos que se han convertido en ventas cerradas.
- **7. Tratos Perdidos:** Para los prospectos que no avanzaron en el proceso de compra.

Uso de la Tarjeta

- **Descripción:** Detallar información clave del prospecto (nombre, empresa, necesidades, etc.).
- **Checklist:** Incluir pasos específicos como contacto inicial, presentación de producto, envío de cotización, seguimiento de cotización, negociación, cierre, etc.
- **Etiquetas:** Usar etiquetas como “Urgente”, “Interesado”, “Negociación Final” para identificar rápidamente el estado.
- **Comentarios:** Incluir notas de cada interacción con el cliente.

Responsabilidades

- **Fernando (Responsable de Ventas):** Encargado de agregar prospectos nuevos y actualizar el estado en cada etapa.
- **Abigail (Soporte de Ventas):** Colaborar en el seguimiento postventa y gestionar la comunicación con los clientes en la fase final.

2. Tablero de Producción

Listas:

- **6. Nuevos Pedidos:** Para los pedidos recién ingresados que necesitan planificación de producción.
- **7. En Producción:** Pedidos que ya están en proceso de fabricación.
- **8. Producción Terminada:** Pedidos completados y listos para pasar a la fase de entrega.
- **9. Listo para Entrega:** Pedidos que están preparados para el envío o instalación.

Uso de la Tarjeta

- **Descripción:** Detallar el pedido, especificaciones del cliente y plazos de entrega.
- **Checklist:** Incluir pasos de producción, inspección de calidad y empaquetado.
- **Etiquetas:** Utilizar etiquetas como “Urgente”, “Atrasado”, “Prioritario”.
- **Comentarios:** Anotar detalles importantes sobre el avance o problemas en la producción.

Responsabilidades

- **Fredy (Responsable de Producción):** Encargado de actualizar el estado de los pedidos en cada fase y de asegurar que se cumplan los tiempos de producción.
- **Abigail (Coordinación con Ventas y Producción):** Comunicar al equipo de ventas cuando los pedidos estén listos para la entrega o instalación.

3. Tablero de Instalaciones

Listas:

- **10. Instalaciones Pendientes:** Para los pedidos listos para instalación, pero aún no programados.
- **11. Instalaciones en Curso:** Instalaciones que se están realizando en ese momento.
- **12. Instalaciones Completadas:** Instalaciones terminadas y listas para su revisión final.
- **13. Instalación/Post Venta / Soporte Técnico:** Seguimiento post-instalación y soporte adicional necesario.

Uso de la Tarjeta

- **Descripción:** Información detallada del cliente, ubicación de la instalación y especificaciones del pedido.
- **Checklist:** Incluir elementos como preparación de herramientas, verificación de materiales, prueba de funcionamiento y limpieza del área.
- **Etiquetas:** “Urgente”, “En espera de material”, “Requiere asistencia técnica”.
- **Comentarios:** Registrar cualquier detalle o problema durante la instalación.

Responsabilidades

- **Víctor (Responsable de Instalaciones):** Responsable de programar y coordinar las instalaciones, actualizando el estado en Trello en cada fase.
- **Abigail:** Coordinar con el equipo de instalaciones para asegurar que el cliente esté informado y satisfecho al finalizar la instalación.

4. Tablero de Cobranza y Facturación

Listas:

- **14. Cuentas por Cobrar:** Para todas las cuentas que están pendientes de cobro.
- **15. Recordatorios Enviados:** Cuentas para las que ya se han enviado recordatorios de cobro.
- **16. Pagos Recibidos:** Cuentas que ya se han cobrado y liquidado.

Uso de la Tarjeta

- **Descripción:** Detallar la cuenta del cliente, monto adeudado y fecha de vencimiento.
- **Checklist:** Incluir pasos como “Recordatorio de pago”, “Llamada de seguimiento”, “Confirmación de pago”.
- **Etiquetas:** “Vencido”, “Atrasado”, “Pago parcial”, “Pago completo”.

- **Comentarios:** Anotar cualquier comunicación con el cliente o problema en el cobro.

Responsabilidades

- **Abigail (Responsable de Cobranza):** Responsable de enviar recordatorios de pago, registrar los cobros en el tablero y actualizar el estado de las cuentas.
- **Brenda (Supervisión y Revisión):** Supervisar el estado general de las cuentas y coordinar acciones adicionales si es necesario.

5. Tablero de Mantenimiento

Listas:

- **Pedidos 2024:** Para todas las solicitudes de mantenimiento programadas para el año en curso.
- **Próximo a Vencer:** Mantenimientos que están por vencer y requieren renovación.
- **Mantenimientos Programados:** Mantenimientos que ya tienen fecha de programación.

Uso de la Tarjeta

- **Descripción:** Información sobre el cliente, tipo de mantenimiento y fecha programada.
- **Checklist:** Incluir pasos como “Confirmación con el cliente”, “Preparación de herramientas”, “Visita de mantenimiento”.
- **Etiquetas:** “Urgente”, “Renovación pendiente”, “Contrato finalizado”.
- **Comentarios:** Registrar notas sobre el mantenimiento realizado o problemas encontrados.

Responsabilidades

- **Víctor (Responsable de Instalaciones y Mantenimiento):** Encargado de coordinar y programar los mantenimientos, actualizando el estado de cada tarjeta.
- **Fernando (Soporte en Renovaciones):** Coordinar con el cliente sobre la renovación de mantenimientos.

Reglas Generales y Buenas Prácticas

1. **Actualización Diaria:** Cada miembro es responsable de actualizar el estado de las tarjetas en sus respectivos tableros diariamente.
2. **Asignación de Tareas:** Asignar las tarjetas a los responsables correspondientes para tener claridad en las responsabilidades.
3. **Comentarios y Notas:** Todos los comentarios deben incluir la fecha y detalles precisos de la comunicación para mantener un registro claro.
4. **Etiquetas de Estado:** Utilizar las etiquetas de estado (Urgente, Atrasado, En proceso) para priorizar tareas.
5. **Revisión Semanal:** Cada semana, realizar una revisión general de los tableros para identificar cuellos de botella o tareas pendientes que requieran acción inmediata.

Conclusión

Esta guía está diseñada para mantener la organización y el flujo de trabajo en Sundeck de manera eficiente y clara. Cada área tiene sus listas definidas y su propio flujo de trabajo, lo que permite una gestión visual y estructurada de cada proceso. Asegurémonos de seguir los protocolos y mantener la comunicación activa en Trello para cumplir con los objetivos de la empresa y proporcionar un excelente servicio al cliente.

Con esta estructura, esperamos mejorar la **eficiencia operativa**, reducir los tiempos de respuesta y asegurar una **satisfacción total del cliente** en cada área.

Manual de Uso de Trello para el Área de Ventas

Objetivo del Tablero de Ventas

El tablero de Ventas en Trello permite el seguimiento completo de cada prospecto desde la captación inicial hasta el cierre de la venta y el seguimiento postventa. Este flujo de trabajo está diseñado para mantener la organización de todos los prospectos y asegurar que se sigan los pasos necesarios para concretar la venta.

Estructura del Tablero

Listas en el Tablero de Ventas:

1. **Prospectos Nuevos:** Agregar prospectos recién ingresados que necesitan contacto inicial.
2. **En Proceso de Contacto:** Para los prospectos que están en la fase de contacto inicial y que se les ha enviado información básica.
3. **Visitas Agendadas:** Para los clientes con quienes se ha programado una visita para presentación del producto o servicio.
4. **En Negociación:** Prospectos interesados que están en la fase de negociación de términos y precios.
5. **Seguimiento Postventa:** Clientes ya convertidos que requieren seguimiento postventa para asegurar satisfacción.
6. **Ventas Cerradas:** Prospectos que se han convertido en ventas finalizadas y listas para facturación o entrega.
7. **Tratos Perdidos:** Prospectos que no avanzaron en el proceso de compra.

Responsabilidades del Equipo

- **Fernando (Responsable de Ventas):** Encargado de mover los prospectos a través de cada lista a medida que avanzan en el proceso. Se asegura de realizar un seguimiento continuo y de actualizar las tarjetas con comentarios después de cada interacción.
- **Abigail (Soporte de Ventas):** Ayuda a gestionar el seguimiento postventa y mantiene contacto con los clientes después de la venta para asegurar satisfacción y evaluar la necesidad de soporte adicional.

Proceso de Uso

1. **Ingreso de Prospectos:** Fernando agrega a cada prospecto en "Prospectos Nuevos" con una descripción de sus necesidades y datos de contacto.
2. **Avance a Contacto y Negociación:** Mover cada tarjeta a "En Proceso de Contacto" y luego a "En Negociación" cuando haya interés activo.
3. **Registro de Actividades:** Utilizar la sección de comentarios para anotar cada interacción. Añadir checklists para pasos como envío de cotización, agendar visitas y confirmación de cierre.

4. **Cierre y Seguimiento Postventa:** Mover a "Ventas Cerradas" y "Seguimiento Postventa" para darle continuidad al cliente.

Manual de Uso de Trello para el Área de Producción

Objetivo del Tablero de Producción

El tablero de Producción asegura que cada pedido tenga un seguimiento detallado desde su ingreso hasta su finalización. Este proceso permite una gestión visual y detallada para maximizar la eficiencia y reducir tiempos de producción.

Estructura del Tablero

Listas en el Tablero de Producción:

1. **Nuevos Pedidos:** Pedidos recién ingresados para su planificación.
2. **En Producción:** Pedidos que ya están en proceso de fabricación.
3. **Producción Terminada:** Pedidos finalizados y listos para la fase de entrega.
4. **Listo para Entrega:** Pedidos empaquetados y preparados para envío o instalación.

Responsabilidades del Equipo

- **Fredy (Responsable de Producción):** Actualiza el estado de cada pedido en el tablero, asegurando que los tiempos de producción se cumplan. Verifica cada pedido y confirma su calidad antes de marcarlo como finalizado.
- **Abigail (Coordinación con Ventas):** Informa al equipo de ventas sobre el avance de los pedidos y coordina las fechas de entrega.

Proceso de Uso

1. **Planificación de Producción:** Ingresar cada nuevo pedido en "Nuevos Pedidos" con una descripción detallada.
2. **Ejecución y Seguimiento:** Mover a "En Producción" y actualizar la tarjeta con comentarios sobre el avance.
3. **Inspección de Calidad:** Antes de mover a "Producción Terminada", Fredy debe verificar la calidad del pedido y asegurar que esté listo.
4. **Listo para Entrega:** Mover a "Listo para Entrega" cuando el pedido esté empaquetado y preparado.

Manual de Uso de Trello para el Área de Instalaciones

Objetivo del Tablero de Instalaciones

El tablero de Instalaciones permite un control detallado de cada instalación programada, desde la preparación hasta la finalización y el soporte post-instalación. Este flujo asegura la coordinación entre producción, instalaciones y atención al cliente.

Estructura del Tablero

Listas en el Tablero de Instalaciones:

1. **Instalaciones Pendientes:** Instalaciones listas para programar.

2. **Instalaciones en Curso:** Instalaciones actualmente en proceso.
3. **Instalaciones Completadas:** Instalaciones finalizadas y revisadas.
4. **Instalación/Post Venta / Soporte Técnico:** Seguimiento post-instalación para asegurar satisfacción y resolver problemas técnicos.

Responsabilidades del Equipo

- **Víctor (Responsable de Instalaciones):** Programar las instalaciones, mover las tarjetas a través de las listas y registrar notas después de cada instalación.
- **Abigail (Coordinación Cliente-Instalación):** Mantener al cliente informado sobre el estado de la instalación y coordinar los horarios con Víctor.

Proceso de Uso

1. **Programación de Instalaciones:** Colocar cada instalación en "Instalaciones Pendientes" con la información del cliente y la ubicación.
2. **Instalación en Proceso:** Mover a "Instalaciones en Curso" y agregar comentarios sobre el avance y cualquier ajuste necesario.
3. **Finalización y Soporte Postventa:** Mover a "Instalaciones Completadas" y, si es necesario, utilizar "Post Venta/Soporte Técnico" para seguimiento.

Manual de Uso de Trello para el Área de Cobranza y Facturación

Objetivo del Tablero de Cobranza y Facturación

Este tablero ayuda a gestionar el estado de las cuentas por cobrar, permitiendo un seguimiento efectivo de los recordatorios y pagos recibidos. Su estructura permite identificar fácilmente cuentas pendientes y cerrar cobros.

Estructura del Tablero

Listas en el Tablero de Cobranza y Facturación:

1. **Cuentas por Cobrar:** Cuentas que necesitan cobro.
2. **Recordatorios Enviados:** Cuentas con recordatorios de pago ya enviados.
3. **Pagos Recibidos:** Cuentas que han sido pagadas y liquidadas.

Responsabilidades del Equipo

- **Abigail (Responsable de Cobranza):** Mantiene actualizado el estado de cada cuenta, envía recordatorios de pago y registra los cobros.
- **Brenda (Supervisión de Cobranza):** Revisa el estado general de las cuentas y coordina con Abigail en caso de ser necesario.

Proceso de Uso

1. **Seguimiento de Cuentas:** Ingresar cuentas nuevas en "Cuentas por Cobrar" y detallar fechas de vencimiento.
2. **Envío de Recordatorios:** Mover a "Recordatorios Enviados" y anotar la fecha en que se envió el recordatorio.
3. **Registro de Pagos:** Al recibir el pago, mover la tarjeta a "Pagos Recibidos" y registrar detalles del cobro.

Manual de Uso de Trello para el Área de Mantenimiento

Objetivo del Tablero de Mantenimiento

El tablero de Mantenimiento permite organizar las solicitudes de mantenimiento y asegurar que se cumplan los plazos, garantizando la continuidad y satisfacción del cliente.

Estructura del Tablero

Listas en el Tablero de Mantenimiento:

- Pedidos 2024:** Mantenimientos programados para el año en curso.
- Próximo a Vencer:** Mantenimientos que están por vencer.
- Mantenimientos Programados:** Mantenimientos que tienen fecha de programación.

Responsabilidades del Equipo

- Víctor (Responsable de Mantenimiento):** Organiza los mantenimientos y actualiza el estado de cada tarjeta, asegurando que los tiempos se cumplan.
- Fernando (Apoyo en Renovación de Mantenimientos):** Apoya en la renovación de mantenimientos y se coordina con los clientes.

Proceso de Uso

- Registro de Mantenimientos:** Agregar solicitudes en "Pedidos 2024" y detallar las especificaciones.
- Seguimiento de Vencimiento:** Mover a "Próximo a Vencer" cuando esté cerca la fecha de vencimiento.
- Programación y Ejecución:** Mover a "Mantenimientos Programados" cuando esté listo para ser atendido.

Revisión y Mejoras Constantes

Se recomienda realizar reuniones semanales para revisar el estado de cada tablero y abordar problemas, retrasos o áreas de mejora. Esto permitirá mantener un flujo constante de trabajo y un equipo bien coordinado.

8. Indicadores de Desempeño (KPIs)

Para medir la efectividad de este proceso, se utilizarán los siguientes KPIs:

- Tasa de Conversión:** Porcentaje de prospectos que se convierten en clientes.
- Tiempo de Cierre:** Tiempo promedio que toma cerrar una venta desde el primer contacto.
- Satisfacción del Cliente:** Medida a través de encuestas postventa.
- Número de Referidos:** Cantidad de referidos obtenidos por cada ejecutivo de ventas.

Conclusión

El éxito de este manual depende del compromiso de cada miembro del equipo en seguir estos procedimientos de manera disciplinada. Cada uno de estos pasos ha sido diseñado para maximizar la eficiencia del proceso de ventas y asegurar que cada cliente reciba la mejor experiencia posible con Sundeck.

Apliquemos este manual para lograr nuestras metas comerciales y continuar expandiendo la marca Sundeck en el mercado.