

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 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 programar 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.
- Entrega de Garantía y firma de conformidad
- 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 (Trello)

7.1. Uso

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.

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.