
	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024

PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE CARROS, CAMIONETAS, CHASIS CAMIONES Y AUTOBUSES

<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Establecer las actividades necesarias para comercializar los automóviles, camionetas, camiones y chasis de autobuses de CARRAZOS.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento aplica para la Comercializar los automóviles, camionetas, camiones y chasis de autobuses de Carrazos SAS.</p>								
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Gerentes Comerciales.</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Gerentes comerciales, Asesores Comerciales, Líder de Facturación, alistadores, tesorera y Gerente General.</p>								
<p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RIESGO</th> <th style="text-align: center;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incumplimiento de la documentación solicitada y tiempos de entrega del vehículo</td> <td>Realizar check list de la documentación entregada.</td> </tr> <tr> <td>Insatisfacción del cliente con la atención</td> <td>Promover protocolos de atención al cliente</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento de actividades de Alistamiento del vehículo por falencias de herramientas e insumos.</td> <td>Verificar periódicamente que se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Incumplimiento de la documentación solicitada y tiempos de entrega del vehículo	Realizar check list de la documentación entregada.	Insatisfacción del cliente con la atención	Promover protocolos de atención al cliente	Incumplimiento de actividades de Alistamiento del vehículo por falencias de herramientas e insumos.	Verificar periódicamente que se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> INDICADOR de % SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Clientes satisfechos / Clientes totales x 100% Entregas mensuales Gestión Leads NPS Ventas digitales RUNT Market Share Facturación mensual: Vehículos facturados/Objetivos x 100%
RIESGO	CONTROL								
Incumplimiento de la documentación solicitada y tiempos de entrega del vehículo	Realizar check list de la documentación entregada.								
Insatisfacción del cliente con la atención	Promover protocolos de atención al cliente								
Incumplimiento de actividades de Alistamiento del vehículo por falencias de herramientas e insumos.	Verificar periódicamente que se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.								
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Política de Calidad NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente y atención al cliente Infraestructura: Instalaciones vitrinas de vehículos, equipos de cómputo, teléfonos, internet y papelería. Económico: Presupuesto comercial. 								
<p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orden de pedido Cotizaciones Documentos de matricula Formato de vinculación clientes GC-FOR-04 Inventario de entrega de vehículos GC-FOR-03 Orden de Facturación GC-FOR-01 INSTRUCTIVO PARA REGISTRO DE VEHÍCULOS AL SISTEMA DHC Y HMMC 									

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024


DEFINICIONES

TEST DRIVE: Opción de conducir el vehículo antes de comprarlo, la intención de este ejercicio es que los clientes puedan probar la conducción, el lujo, los accesorios y la tecnología


LEAD: Persona o empresa que haya expresado interés en el producto

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
01	Captación de cliente	<p>La captación del cliente se realiza mediante estrategias comerciales por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión comercial con el cliente ➤ Captación de clientes: por de redes sociales, referidos, bases de datos, y otros. ➤ Visita del cliente al concesionario ➤ Publicidad de las marcas y propias de Carrazos ATL y BTL. <p>Los Gerentes comerciales de cada marca determinan la asignación a los asesores comerciales de atención de clientes que ingresan al concesionario.</p>	<p>Gerente Comercial</p> <p>Asesor Comercial</p> <p>Coordinación de Mercadeo</p>	<p>Plataformas de marcas</p> <p>Publicaciones</p>
02	Asesoría Comercial	<p>El asesor comercial realiza atención al cliente y entrevista consultiva en la cual determina el vehículo de su interés y forma y facilidades de pago.</p> <p>Se realiza presentación del vehículo y aclaración de especificaciones técnicas, garantías y beneficios.</p> <p>El asesor comercial ofrece Test drive con el vehículo demo, según aplique. Cuando la referencia del vehículo no se encuentre en vitrina se muestra por medio del inventario digital de la marca.</p> <p>Al finalizar la asesoría se solicita los datos del cliente para el envío de cotización digital con los formatos empleados por las marcas.</p>	<p>Asesor comercial</p>	

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024


03	Registro de cliente	El asesor comercial hace registro de los datos del cliente o LEAD en el sistema SPIGA y en las plataformas de las marcas para su seguimiento.	Asesor comercial	
04	Actividades de Seguimiento	El Asesor Comercial debe realizar el seguimiento diario registrando en SPIGA y en las plataformas de las marcas cuando aplique, sus clientes o prospectos de acuerdo a su cronograma, y agendar los compromisos con los clientes. El Gerente Comercial monitorea el cumplimiento de esta actividad.	Asesor comercial Gerente comercial	SPIGA
06	Orden de pedido	Cuando el cliente decide realizar la compra, el asesor comercial registra el formato de orden pedido y Formato de vinculación clientes GC-FOR-04. El cliente realiza abono de separación del vehículo en caja o envía soporte a tesorería para la generación del respectivo recibo de caja.	Asesor comercial	Orden de pedido Formato de vinculación clientes GC-FOR-04
07	Asesoría Financiera	El asesor comercial será el encargado de reunir la documentación completa para la solicitud de créditos y entregar la información a las financieras. Se solicita apoyo a Coordinación de créditos cuando se requiera.	Asesor Comercial Gerente Comercial Coordinador de Créditos	
08	Asignación y solicitud de vehículo	El Gerente Comercial recibe la Orden de Pedido totalmente diligenciada, con la firma y forma de pago para la asignación del vehículo. El Gerente Comercial verifica la disponibilidad del inventario en el concesionario para la venta. La solicitud de compra del vehículo se realiza según lineamientos, requisitos y acuerdos establecidos previamente con cada marca por medio de las plataformas. Simultáneamente mediante formato SOLICITUD COMPRA DE VEHÍCULOS CO-FOR-04 se solicita la aprobación de la compra al Gerente General quien mediante firma autoriza la adquisición de los vehículos.	Gerente comercial Gerente General	SOLICITUD COMPRA DE VEHÍCULOS CO-FOR-04

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024

		La recepción del vehículo la realiza el alistador, quien verifica y registra en el formato de inventario establecido por cada marca es estado de cada vehículo.	Alistador	
09	Validación CREI (Beneficio exención IVA por chatarrización)	Líder de facturación envía documento CREI, factura de compra del vehículo, cédula del cliente, para validación en el sistema RUNT a Gerencia Contable.	Líder de facturación Gerencia Contable	Certificación CREI Validación por e-mail
09	Requisitos para facturación de vehículo	<p>Cuando el vehículo se encuentre en el inventario del concesionario y este la cuota inicial y/o la aprobación del crédito, el Gerente Comercial envía al Líder de Facturación los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Orden de facturación GC-FOR-01 ➤ Orden de pedido ➤ Copia cédula cliente ➤ Soporte de consignación ➤ Carta aprobación de crédito (cuando aplique) ➤ Formato de vinculación clientes GC-FOR-04 ➤ Otros documentos según requisitos del negocio. <p>Asistente de Gerencia General, de acuerdo con el Procedimiento de Vinculación de clientes GC-PRO-03 revisa en las listas restrictivas la información del cliente, y en caso de no generarse alerta se continua con el procedimiento.</p>	<p>Gerente Comercial</p> <p>Líder de facturación</p> <p>Asistente de Gerencia General</p>	<p>ORDEN DE PEDIDO</p> <p>Orden de facturación GC-FOR-01</p> <p>Formato de vinculación clientes GC-FOR-04</p>
	Facturación de vehículos	El líder de facturación debe crear en SPIGA los pedidos de servicio relacionados por el Gerente Comercial en el formato Orden de facturación GC-FOR-01	Líder de Facturación	SPIGA
10	Legalización de la venta	<p>Después de la generación de la factura, el Asesor Comercial debe realizar la gestión para legalizar los requisitos exigidos por la marca en las plataformas o medios establecidos para dichos procesos por las marcas.</p> <p>El Asesor comercial notifica al cliente la generación de la factura.</p>	Asesor Comercial	

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024


		<p>Cuando el vehículo se paga por medio de crédito el asesor coordina con la financiera la elaboración de prendas y las entrega al líder de facturación, quien a su vez entrega la documentación al tramitador para la expedición de SOAT y matrícula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Declaración de importación • Impronta • Formularios de matrícula • Copia de cédula del cliente • Otros documentos de acuerdo al tipo de negocio <p>La tesorera revisa la finalización del pago total del vehículo o el desembolso del crédito y entrega paz y salvo al asesor comercial para entrega del vehículo.</p>	<p>Líder de Facturación</p> <p>Tesorería</p> <p>Outsourcing de Matrícula</p>	
11	Alistamiento del vehículo	<p>Gerente Comercial realiza una programación de entrega de los vehículos, la cual comparte con el alistador.</p> <p>Los alistadores solicitan cita de agendamiento con el Agente Call Center.</p> <p>El alistador entrega al Asesor de Servicio el vehículo con su respectivo inventario. El asesor de servicio hace apertura de la orden de trabajo, la cual debe ser firmada por las partes y enviada al correo del Gerente Comercial para el alistamiento mecánico del vehículo.</p> <p>El técnico realiza inspección mecánica mediante el formato o lista de chequeo según lo estipulado por la marca. Posteriormente se hace entrega del vehículo al Alistador para el embellecimiento del mismo.</p> <p>Se abastece de combustible según consideración de marca y se instalan placas. Se sitúan los accesorios y elementos de seguridad.</p> <p>El alistador diligencia el formato Inventario de Entrega de Vehículos GC-FOR-03</p>	<p>Gerente comercial</p> <p>Alistador</p>	<p>Check list de vehículos nuevos GC-FOR-02</p>




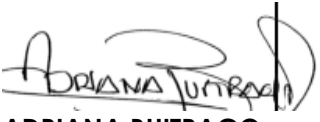

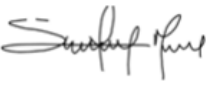
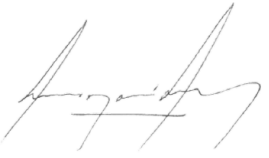
	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024

12	Entrega de vehículo	<p>Asesor comercial hace entrega del vehículo, se registra en el Inventario entrega vehículo GC-FOR-03 o en la plataforma de la marca.</p> <p>El asesor comercial hace entrega de los documentos del vehículo, se socializan garantías, beneficios y la activación de los mismos.</p> <p>El Asesor Comercial debe presentar para verificación, el Paz y Salvo al líder de facturación para formalizar la entrega en SPIGA y que sea entregada la tarjeta de propiedad del cliente.</p>	Asesor comercial	INVENTARIO ENTREGA VEHÍCULO GC-FOR-03
13	Encuesta de satisfacción	<p>Tres días después los agentes CALL CENTER realizan llamada de seguimiento para la medición de la satisfacción del cliente.</p> <p>El informe e indicadores de las llamadas de seguimiento son entregados mensualmente a los Gerentes Comerciales para el análisis y acciones de mejora cuando aplique.</p>	Gerente comercial Call center	
14	Análisis de los indicadores	Mensualmente los Gerentes comerciales consolidan y analizan la información de indicadores de satisfacción y facturación, según resultados se establece planes de acción y/o acciones correctivas.	Gerentes Comerciales	

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	10/02/2022	Elaboración del procedimiento
2	24/10/2022	Se adiciona la actividad de análisis de los indicadores
3	08/07/2023	Se sustituye el cargo "Asistente Comercial" por "Líder de facturación". Se ajusta la actividad #10, mencionando la gestión de los Asesores Comerciales en la legalización respectiva según requisitos de la marca.

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 03
		Vigencia: 8/07/2024

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<p>DEISY DUITAMA C. DEISY DUITAMA GERENTE COMERCIAL MAZDA</p>  <p>ARLYN BUITRAGO GERENTE COMERCIAL KIA</p>  <p>RAÚL QUINTANA GERENTE COMERCIAL VOLKSWAGEN</p>  <p>ZULMA ALICASTRO GERENTE COMERCIAL SUBARU</p>  <p>ADRIANA BUITRAGO GERENTE COMERCIAL HINO</p>  <p>DANIEL CHITIVA GERENTE COMERCIAL JAC</p>	 <p>SUSAN SANCHEZ MOYANO Jefe Administrativo y Bienestar Laboral</p>	 <p>LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General</p>