
	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE MOTOS Y MOTOCARROS	VERSIÓN: 02
		FECHA DE VIGENCIA: 06/12/23


PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE MOTOS Y MOTOCARROS

<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Establecer las actividades necesarias para Comercializar las motos y motocarros de CARRAZOS SAS.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento aplica para la Comercialización de motos y motocarros de Carrazos SAS.</p>						
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Gerente Comercial Motos.</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Asesor comercial, Asistente administrativa motos, Técnico motos, Tesorera, Agente Call center, Asistente Gerencia General, Gerente Comercial Motos.</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</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> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Incumplimiento de la documentación solicitada	Realizar check list de la documentación entregada.	Insatisfacción del cliente con la atención	Promover protocolos de atención al cliente	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicador satisfacción al cliente: Clientes satisfechos encuestados/ Clientes totales x 100% Indicador Facturación: Ventas realizadas/ Meta de ventas en el mes x 100 %
RIESGO	CONTROL						
Incumplimiento de la documentación solicitada	Realizar check list de la documentación entregada.						
Insatisfacción del cliente con la atención	Promover protocolos de atención al cliente						
<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"> Cotizaciones Orden de pedido Certificado de entrega Solicitud de alistamiento GC-FOR-07 Orden de facturación GC-FOR-01 Formato De Vinculación Clientes GC-FOR-04 							


	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN MOTOS Y MOTOCARROS	VERSIÓN: 02
		FECHA DE VIGENCIA: 06/12/23

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


N o	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
01	Captación de cliente	<p>La captación de cliente se realiza mediante estrategias comerciales por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Redes sociales ➤ Visita de Concesionario clientes <p>El Líder de motos determina la asignación de atención de clientes de campañas en redes sociales a los asesores en el concesionario de motos.</p>	<p>Gerente Comercial Motos</p> <p>Asesor Comercial motos</p>	
02	Recepción y entrevista consultiva	<p>El asesor comercial realiza recepción del cliente, mediante entrevista consultiva determina las necesidades y capacidades de pago.</p> <p>Se hace muestra de la moto o motocarro según la necesidad del cliente junto con las características las cuales se encuentran disponibles en la página web de las marcas, se especifica las garantías y beneficios. Cuando el cliente lo solicite se realiza Test drive con el vehículo demo.</p> <p>Se solicitan los datos de contacto del cliente interesado los cuales quedan registrados en la base de datos del asesor comercial.</p>	Asesor comercial	
03	Cotización del vehículo	Se genera cotización del vehículo con los formatos empleados por las marcas y se envían por medio digital al cliente.	Asesor comercial	
04	Creación de cliente plataformas	Se realiza la creación del cliente por medio de SPIGA, se registran los datos del cliente.	Asesor Comercial	

	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN MOTOS Y MOTOCARROS	VERSIÓN: 02
		FECHA DE VIGENCIA: 06/12/23

		Diariamente el asesor comercial hace seguimiento a los clientes y prospectos por medio de llamadas y correo electrónico.		
05	Validación SAGRILAF y Consignación	<p>Inicialmente, se diligencia el formato de VINCULACIÓN CLIENTES debidamente diligenciado el cual se envía debidamente diligenciado en formato pdf junto con la cédula de ciudadanía del cliente para validación de la asistente de gerencia general.</p> <p>Posteriormente de la validación, se solicita al cliente la consignación total o parcial del valor de la moto.</p> <p>Esta consignación se envía correo electrónico con el adjunto de consignación a Tesorería para su confirmación</p>	Asesor Comercial Asistente Gerencia General	VINCULACIÓN CLIENTES GC-FOR-04
05	Facturación	<p>El Asesor Comercial consolida los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de Pedido • Copia de cédula del cliente • FUN • Mandato • Liquidación de impuesto • Manifiesto de moto • Orden de facturación GC-FOR-01 <p>La documentación se escanea y se envía por medio de correo electrónico a la asistente comercial para la validación, aprobación de la venta y facturación.</p>	Gerente Comercial Motos Asesor Comercial Motos Asistente Administrativa Motos	Orden de pedido FORMATO DE VINCULACIÓN CLIENTES GC-FOR-04
06	Alistamiento del vehículo	El Técnico hace preparación de entrega de vehículo de la siguiente manera:	Técnico Motos	Solicitud de Alistamiento GC-FOR-07




	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN MOTOS Y MOTOCARROS	VERSIÓN: 02
		FECHA DE VIGENCIA: 06/12/23

		<ul style="list-style-type: none"> Inspección general de la moto o motocarro. Realiza actividades de embellecimiento, limpieza y abastecimiento de combustible 		
10	Legalización de la venta	<p>La asistente administrativa hace entrega de los documentos correspondientes al tramitador para la solicitud de la matrícula y SOAT de la moto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Factura Declaración de importación Impronta Formato de matrícula <p>La tramitadora dos o tres días después de la entrega de la documentación entrega el SOAT y la matrícula correspondiente.</p>	Asistente Administrativa	
11	Entrega de vehículo	<p>Se programa la fecha de entrega con el cliente, se revisa el estado y entrega y se registra el CERTIFICADO DE ENTREGA MOTOS GC-FOR-08, el cual es firmado por el cliente y asesor.</p> <p>Se hace entrega de los documentos del vehículo y se socializan garantías y beneficios.</p>	Asesor comercial motos	CERTIFICADO DE ENTREGA MOTOS GC-FOR-08
12	Llamada de satisfacción	<p>Tres días después los agentes CALL CENTER realiza llamada de seguimiento para la medición de la satisfacción del cliente con la Gestión Comercial de Carrazos.</p> <p>El informe e indicadores de las llamadas de seguimiento es entregados mensualmente a la Líder de Motos para el análisis y acciones de mejora cuando aplique.</p>	<p>Agente Call Center motos</p> <p>Gerente Comercial Motos</p> <p>Gerente General</p>	

	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN MOTOS Y MOTOCARROS	VERSIÓN: 02
		FECHA DE VIGENCIA: 06/12/23

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	01/03/2022	Elaboración del procedimiento
2	06/12/2022	Se adiciona la actividad de explicación de las características de las motos

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
		
NORIDA ARIAS Auxiliar Administrativo y Caja	ESMERALDA MORALES GIRALDO Gerente Comercial Motos	LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General