carrazos	**GESTIÓN COMERCIAL**	CÓDIGO: GC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CRM	VERSIÓN: 02
		FECHA DE VIGENCIA: 31/03/2024

PROCEDIMIENTO DE CRM

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar seguimiento a la prospección y a las actividades creadas por parte de la fuerza comercial de **CARRAZOS SAS**.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para la fuerza comercial de Carrazos SAS.

RESPONSABLE:

Asistente CRM

PARTICIPANTES:

Coordinador de mercadeo, Agente CRM, Asesores comerciales, Gerente Motos Gerentes comerciales, Gerente General.

RIESGOS Y CONTROLES

RIESGO	CONTROL
Creación de clientes falsos	Llamada de verificación atención asesor
No realización de seguimiento a LEADS	Reporte de cumplimiento CRM

INDICADORES:

PROSPECCIÓN CARRAZOS:

Prospectos validos/ Meta prospectos X 100%

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO:

Actividades realizadas válidas/ Meta actividad seguimiento x 100%

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

- Lineamientos métodos de ventas CARRAZOS
- Requisitos de uso plataformas CRM marcas

RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)

Humano: personal competente
.

Infraestructura: Instalaciones, equipos de cómputo, teléfonos, internet y papelería.

Económico: Presupuesto mercadeo.

ANEXOS

- Informe Validez de Actividades de Seguimiento GC-FOR-05
- Informe Validez de Prospectos GC-FOR-06
- Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

NO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÒN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
01	Seguimiento de la prospección	El Agente CRM por medio de la plataforma SPIGA realiza la búsqueda y descarga del informe: *Trafico de Exposición,* efectúa llamadas de seguimiento a los prospectos identificados en el informe, y se hace una pregunta consultiva al cliente sobre la recepción de asesoría comercial y se valida que el prospecto sea real.	Asistente CRM	Informe de validez de prospectos GC-FOR-06
02	Seguimiento a actividades realizadas y no realizadas	El Agente CRM por medio de la plataforma de SPIGA descarga el informe: VISITAS REALIZADAS Y NO REALIZADAS en la ruta de CRM, INFORMES. Se valida la actividad dependiendo el comentario y se registra en el FORMATO VALIDEZ DE SEGUMIENTO DE ACTIVIDADES GC-FOR-05 Las actividades identificadas como no realizadas, es decir, no se evidencia un seguimiento por parte del asesor comercial se reporta a los mismos por medio de correo electrónico para la actualización de datos de SPIGA. Se hace reporte semanal en el comité gerencial de las actividades y prospección de seguimiento de cada asesor Comercial. Se verifica la gestión por cada prospecto, revisando cantidad de llamadas, cotizaciones, visita, test drive y otros seguimientos (matrícula, entrega, whatsapp) en los prospectos del mismo mes. Adicional se registra la fecha del último seguimiento realizado para así generar la cantidad de días sin seguimiento a esos clientes.	Asistente CRM Gerentes Comerciales Asistente CRM	Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21

03	Indicador	Se generan indicadores semanal y mensualmente sobre el número de prospectos válidos y el número de actividades de seguimientos realizados validas versus la meta establecida de cumplimiento según la marca. Los indicadores son socializados con Gerentes Comerciales, Líder Motos y Gerente General. Desde de Calidad se realiza seguimiento al diligenciamiento de estas herramientas de control.	Asistente CRM Líder Motos Gerente General. Coordinador Sistemas de Gestión	Informe de validez de prospectos GC-FOR-06 Formato Validez De Seguimiento de Actividades GC-FOR-05 Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	10/02/2022	Elaboración del procedimiento
2	31/03/2023	Actualización del procedimiento. Se incluyen las herramientas de seguimiento y control de prospección.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
ELIANA ACUÑA **Asistente CRM**	**SANDRA SANABRIA** **Coordinadora Mercadeo**	**LUIS JOSE LEAL ESCOBAR** **Gerente General**