



**GESTIÓN COMERCIAL**

Código: GC-CAR-02

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN COMERCIAL-MOTOS**

Versión: 3

Fecha: 1/08/2023

**LÍDER DEL PROCESO**

**GERENTE COMERCIAL MOTOS**

**TIPO DE PROCESO**

**MISIONAL**

**OBJETIVO**

Establecer y desarrollar las actividades necesarias para llevar a cabo la venta de motocicletas y Motocarros de acuerdo a los requerimientos de los clientes, las políticas de la empresa y de la marcas, así mismo mejorar la participación en el mercado y el reconocimiento del concesionario.

**ALCANCE**

Desde la planeación estratégica de ventas hasta la entrega del vehículo, así mismo el seguimiento correspondiente a los clientes.

**PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN**

**INDICADOR**

**Indicadores de resultado de ventas  
Indicadores de satisfacción de clientes  
cumplimiento de seguimiento y prospección**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**PROVEEDOR-PARTE  
INTERESADA**

**ENTRADAS**

**ACTIVIDAD**

**SALIDA**

**CLIENTE-PARTE INTERESADA**

**PLANEAR**

GESTION COMERCIAL Y DE GERENCIA	Conocimiento de las necesidades de los clientes	Identificación de necesidades de los clientes	Requisitos de los clientes a cumplir	Clientes
MARCAS Y GESTION COMERCIAL	disponibilidad de inventario, asignacion de la marca	Planeacion estrategica comercial	propositos de venta establecidos con la marca y con el conseccionario	Marcas - Gestion Comercial Motos
GESTION COMERCIAL Y DE GERENCIA	brief, planeacion de actividades de trabajo	planeacion de marketing	Realizacion de las actividades programadas	Marcas- Gestion Comercial Motos
PROCESO GESTION COMERCIAL, GERENCIA	Objetivo del proceso	IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Matriz de riesgos y oportunidades	PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA,PARTES INTERESADAS EXTERNAS

**HACER**

MARCAS	Disponibilidad de la marca, recursos	Realizar pedido, compra y coordinar traslado	Compra de Motos	CLIENTES
Marcas, Gestión Posventa, Gestión Clientes	Base de datos, referidos, clientes posventa, leads de marca y concesionario	Capatcion clientes a travez de diferentes canales	Prospectos	Gestión comercial, Gestión Clientes

Gestión comercial, Gestión Clientes	Prospectos	Realizar una adecuada atención y entrega de la información a los clientes sobre beneficios, financiación, garantías y tiempos de entrega.	Venta Motos y Motocarros	Gestión Comercial
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	Cumplimiento de requisitos	Verificar documentos requeridos para factura	Factura	Gestión Financiera

PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	Programación entrega Motos y motocarros facturados	Realizar alistamiento de las Motos y Motocarros facturados,matricula bajo los parámetros establecidos por la marca.	Motos y Motocarros listo para entrega	Gestión Comercial												
alta direccion	Objetivo de proceso	Ejecución de acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Objetivos logrados	Gestión comercial												
<b>VERIFICAR</b>																
ASESORES COMERCIALES	Información de ventas por asesor	Medición y evaluación cumplimiento de ventas	Indicadores de resultado de ventas	PROCESO GESTION COMERCIAL												
CLIENTES	Información de satisfacción de clientes	Medición de satisfacción de clientes	Indicadores de satisfacción de clientes	CLIENTES												
ASESORES COMERCIALES	Datos de clientes	Verificación de prospección y seguimiento clientes	cumplimiento de la propespeccion	GESTION COMERCIAL												
TODOS LOS PROCESOS	Resultados/ Tendencias	Eficacia de acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Objetivos logrado	GESTIÓN COMERCIAL												
<b>ACTUAR</b>																
PROCESO GESTION COMERCIAL ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA,	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejoramiento	GESTION COMERCIAL												
Gestión Comercial	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisión a las acciones para abordar riesgos y oportunidades	matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades actualizada	Gestión comercial												
<b>RECURSOS</b>																
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>PERSONAL</b>		<b>ECONOMICO U OTRO</b>												
Espacio de exhibición de Motos y Motocarros Equipo de alistamiento de Motos y Motocarros Motos y Motocarros nuevos Acceso a tecnología, material P.O.P		Líder motos-Gerencia Contable- Asesores comerciales- Auxiliar administrativo y caja- Coordinador de mercadeo- Tesorería Técnico, Líder de marketing digital, Agente CRM, gente Call Center		Presupuesto Comercial												
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>				<b>CONTROL CAMBIOS</b>												
Procedimiento Comercialización de Motos y Motocarros GC-PRO-02 Procedimiento Vinculación Terceros GC-PRO-03 Formato Vinculación Clientes GC-FOR-04 Informe Validez de Seguimiento GC-FOR-05 Informe Validez de Prospección GC-FOR-06 FORMATO PERSONA POLÍTICAMENTE EXPUESTA GC-FOR-09 REGISTRO SEMAFORO DE SEGUIMIENTO GC-FOR-21 INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE PROSPECTOS Y SEGUIMIENTO GC-INS-01		Veáse Matriz de Riesgos y Oportunidades Gestión Comercial Motos CMC-FOR-10		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Fecha</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>11/10/2022</td> <td>Elaboración de Caracterización</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10-dic-22</td> <td>Se adiciona la información documentada</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1-ago-23</td> <td>Se realiza revisión, actualizando cargos y se adiciona la información documentada</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Fecha	Descripción	1	11/10/2022	Elaboración de Caracterización	2	10-dic-22	Se adiciona la información documentada	3	1-ago-23	Se realiza revisión, actualizando cargos y se adiciona la información documentada
Versión	Fecha	Descripción														
1	11/10/2022	Elaboración de Caracterización														
2	10-dic-22	Se adiciona la información documentada														
3	1-ago-23	Se realiza revisión, actualizando cargos y se adiciona la información documentada														
<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>												



NORIDA LILIANA ARIAS HERRERA  
AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y CAJA



ESMERALDA MORALES GIRALDO  
GERENTE COMERCIAL MOTOS



LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR  
GERENTE GENERAL