



GESTIÓN COMERCIAL

Código: GE-CAR-01

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN COMERCIAL**

Versión: 3

Fecha: 1/06/2023

LÍDER DEL PROCESO		GERENTES COMERCIALES		TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO					
Establecer y desarrollar las actividades necesarias para llevar a cabo la venta de vehículos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, las políticas de la empresa y de la marca, así mismo mejorar la participación en el mercado y el reconocimiento del concesionario					
ALCANCE					
Desde el plan de negocios hasta la entrega del vehículo, así mismo el seguimiento correspondiente a los clientes.					
PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN					
INDICADOR	Indicador de seguimiento y prospección REGISTRO SEMAFORO DE SEGUIMIENTO GC-FOR-21 Indicador de Ventas por marca: REGISTRO SEMAFORO DE SEGUIMIENTO GC-FOR-21 Indicador de nivel de satisfacción clientes				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA	
PLANEAR					
Marcas	Inventario actual, pedido, asignacion y compra	Fijar objetivos de compra y venta acordados con la marca y el concesionario	Objetivo mensual de ventas	Marcas	
Marcas	Disponibilidad de recurso financiero	Establecer presupuesto de acuerdo al objetivo de compras	Presupuesto para compra de vehiculos	Marcas	
Marcas- Clientes	Entrevista consultiva	Identificación de necesidades de los clientes	Matriz de necesidades clientes y marcas	Marcas- Clientes	
PROCESO GESTION COMERCIAL, GERENCIA	Inventario disponible y acciones comerciales de la marca	Establecer estrategias de ventas	Socializacion estrategias mediante fuerza comercial, mercadeo y financieras	PROCESO GESTION COMERCIAL	
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 vehículos	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 vehiculo	Gestión Comercial
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	Cumplimiento de requisitos	Verificar documentos requeridos para factura	Factura	Gestión Financiera
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL	Programación entrega vehiculos facturados	Realizar alistamiento a los vehiculos facturados, matrícula bajo los parámetros establecidos por la marca.	Vehiculo listo para entrega	Gestión Comercial
alta direccion	Objetivo de proceso	Ejecución de acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Objetivos logrados	Gestión comercial
VERIFICAR				
GESTIÓN COMERCIAL	Información de ventas por asesor	Medición y evaluación cumplimiento de ventas	Indicadores de resultado de ventas	PROCESO GESTION COMERCIAL
GESTIÓN COMERCIAL	Información de seguimiento y prospección	Medir el seguimiento y prospección por asesor y marca	Indicadores de seguimiento y prospección	GESTIÓN COMERCIAL
GESTIÓN CLIENTES	Información de satisfacción de clientes	Medición de satisfacción de clientes	Indicadores de satisfacción de clientes	GESTIÓN COMERCIAL
MARCAS	Visitas de inspección de marcas	Medición de satisfacción de marcas	Informes de visita de marcas	MARCAS
TODOS LOS PROCESOS	RESULTADOS/ TENDENCIAS	EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	OBJETIVOS LOGRADOS	GERENCIA
ACTUAR				

<p>PROCESO GESTION COMERCIAL ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA,</p>	<p>informe de auditoría , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoría fiscal</p>	<p>Resultados eficacia de acciones de mejora</p>	<p>Plan de mejoramiento</p>	<p>CLIENTES</p>
<p>Gestión Comercial</p>	<p>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p>	<p>Revisión a las acciones para abordar riesgos y oportunidades</p>	<p>matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades actualizada</p>	<p>Gestión comercial</p>

RECURSOS					
INFRAESTRUCTURA		PERSONAL	ECONOMICO U OTRO		
Espacio de exhibición de vehículos Equipo de alistamiento de vehículos Vehículos nuevos Acceso a internet		Gerencia Comercial- Líder motos-Gerencia Contable- Asesores comerciales- Líder de facturación - Coordinador de mercadeo- Tesorería	Presupuesto Comercial		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		RIESGOS Y OPORTUNIDADES	CONTROL CAMBIOS		
Procedimiento Comercialización de Automóviles, Camionetas, Camiones y Chasis Autobuses GC-PRO-01 Procedimiento Vinculación Clientes Vehículos Nuevos GC-PRO-03 Procedimiento Mercadeo GC-PRO-04 Procedimiento CRM GC-PRO-05 Procedimiento Inventario de Vehículos GC-PRO-06			Versión	Fecha	Descripción
			1	9/03/2022	Elaboración de Caracterización
			2	5-oct-22	Actualización actividades, planear y hacer

Procedimiento Inspeccion de Ketomas GC-FKU-06
 Procedimiento para la inspección de vehículos nuevos GC-PRO-07
 Orden de Facturación GC-FOR-01
 Check list de vehículos nuevos GC-FOR-02
 Inventario Entrega de Vehículo Nuevo GC-FOR-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
 Chekx list Documentos Clientes Comerciales GC-FOR-10
 Formato solicitud Test drive GC-FOR-11
 Solicitud Alistamiento de Vehículos GC-FOR-12
 Autorización de Salida de Vehículos GC-FOR-13
 Control de Calidad Vehículos nuevos y Battery Check GC-FOR-18
 Programación de Entregas Vehículos Nuevos GC-FOR-19
 Tabla de Mantenimiento de Vehículos en Stock GC-FOR-20
 REGISTRO SEMAFORO DE SEGUIMIENTO GC-FOR-21
 FORMATO DE INSPECCIONES PERIODICAS VH EN ALMACENAMIENTO GC-FOR-22
 CONTROL E INSPECCIÓN DE BATERIAS VH EN ALMACENAMIENTO GC-FOR-23

Veáse Matriz de Riesgos y Oportunidades Gestión Comercial Vehículos CMC-FOR-10

3

1-jun-23

Ajuste en insumos entrada de entrevista consuliva para las necesidades de los cliente, se agrega al alcance el plan de negocio y en verificación el seguimiento a prospección y se adciona la información documentada

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:



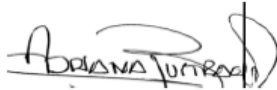
ARLYN BUITRAGO
GERENTE COMERCIAL KIA



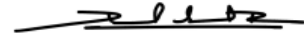
RAÚL QUINTANA
GERENTE COMERCIAL VOLKSWAGEN

DEISY DUITAMA C.

DEISY DUITAMA
GERENTE COMERCIAL MAZDA



ADRIANA BUITRAGO
GERENTE COMERCIAL HINO

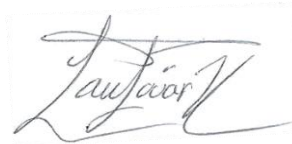


DANIEL CHITIVA
GERENTE COMERCIAL JAC



ZULMA ALICASTRO
GERENTE COMERCIAL SUBARU

GERENTES COMERCIALES



Laura TOVAR URIBE
COORDINADOR SISTEMAS DE GESTIÓN



LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR
GERENTE GENERAL