

	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CRM	VERSIÓN: 03
		FECHA DE VIGENCIA: 15/07/2026

PROCEDIMIENTO DE CRM							
<p>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Realizar seguimiento a la prospección y a las actividades creadas por parte de la fuerza comercial de CARRAZOS SAS.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento aplica para la fuerza comercial de Carrazos SAS.</p>						
<p>RESPONSABLE:</p> <p>LIDER CRM</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Coordinador de mercadeo, LIDER CRM, Asesores comerciales, Gerentes comerciales, 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>Creación de clientes falsos</td> <td>Llamada de verificación de atención asesor</td> </tr> <tr> <td>No realización de seguimiento a LEADS</td> <td>Reporte de cumplimiento CRM</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Creación de clientes falsos	Llamada de verificación de atención asesor	No realización de seguimiento a LEADS	Reporte de cumplimiento CRM	<p>INDICADORES:</p> <p>PROSPECCIÓN CARRAZOS:</p> <p>Prospectos validos/ Meta prospectos X 100%</p> <p>ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO:</p> <p>Actividades realizadas válidas/ Meta actividad seguimiento x 100%</p>
RIESGO	CONTROL						
Creación de clientes falsos	Llamada de verificación de atención asesor						
No realización de seguimiento a LEADS	Reporte de cumplimiento CRM						
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos métodos de ventas CARRAZOS Requisitos de uso plataformas CRM marcas 	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <p>Humano: personal competente</p> <p>Infraestructura: Instalaciones, equipos de cómputo, teléfonos, internet y papelería.</p> <p>Económico: Presupuesto mercadeo.</p>						
<p>ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

N o	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
01	Seguimiento de la prospección	<p>El LIDER CRM por medio de la plataforma SPIGA realiza la búsqueda y descarga del informe: <i>Trafico de Exposición</i>, 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.</p>	LIDER CRM	Informe de validez de prospectos GC-FOR-06
02	Seguimiento a actividades realizadas y no realizadas	<p>El Agente CRM por medio de la plataforma de SPIGA descarga el informe: VISITAS REALIZADAS Y NO REALIZADAS en la ruta de CRM, INFORMES.</p> <p>Se valida la actividad dependiendo el comentario y se registra en el FORMATO VALIDEZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES GC-FOR-05</p> <p>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.</p> <p>Se hace reporte semanal en el comité gerencial de las actividades y prospección de seguimiento de cada asesor Comercial.</p> <p>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.</p>	<p>LIDER CRM</p> <p>Gerentes Comerciales</p> <p>LIDER CRM</p>	<p>Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21</p>

03	Indicador	<p>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.</p> <p>Los indicadores son socializados con Gerentes Comerciales, Líder Motos y Gerente General.</p> <p>Desde de Calidad se realiza seguimiento al diligenciamiento de estas herramientas de control.</p>	<p>LIDER CRM</p> <p>Gerente General.</p> <p>Coordinador Sistemas de Gestión</p>	<p>Informe de validez de prospectos GC-FOR-06</p> <p>Formato Validez De Seguimiento de Actividades GC-FOR-05</p> <p>Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21</p>
----	-----------	---	---	--

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.
3	15/07/2024	Modificación Cargos según organigrama, eliminación cargo Líder de Motos, actualización vigencia.

ELABORÓ:	LIDER CRM
REVISÓ:	GERENTES COMERCIALES
APROBÓ:	GERENTE GENERAL