

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-CAR-01
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 5
	GESTIÓN COMERCIAL	Fecha: 24/07/2024

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 según lineamientos de la concesión con el importador, así mismo mejorar la participación en el mercado y el reconocimiento del concesionario.					
ALCANCE					
Desde el análisis del plan de negocios hasta la entrega del vehículo, así mismo el seguimiento correspondiente a los clientes y verificación de satisfacción.					
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					
Importador de la marca	Inventario actual, pedido, asignación y compra	Fijar objetivos de compra y venta acordados con el Importador de la marca y el concesionario	Objetivo mensual de ventas	Importador de la marca	
Importador de la marca	Disponibilidad de recurso financiero	Establecer presupuesto de acuerdo al objetivo de compras y la disponibilidad financiera del concesionario	Presupuesto para compra de vehículos	Importador de la marca	
Importador de la marca-Clientes	Entrevista consultiva	Identificación de necesidades de los clientes	Matriz de necesidades clientes el importador de la marca	Importador de la marca Clientes	
PROCESO GESTION COMERCIAL, GERENCIA	Inventario disponible y acciones comerciales del Importador de la marca	Establecer estrategias de ventas	Socialización 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	Aplicación del proceso de ventas según lineamientos del importador de la marca	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,matricula 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				
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	CLIENTES
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

RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA				
INFRAESTRUCTURA	PERSONAL	ECONOMICO U OTRO		
Espacio de exhibición de vehículos Equipo de alistamiento de vehículos Vehículos nuevos Acceso a internet	Gerentes Comerciales-Gerencia Contable- Asesores comerciales- Líder de facturación - Coordinador de mercadeo- Tesorería- Coordinador de créditos	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 Inspección de Retomas GC-PRO-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 Check 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 DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO ACTIVOS Y CORRUPCIÓN GC-FOR-29	VER MATRIZ CMC-FOR-010	Versión	Fecha	Descripción
		1	9/03/2022	Elaboración de Caracterización
		2	5-oct-22	Actualización actividades, planear y hacer
		3	1-jun-23	Ajuste en insumos entrada de entrevista consultiva para las necesidades de los clientes, se agrega al alcance el plan de negocio y en verificación el seguimiento a prospección y se adiciona la información documentada
		4	20-abr-24	Se implementa el Procedimiento de inspección de vehículos nuevos y la DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO ACTIVOS Y CORRUPCIÓN GC-FOR-29
5	24-jul-24	Se Modifica el Alcance en redacción, se cambia la palabra Marca por Importador de la Marca, se modifica Realizar una adecuada atención y entrega de la información a los clientes sobre beneficios, financiación, garantías y tiempos de entrega por Aplicación del proceso de ventas según lineamientos del importador de la marca		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:		



RAÚL QUINTANA
GERENTE COMERCIAL
VOLKSWAGEN

DEISY DUITAMA C.
DEISY DUITAMA
GERENTE COMERCIAL MAZDA



ZULMA ALICASTRO
GERENTE COMERCIAL SUBARU
GERENTES COMERCIALES



LIZETH PAOLA ZORRO AYALA
AUDITOR INTERNO DE CALIDAD

GERENTE GENERAL