



GESTIÓN COMERCIAL

Código: GC-CAR-01

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN COMERCIAL**

Versión: 5

Vigencia: 04/07/2027

LÍDER DEL PROCESO		GERENTES DE MARCA		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 concesion 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 por marca				
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 auditoría , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoría 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	PERSONAL	ECONOMICO U OTRO		
Espacio de exhibición de vehículos Equipo de alistamiento de vehículos Vehículos nuevos Acceso a internet	Gerentes de Marca -Gerencia Administrativa y financiera- Asesores comerciales- Lider de facturación - Coordinadora de mercadeo y CRM- 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 para la inspección de vehículos nuevos GC-PRO-07 Procedimiento Venta de Vh Demo GC-PRO-09 Orden de Facturación GC-FOR-01 Inventario Entrega de Vehículo Nuevo GC-FOR-03 Formato Vinculación Clientes GC-FOR-04 Informe CRM GC-FOR-05 FORMATO PERSONA POLÍTICAMENTE EXPUESTA GC-FOR-09 Formato solicitud Test drive GC-FOR-11 Autorización de Salida de Vehículos GC-FOR-13 Control de Calidad Vehículos nuevos y Battery Check GC-FOR-18 Tabla de Mantenimiento de Vehículos en Stock GC-FOR-20 REGISTRO SEMAFORO DE SEGUIMIENTO GC-FOR-21 Control de Leads y Redes sociales GC-FOR-24 DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO ACTIVOS Y CORRUPCIÓN GC-FOR-29 Demo GC-FOR-30 Actividades Seguimientos GC-FOR - 31 compra de Vh GC-FOR-33	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 cliente, se agrega al alcance el plan de negocio y en verificación el seguimiento a prospección y se adiciona la información documentada
		4	2-jun-22	Ajuste en insumos entrada de entrevista consultiva para las necesidades de los cliente,
5	4-jul-25	Se implementa el Procedimiento de inspección de vehículos nuevos y la DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO ACTIVOS Y CORRUPCIÓN GC-FOR-29 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, Se genera actualización base documental, se cambia el rol de gerente comercial por Gerentes de Marca y Gerente general por subgerente		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:		
GERENTES DE MARCA	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SUB -GERENTE GENERAL		

