

	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CRM	VERSIÓN: 04
		FECHA DE VIGENCIA: 14/07/2027

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>COORDINADORA DE MERCADEO Y CRM</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Coordinador de mercadeo y CRM, Asesores comerciales, Gerentes de Marca, SubGerente 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 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 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 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 CRM GC-FOR-05 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	La coordinadora de Mercadeo y 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.	COORDINADORA DE MERCADEO y CRM	Informe de CRM GC-FOR-05
02	Seguimiento a actividades realizadas y no realizadas	<p>La coordinadora de Mercadeo y 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 INFORME CRM GC-FOR-05</p> <p>Se verifica la gestión por cada prospecto teniendo en cuenta la fecha del último seguimiento para así genera la cantidad de días sin el respectivo proceso a los clientes</p>	<p>COORDINADORA DE MERCADEO</p> <p>GERENTES DE MARCA</p> <p>COORDINADORA DE MERCADEO</p>	<p>INFORME CRM GC-FOR-05</p> <p>Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21</p>
03	Indicador	<p>Se generan indicadores mensualmente sobre el número de prospectos válidos y el número de actividades de seguimientos realizados validas versus la meta establecida de cumplimiento para carrazos</p> <p>Los indicadores son socializados con Gerentes de Marca y Sub Gerente General</p> <p>Desde de Calidad se realiza seguimiento al diligenciamiento de estas herramientas de control.</p>	<p>COORDINADORA DE MERCADEO</p> <p>SubGerente General.</p> <p>Auditora sistemas de Gestión</p>	<p>Informe CRM 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	15/01/2025	Modificación Cargos según organigrama, eliminación cargo Líder de Motos, actualización vigencia.
4	14/07/2025	Se genera actualización documental , Cambia el rol de Gerentes comerciales por Gerentes de Marca y Gerente general por Sub Gerente

ELABORÓ:	Community Manager
REVISÓ:	Coordinadora de Mercadeo y CRM
APROBÓ:	Sub-Gerente General