

	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-PRO-05
	PROCEDIMIENTO CRM	VERSIÓN: 04
		FECHA DE VIGENCIA: 25/08/2027

PROCEDIMIENTO DE CRM							
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Realizar seguimiento a la prospección y a las actividades creadas por parte de la fuerza comercial de CARRAZOS SAS .	ALCANCE: Este procedimiento aplica para la fuerza comercial de Carrazos SAS.						
RESPONSABLE: COORDINADORA DE MERCADEO Y CRM	PARTICIPANTES: Coordinador de mercadeo y CRM, Asesores comerciales, Gerentes de Marca, Director General.						
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1" data-bbox="154 997 722 1228"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th><th>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	INDICADORES: PROSPECCIÓN CARRAZOS: Prospectos validos/ Meta prospectos X 100% ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO: Actividades realizadas válidas/ Meta actividad seguimiento x 100%
RIESGO	CONTROL						
Creación de clientes falsos	Llamada de verificación atención asesor						
No realización de seguimiento a LEADS	Reporte de cumplimiento CRM						
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) - Lineamientos métodos de ventas CARRAZOS - Requisitos de uso plataformas CRM marcas	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) Humano: personal competente Infraestructura: Instalaciones, equipos de cómputo, teléfonos, internet y papelería. Económico: Presupuesto mercadeo.						
ANEXOS - 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	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. Se valida la actividad dependiendo el comentario y se registra en el INFORME CRM GC-FOR-05 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	COORDINADORA DE MERCADEO GERENTES DE MARCA COORDINADORA DE MERCADEO	INFORME CRM GC-FOR-05 Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21
03	Indicador	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 Los indicadores son socializados con Gerentes de Marca y Director General Desde de Calidad se realiza seguimiento al diligenciamiento de estas herramientas de control.	COORDINADORA DE MERCADEO Director General Auditora sistemas de Gestión	Informe CRM GC-FOR-05 Registro Semáforo de Seguimiento GC-FOR-21

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	25/08/2025	Se genera actualización documental , Cambia el rol de Gerentes comerciales por Gerentes de Marca y Gerente general por Director General se cambio el logo de la organización.

ELABORÓ:	Especialista en marketing y Medios Pagos
REVISÓ:	Coordinadora de Mercadeo y CRM
APROBÓ:	Director General