
	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: GE-INS-06</b>
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL ASESOR DIGITAL EXCLUSIVO POR MARCA EXCLUSIVO</b>	<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 16/04/2026</b>

<p><b>OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO.</b></p> <p>Establecer los lineamientos estratégicos y operativos para la implementación del rol de Asesor Digital Exclusivo por Marca, con el fin de garantizar una gestión eficiente, oportuna y especializada de los leads generados a través del canal digital, incrementando los niveles de conversión, optimizando el retorno de la inversión en marketing y fortaleciendo la relación con los importadores mediante el cumplimiento de estándares comerciales y de servicio.</p>	<p><b>ALCANCE:</b></p> <p>La presente directriz aplica a:</p> <p>Gerentes de Marca, quienes serán responsables de la designación, supervisión y cumplimiento de los resultados del Asesor Digital Exclusivo.</p> <p>El equipo comercial asignado al canal digital, específicamente los Asesores Digitales Exclusivos, quienes deberán operar bajo condiciones de dedicación total al manejo de leads digitales.</p> <p>El área de Mercadeo, encargada de la generación, administración y control del flujo de leads a través del CRM, así como del monitoreo de la calidad de la gestión.</p>
<p><b>RESPONSABLES:</b></p> <p>Trabajadores de la Organización</p>	<p><b>PARTICIPANTES:</b></p> <p>Trabajadores de la Organización</p>
<p><b>RIESGOS Y CONTROLES</b></p> <p>N/A</p>	<p><b>INDICADORES:</b></p> <p>N/A</p>
<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de Trabajo</li> </ul>	<p><b>RECURSOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores y Teléfonos</li> </ul>
<p><b>ANEXOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: GE-INS-06</b>
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL ASESOR DIGITAL EXCLUSIVO POR MARCA EXCLUSIVO</b>	<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 16/04/2026</b>

## LINEAMIENTOS GENERALES

### 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de optimizar la eficiencia comercial y maximizar el retorno sobre los recursos invertidos en el ecosistema digital, se realizó un análisis detallado del desempeño durante el año 2025 y el primer trimestre de 2026, identificando las siguientes situaciones críticas:

- **Baja conversión:** Evidente incapacidad para transformar leads digitales en cierres efectivos.
- **Reclamaciones de importadores:** Reportes reiterados de falta de oportunidad en la gestión comercial, afectando la reputación de la compañía frente a las marcas.
- **Tendencia del mercado:** Los concesionarios líderes en Colombia han avanzado hacia la especialización del canal digital, logrando mejoras significativas en ventas y participación.

### 2. FILOSOFÍA DE INVERSIÓN Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

En Carrazos SAS, el canal digital se define como un eje estratégico de generación de valor, no como un gasto operativo.


- El área de Mercadeo, en conjunto con los importadores, realiza inversiones significativas para la generación de leads.
- La fuerza comercial, bajo el liderazgo del Gerente de Marca, es responsable de asegurar el retorno de esta inversión mediante una gestión eficiente, oportuna y orientada al cierre.

Principio.

Toda inversión en generación de demanda debe traducirse en resultados comerciales medibles.

### 3. CREACIÓN DEL ROL: ASESOR DIGITAL EXCLUSIVO

Se establece formalmente la figura del Asesor Digital Exclusivo por Marca, bajo las siguientes condiciones:

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: GE-INS-06</b>
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL ASESOR DIGITAL EXCLUSIVO POR MARCA EXCLUSIVO</b>	<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 16/04/2026</b>

### **3.1 Exclusividad Operativa**

- Dedicación 100% al canal digital.
- No participará en turnos de vitrina física ni en atención de planta.
- Su enfoque principal será la gestión inmediata y efectiva de leads digitales.

### **3.2 Alcance Comercial**


- Podrá atender clientes en sala derivados de su gestión o mercado natural.
- Se incentiva la generación de negocios adicionales por iniciativa propia.
- Tendrá metas específicas de ventas y conversión.

### **3.3 Impacto en Resultados**

- Su desempeño debe contribuir directamente al incremento del volumen de facturación de la marca.
- Será medido bajo indicadores claros de eficiencia digital (contacto, seguimiento, cierre).

### **3.4 Soporte y Control (CRM)**

- El área de Mercadeo, a través del equipo de CRM, administrará el flujo de leads.
- Se garantizará:
  - Asignación oportuna de prospectos.
  - Seguimiento estructurado.
  - Monitoreo de gestión y alertas de desviación.
- Mercadeo será responsable de:
  - Incrementar el volumen de leads.
  - Validar la calidad del registro de información.
  - Reportar inconsistencias o incumplimientos.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: GE-INS-06</b>
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL ASESOR DIGITAL EXCLUSIVO POR MARCA EXCLUSIVO</b>	<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 16/04/2026</b>

#### **4. PLAN DE CONTINGENCIA Y GESTIÓN DE FLUJO**

La oportunidad en la respuesta es un factor crítico de éxito.

- El Asesor Digital debe informar de manera proactiva sobre picos en la carga de trabajo (especialmente lunes y post-festivos).
- El Gerente de Marca deberá:
  - Redistribuir leads dentro del equipo comercial.
  - Garantizar atención total de la demanda.
  - Evitar pérdidas de oportunidades por saturación operativa.

Criterio clave: Ningún lead puede quedar sin gestión.

#### **5. FORMALIZACIÓN Y REPORTE**

##### **5.1 Designación**


- Cada Gerente de Marca deberá reportar oficialmente el nombre del Asesor Digital asignado.

##### **5.2 Formalización Contractual**

- El área de Recursos Humanos elaborará un Otro Sí al contrato laboral, incluyendo:
  - Exclusividad del rol.
  - Responsabilidades específicas.
  - Metas comerciales.
  - Indicadores de desempeño (KPIs).
  - Esquema de seguimiento y control.

#### **6. DECLARACIÓN ESTRATÉGICA**

El entorno comercial ha evolucionado de manera irreversible hacia lo digital. Hoy, la decisión de compra inicia mucho antes de la visita a sala, en

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: GE-INS-06</b>
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL ASESOR DIGITAL EXCLUSIVO POR MARCA EXCLUSIVO</b>	<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 16/04/2026</b>

un entorno donde la inmediatez, la información y la experiencia definen el éxito.

Fortalecer el canal digital mediante la implementación del Asesor Digital Exclusivo no es una mejora incremental, sino una decisión estratégica crítica para:

- Asegurar el retorno de la inversión en marketing.
- Incrementar la productividad comercial.
- Responder a las exigencias del mercado actual.
- Mantener la competitividad en un entorno definido por la tecnología, la conectividad y la inteligencia artificial.

Directriz final.

La excelencia en la gestión digital no es opcional. Es un estándar obligatorio para garantizar sostenibilidad, crecimiento y liderazgo.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>AUDITORA SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	<b>GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>