



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE GENERACIÓN DE CVP	SRV-S-I-10-02

ÍNDICE,

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	2
3. POLÍTICAS	2
3.1. Aplicaciones	2
3.2. Reemplazos	2
3.3. Apego	2
4. ACTIVIDADES	3
4.1. Generación del CVP	3
5. DESCRIPCIÓN	4
5.1. Del cumplimiento del CVP	5
6. GLOSARIO	6
7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS	6
8. ANEXOS	6

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	1 de 6
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE GENERACIÓN DE CVP	SRV-S-I-10-02

1.- OBJETIVO.

Crear la instrucción para exponer los Servicios Post Venta generados en un CVP (Propuesta de Valor al Cliente) que deberán ser aplicados en su trabajo planeado con cada uno.

2.- ALCANCES.

La presente instrucción aplica para todo cliente de Merdiz que requiera un Planeación de Servicios Post Venta.

3.- POLITICAS.

3.1 Esta instrucción aplica para el proceso de generar la Propuesta de Valor al cliente del Procedimiento de Servicios Post Venta.

3.2 Esta instrucción no reemplaza la necesidad de generar mejoras por innovación.

3.3 Todos los reportes de Generación de Valor al Cliente "CVP" se apegarán a este instructivo.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	2 de 6
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



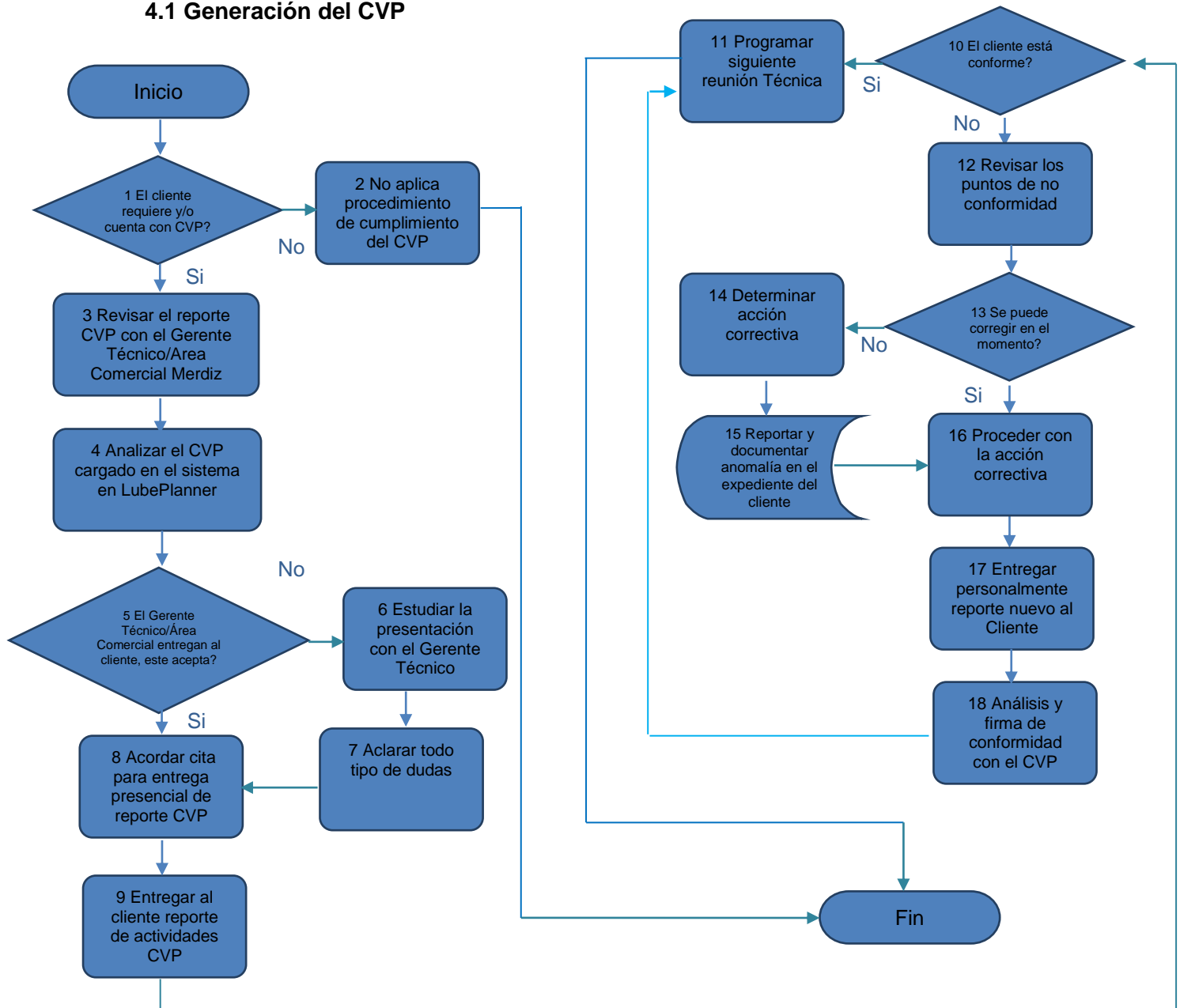
MERDIZ

Propuestas de Valor.

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE GENERACIÓN DE CVP	SRV-S-I-10-02

4.- ACTIVIDADES

4.1 Generación del CVP



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	3 de 6
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE GENERACIÓN DE CVP	SRV-S-I-10-02

5.- DESCRIPCION

5.1 Del cumplimiento del CVP

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL CVP	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	El cliente cuenta con CVP?: Propuesta de valor al cliente comprendida por servicios adicionales de marketing y técnicos que generan un valor agregado al lubricante Shell	Capacitación en propuestas de valor
2	No aplica procedimiento de cumplimiento del CVP: cliente que no requiere de servicios adicionales al producto	Capacitación en propuestas de valor
3	Revisar el Planteamiento del CVP con Área Comercial y Gerencia Técnica de Merdiz para elaborarlo y presentarlo con el cliente	Política de Servicios Post Venta, SRV-S-PO-1
4	Analizar el CVP cargado en el sistema Merdiz en LubePlanner: Los CVP's de los clientes deben estar cargados en el sistema Merdiz para su consulta	Instrucción de Generación de LubePlanner, SRV-S-I-10-03
5	El Gerente Técnico nos acompaña a entregarlo?: en todos los casos es preferible que la parte técnica sea quien dé al cliente la explicación del reporte	
6	Estudiar la presentación con el Gerente Técnico: En caso de no contar con la asistencia técnica para la visita se debe estudiar el reporte en cada uno de sus puntos	
7	Aclarar todo tipo de dudas: Todas las dudas o interpretaciones deberán ser aclaradas para poder exponer el tema con el cliente	Capacitación en propuestas de valor
8	Acordar cita para entrega presencial de reporte CVP: Establecer fecha compromiso con el departamento de Mantenimiento del cliente y de ser posible con el área de compras	
9	Entregar al cliente reporte de actividades CVP: entregar de manera presencial y exponencial el reporte al cliente. La presentación debe ser impecable y se deberá contar con todos los entregables necesarios	
10	El cliente está conforme?: Solicitar al cliente su visto bueno de conformidad firmando el documento a su plena satisfacción	
11	Programar siguiente reunión Técnica: Establecer fecha para la siguiente revisión del CVP ya sea avance o reporte final	
12	Revisar los puntos de no conformidad: indagar todos los	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	4 de 6
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE GENERACIÓN DE CVP	SRV-S-I-10-02

	puntos de inconformidad solicitando detalles de cada tema y si es necesario observar las máquinas. Obtener evidencia documentada, fotografías, videos, números de lote de nuestros productos, muestras para análisis de laboratorio y cualquier dato útil.	
13	Se puede corregir en el momento?: Revisar si con una recomendación puede solucionarse el problema	Capacitación técnica
14	Determinar acción correctiva: Posterior a un análisis la Gerencia Técnica deberá determinar las acciones necesarias para solucionar el problema	
15	Reportar y documentar anomalía en el expediente del cliente: Realizar un reporte entregable y archivable sobre el o los temas en cuestión que causan la inconformidad	
16	Proceder con la acción correctiva: Ejecutar las acciones indicadas por la Gerencia Técnica	
17	Entregar personalmente reporte nuevo al Cliente: Establecer una cita para entregar el reporte documentado al cliente con el problema solucionado	
18	Análisis y firma de conformidad con el CVP: Solicitar al cliente su visto bueno de conformidad firmando el nuevo documento a su plena satisfacción	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	5 de 6
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE GENERACIÓN DE CVP	SRV-S-I-10-02

6.- GLOSARIO

TERMINOLOGÍA APLICADA EN EL MANUAL	
Merdiz	Compañía Industrial Merdiz, comercializadora de productos lubricantes de la marca Shell
Sistema	Software destinado al servicio del personal de ventas y administración de Merdiz registrados y con clave de usuario
CVP	Propuesta de valor al cliente (Siglas en Ingles = Customer Value Proposal)

7.- HOJA DE AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS A DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Descripción del Cambio	Fecha del Último cambio	Autorizado por

8.- ANEXOS

No aplica.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	6 de 6
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	