



# MERDIZ

Propuestas de Valor.

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE LEVANTAMIENTO DEL CLIENTE	SRV-S-I-10-01

## ÍNDICE,

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>2</b>
<b>3. POLÍTICAS</b>	<b>2</b>
3.1. Aplicaciones	2
3.2. Reemplazos	2
3.3. Apego	2
<b>4. ACTIVIDADES</b>	<b>3</b>
4.1. Del cumplimiento del Levantamiento de Clientes	3
<b>5. DESCRIPCIÓN</b>	<b>4</b>
5.1. Del cumplimiento del Levantamiento de Clientes	4
<b>6. GLOSARIO</b>	<b>5</b>
<b>7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>5</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>5</b>

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	1 de 5
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE LEVANTAMIENTO DEL CLIENTE	SRV-S-I-10-01

### 1.- OBJETIVO.

Crear una instrucción práctica y comprensible para el Levantamiento del Cliente o Prospecto que se vaya a realizar por primera ocasión.

### 2.- ALCANCES.

El presente procedimiento aplica para todos los clientes o prospecto de Merdiz que requieran un levantamiento de necesidades para otorgarle Servicios Post Venta.

### 3.- POLITICAS.

3.1 Este instructivo aplica para el levantamiento de necesidades del cliente de acuerdo al Procedimiento de Servicios Post Venta donde viene referido.

3.2 Este instructivo no reemplaza la necesidad para las mejoras por innovación.

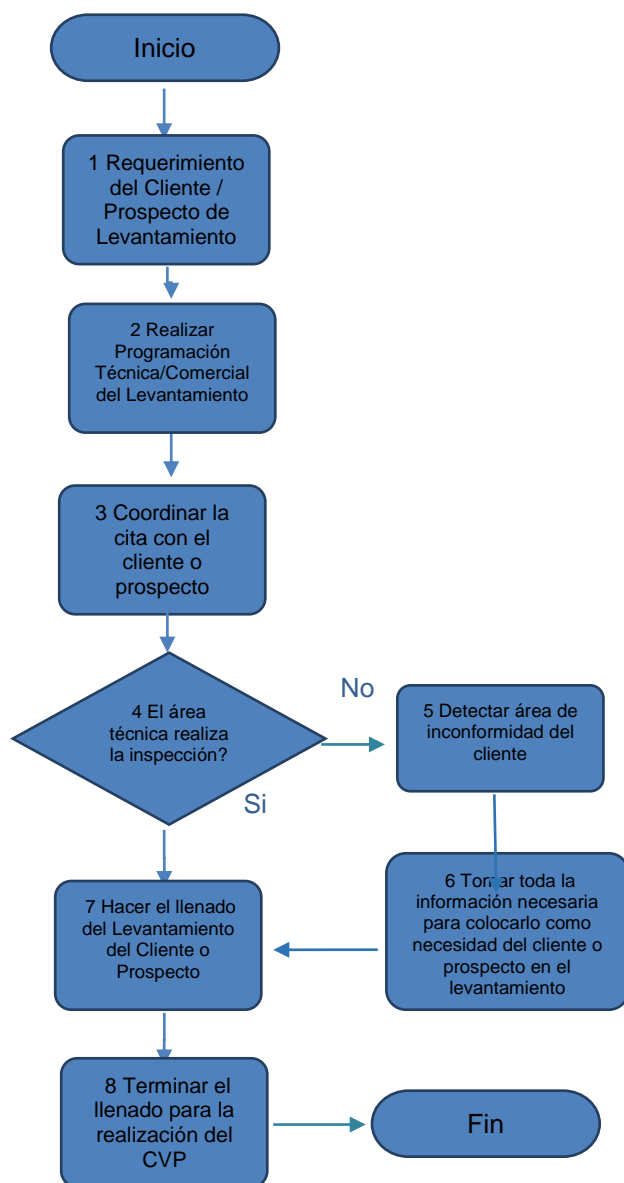
3.3 Todos los Levantamientos del Cliente se apegarán a este instructivo.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	2 de 5
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE LEVANTAMIENTO DEL CLIENTE	SRV-S-I-10-01

## 4.- ACTIVIDADES

### 4.1 Del Levantamiento de Clientes o Prospectos



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	3 de 5
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE LEVANTAMIENTO DEL CLIENTE	SRV-S-I-10-01

## 5.- DESCRIPCION

### 5.1 De la aplicación de la encuesta

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE CLIENTE.	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	Requerimiento del Cliente o Prospecto para realizar una inspección de necesidades en base a contactarlo por medio de Telemarketing o a solicitud explícita del mismo al departamento de ventas.	
2	Realizar Programación del Levantamiento del cliente o Prospecto de acuerdo a: 1. Volumen de compra mensual: >2000 litros. 2. De acuerdo a requerimientos de especialidad.	Políticas de Servicio Post Venta, SRV-S-PO-1
3	Coordinar la cita con el cliente o prospecto de acuerdo al tiempo y atención de su área de mantenimiento para realizar un visita planificada y ver sus necesidades reales de productos y servicios	
4	El área técnica de Merdiz realizará la inspección de la Planta, Taller o Área de Trabajo del Cliente o Prospecto siempre que haya disponibilidad y accesibilidad del mismo.	
5	El cliente tiene algún problema? Detectar la inconformidad o problemática para poder llevar acabo el levantamiento de forma planificada y representativa	
6	Atender el motivo de la inconformidad o problema: Llenando el formato de Relevamiento que se tiene en Sistema o físicamente en reporte impreso, para tener toda la información solicitada	
7	Se hace el llenado fidedigno de toda la información recopilada en el relevamiento del reporte impreso para posteriormente llenarlo en el Sistema de Merdiz.	
8	Se terminara el llenado para tener toda la información base para la realización del CVP ( Propuesta de Valor al Cliente) Entregar conclusión al cliente con un resumen de actividades echas y respaldadas por una minuta de actividades.	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	4 de 5
		Gerente Técnico MERDIZ	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN DE LEVANTAMIENTO DEL CLIENTE	SRV-S-I-10-01

## 6.- GLOSARIO

TERMINOLOGÍA APLICADA EN EL MANUAL	
<b>Merdiz</b>	Compañía Industrial Merdiz, comercializadora de productos lubricantes de la marca Shell
<b>Sistema</b>	Software destinado al servicio del personal de ventas y administración de Merdiz registrados y con clave de usuario
<b>CVP</b>	Propuesta de valor al cliente
<b>Relevamiento</b>	Formato de Reporte de Levantamiento de Equipos y Necesidades del Cliente o Prospecto.

## 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 Ninguno.

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