



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

ÍNDICE,

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE DEL INSTRUCTIVO	2
3. POLÍTICAS	3
3.1. Ingreso al sistema Merdiz	3
3.2. Usuario y contraseña	3
3.3. Responsabilidad	3
3.4. Privilegios	3
4. DIAGRAMA	4
5. ACTIVIDADES	4
5.1. Cargar el FORECAST de un cliente	4

1. OBJETIVO

El objetivo de este instructivo es que se tenga una guía rápida y concisa para la Carga del FORECAST en el Sistema Merdiz.

2. ALCANCE

El presente instructivo está dirigido al personal de ventas y marketing.

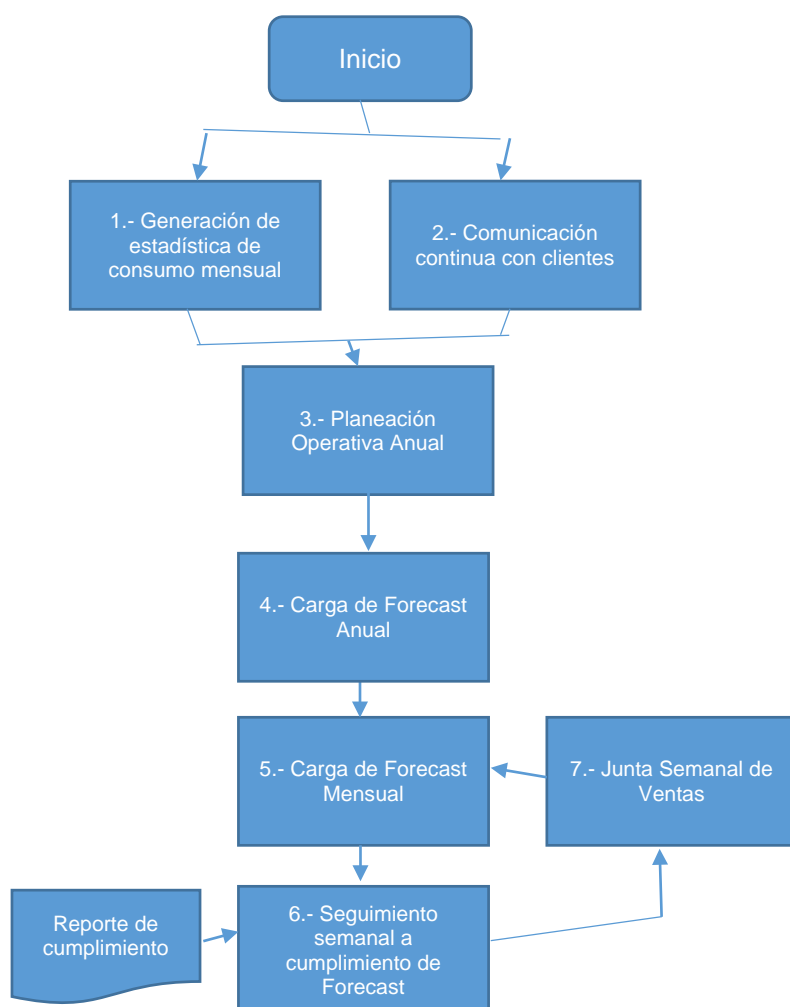
3. POLÍTICAS

- 3.1. Toda persona que requiera de acceso deberá contar con usuario y contraseña para ingresar al sistema Merdiz asignado por el administrador del sistema.
- 3.2. El usuario y contraseña asignados son de uso personal e intransferible.
- 3.3. Todas las acciones realizadas dentro del sistema Merdiz son responsabilidad del usuario de la cuenta.
- 3.4. Los privilegios serán asignados por el área administrativa de acuerdo al cargo y actividad del usuario.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	1 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

4. DIAGRAMA

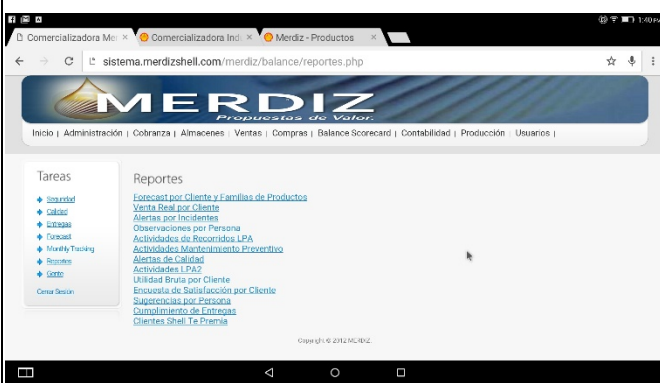



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	2 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

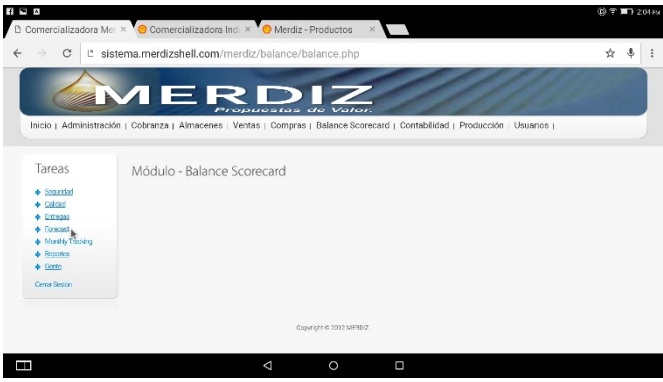

5. ACTIVIDADES

Actividad	Descripción	Referencias
1	<p>Generación de Estadística de Consumo. La generación estadística del consumo se obtiene de la facturación efectuada a cada cliente y el sistema genera un reporte con promedios mensuales que se obtiene de la opción del menu de Blance Score Card , sub menu Reportes</p>  <p>La opción Reportes por cliente</p> 	
2	<p>Comunicación continua con clientes. Basado en el seguimiento continua a las necesidades del cliente se efectúa una comunicación continua de con los diferentes contactos de la estructura de operación del cliente buscando la información de sus requerimiento futuros tanto de producto como de servicio.</p>	<p>Instrucción Visita al cliente VTA-S-I-01-07 Procedimiento de Servicio SRV-S-P-10 Instrucción de alta de cliente VTA-S-I-01-06</p>

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	3 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

3	Planeación Operativa Anual. Dentro de la planeación operativa uno de los puntos mas importantes es la predicción de los volúmenes de compra de nuestros clientes activos y prospectos , esto se hace con la estadística de consumo mas la información obtenida de los contactos con el cliente donde se captan los futuros requerimientos.	Procedimiento Planeación del Negocio GER-S-P-01
4	<p>Carga de Forecast Anual una vez determinados los consumos anuales por cliente se cargan en el sistema en la opción del menu Blance Score Card en el sub menu de Fore Cast</p>  <p>a) Seleccionada la opción de Forecast el menu saca la lista de vendedores capturando el nombre del vendedor que va a hacer el forcasteo de sus clientes asignados.</p> 	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	4 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



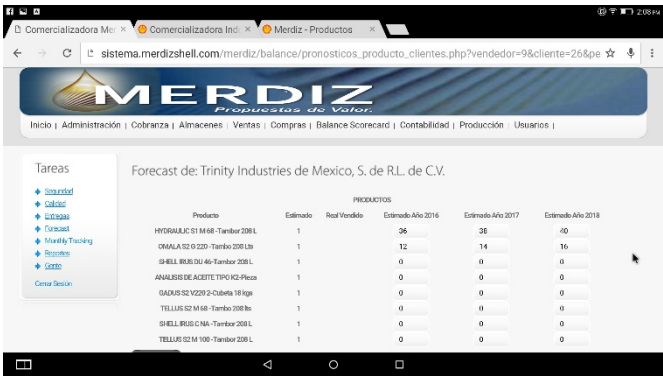

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

	<p>b) Seleccionado el vendedor el sistema presenta todos los clientes asignados a el.</p>  <p>c) Se captura el nombre del cliente que se va a forecastear.</p>  <p>d) En esta pantalla se selecciona la opción de anual</p> 	
--	--	--

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	5 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	




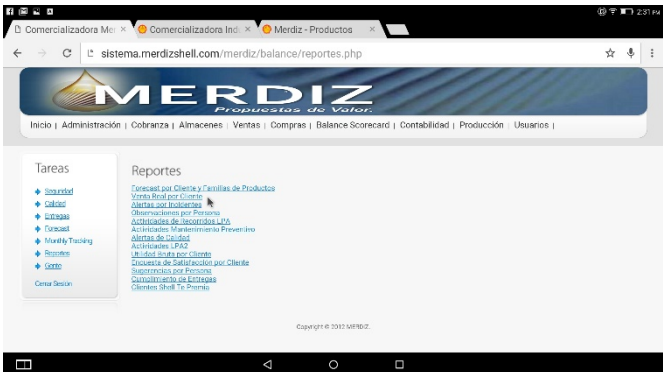
AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

	 <p>e) En esta pantalla de captura la proyección anual del año siguiente y dos años mas por producto y presentación.</p>	
5	<p>Carga de Forecast Mensual. La carga Mensual del Forecast se debe realizar en la tercera semana de cada mes y se utilizan los mismos pasos de la anual hasta el inciso c) en el siguiente paso se selecciona la opcion de mensual</p> 	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	6 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

	<p>Una vez seleccionado el sistema despliega la pantalla de captura.</p>  <p>En esta pantalla se captura la proyección de 3 meses el próximo y dos meses mas por producto y presentación.</p>	
6	<p>Seguimiento semanal de cumplimiento de forecast . El seguimiento al cumplimiento al forecast se debe hacer permanentemente basado en el reporte de ventas reales por clientes que esta en el submenú del menú Balance Scorecard</p> 	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	7 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

7	<p>Junta Semanal. La junta semanal es un reunión donde participan todos los vendedores, Gerentes de ventas, servicio técnico, reparto y telemarketing en donde los temas a tratar son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ventas actuales Cumplimiento al Forecast Desarrollo SPANCOP Seguimiento prospectacion generada por telemarketing Requerimiento de servicios técnicos Entregas Varios. <p>En el seguimiento a forecast cada vendedor deberá presentar basado en su reporte de forecast el avance y las acciones a realizar para eliminar las diferencias desfavorables las cuales deben ser capturadas en la opción de cierre semanal en el menú de inicio</p>	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	8 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

Se selecciona en el tablero de indicadores el indicador de forecast para capturar las acciones correspondientes y asignación de actividad

6.- GLOSARIO

TERMINOLOGÍA APLICADA EN EL MANUAL	
Merdiz	Compañía Industrial Merdiz, comercializadora de productos lubricantes de la marca Shell

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	9 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

Sistema	Software destinado al servicio del personal de ventas y administración de Merdiz registrados y con clave de usuario
SPANCOP	Sistema de Gestión de clientes para su seguimiento metódico en donde las siglas representan S= Sospechoso; P= Prospecto; A= Análisis; N= Negociación; C= Cierre; O= Orden; P= Pago en donde cada etapa tiene un propósito definido
Cartera	Grupo de clientes (prospectos o activos) asignados a una persona de ventas para su capatación, prospección, seguimiento y atención
Ruta Crítica	Ruta establecida buscando eficiencia en tiempo y en economía de combustible
POPSA	Herramienta esencial para la preparación de la Visita al Cliente en donde las siglas representan P= Propósito; O= Objetivo; P= Promesa; S= eStrategia; A= Anticipación en donde cada etapa tiene un propósito definido
Presentación al Cliente	Presentar de manera personal nuestras credenciales y las de nuestros acompañantes y presentar de manera concisa a Merdiz con el objeto de mostrar seguridad y solvencia al cliente
CVP (Customer Value Proposition)	Propuesta de valor al cliente que incluye programas técnicos y de marketing que diferencian las propuestas de Merdiz contra la competencia
Formulario de Levantamiento	Documento descargable del sistema para determinar las necesidades del cliente y establecer su CVP. Existe un formato dirigido a Industria y otro a transporte
Área Técnica	Departamento interno de Merdiz especializado en servicios como LubeAnalyst, LubeCoach, LubeExpert, LubeMatch, LubeVideocheck, LubeExpress, LubeAdvisor

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	10 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	INSTRUCCIÓN CARGA DE FORECAST	VTA-S-I-01-04

MKT	Departamento interno de Merdiz especializado en promociones, equipamiento e incentivos así como programas internos y externos para el estímulo de la venta
Referidos	Personas o empresas conocidas por nuestro prospecto o cliente que pueden ser susceptibles a consumir nuestros lubricantes Shell

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	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	11 de 10
		Gerente de Ventas	Sistemas de Calidad	Director de Comercial	