



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

Asunto: Política de Servicios

Objetivo: Establecer los servicios que se otorgaran a los clientes para cubrir sus expectativas en base a sus necesidades.

Alcance: Para propuestas de Valor (CVP) vía sistema de los clientes ingresados de Comercializadora Industrial Merdiz S de RL de CV.

Contenido:

1.- Política de Servicios



La herramienta de recomendación de productos basada en la web Shell LubeMatch ofrece sugerencias expertas sobre lubricación para sus vehículos y equipos. No importa qué maneje u opere, el sitio web de Shell LubeMatch puede brindarle fácil acceso a datos vitales sobre lubricación de cualquier producto Shell, incluyendo las cantidades requeridas y los intervalos de drenaje.

APLICA: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que facturen y requieran ver aplicaciones de productos en página Web: <http://lubematch.shell.com.mx/> . (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	1 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA

COMERCIAL

NOMBRE Y DESCRIPCION

POLITICA DE SERVICIOS

CLAVE
SRV-S-PO-1

Shell LubeAnalyst

El servicio de monitoreo de condiciones del lubricante y del equipo Shell LubeAnalyst puede ayudar a mejorar la confiabilidad de los equipos y reducir los costos de mantenimiento. Shell LubeAnalyst es un chequeo de salud para sus lubricantes y maquinaria. Este servicio de monitoreo lo ayuda a mantener su negocio funcionando sin sobresaltos, identificando potenciales fallas del lubricante o de los equipos antes de que se vuelvan críticas. Puede ayudarlo a reducir los costos y el tiempo de mantenimiento, y evitar pérdidas de producción.

Aplica: Para todos los Clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tienen un consumo de 1000 L o más, y clientes con necesidades en productos especiales que su margen pueda disponer del servicio aún cuando no sea el volumen mínimo estimado, se establece en el cuadro de acuerdo a la política de ventas y tipo de Kit de Muestra. (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas)

Shell LubeAdvisor

El servicio de asesoramiento y soporte técnico especializado en lubricantes Shell LubeAdvisor está diseñado para asegurar que usted utilice el lubricante Shell correcto en el momento correcto. Al mejorar las prácticas de lubricación y

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	2 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

mantenimiento, este servicio puede ayudar a aumentar la productividad y reducir el tiempo de parada, mejorando así la rentabilidad.

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tienen un consumo de 2,000 L Mensuales y tienen requerimientos de especialidad para recomendación en aplicación o Up Sell en tener productos mas robustos para generar Propuestas de Valor y Costo Beneficio. (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas)



El programa LubeExpert® es un servicio de ingeniería en campo que marca una clara diferencia respecto a nuestra competencia. Este programa consiste en inspección a los equipos y operaciones de taller apoyándose de los distintos programas de Shell, siempre buscando proponer programas de valor los cuales sirvan para generar ahorros en la operación de los equipos y reducir el consumo de lubricantes. De acuerdo a reuniones sostenidas con el personal de mantenimiento de sus plantas, nuestro personal técnico propondrá programas de disminución de consumo de hidráulicos y programas de almacenamiento y uso de lubricantes.

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tienen un consumo de 2,000 L o más y necesitan dentro de su planeación visitas en campo por Expertos en Aplicaciones en campo para dar recomendaciones de mejora,

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	3 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

beneficio o incluso corrección de aplicación en campo, se realiza un programa estructurado y calendarizado para realizar las visitas por parte de los técnicos especialistas. (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas)



El programa Shell LubeCoach® es un servicio de capacitación en campo sobre el empleo, almacenamiento y propiedades de los aceites que ayuda al personal de mantenimiento a reconocer las distintas especificaciones y viscosidades que requieren los equipos, ayudando a mejorar la calidad del mantenimiento de los equipos, proponiendo mejores prácticas en el taller.

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tienen un consumo mayor de 1,000 L que requieren capacitación a su personal de mantenimiento, operativo o administrativo en temas relacionados a la lubricación, ya sea de manera presencial o por audio entrenamiento, se realiza un programa estructurado y calendarizado para realizar las capacitaciones que se pongan a disposición del cliente, (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	4 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

Shell VideoCheck le permite inspeccionar las partes internas de motores, turbinas, engranes, etc., sin necesidad de desarmarlos y le ayuda a determinar la calidad del aceite usado. El resultado de la inspección muestra las condiciones en que se encuentran componentes importantes del motor, como la corona del pistón, las camisas, la cabeza, las válvulas, los engranes de transmisión y los diferenciales, lo que permite tener al momento los mejores elementos de juicio para la toma de decisiones.

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tienen un consumo de 1,000 L Mensuales o mas y donde requieren inspección a control remoto de sus equipos automotrices o industriales siempre que se pueda realizar y no tenga problemas al equipo o instrumento de videoscopia, se realiza un programa estructurado y calendarizado para realizar las inspecciones a los equipos destinados previamente, (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).

Shell LubeControl

Servicio Post Venta de administración y/o control de la existencia de inventario de Productos Lubricantes con la finalidad de economizar costos de almacenaje y logística.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	5 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tengan un consumo de 10,000 L o mas mensuales y que el control de su inventario sea una situación de suma importancia por situación de emergencias, desabasto del producto o logística complicada, se realiza un programa estructurado y calendarizado para realizar el día de revisión e inspección de productos para re surtimiento y facturación, (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).

Shell Lube Planner

Servicio Post Venta del programa de planeación técnica, concentrando y filtrando los demás servicios de acuerdo a las condiciones comerciales que se implementa con cada cliente.

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tengan un consumo de 2,000 L o mas Mensuales, en donde se realiza un Planeador de Actividades, Servicios y Oportunidades de Mejora para dar un seguimiento con el área dispuesta del cliente, se realiza un programa estructurado y calendarizado donde se reúnen todos los servicios y actividades a desarrollar con el cliente, (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).

Shell LubeEquipment

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	6 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

Servicio Post Venta para dar optimizar y mejorar el manejo y almacenamiento de productos lubricantes por medio de equipos de lubricación y de acuerdo a las necesidades del cliente y potencial de volumen.

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que tenga un consumo de 1,500 L o mas mensuales para que se les de un Equipo de Lubricación (Bomba, Filtro, Carrete, Manguera y Pistola Despachadora Cuenta Litros), para el control y suministro de sus lubricantes, así como de otros equipos adicionales, como Bombas Extractoras Manuales, Bomba Neumática de Lubricantes, Cubetas Graseras o Pistolas Graseras, se realiza un programa estructurado y calendarizado donde se ven las necesidades de productos y de acuerdo a la compra del cliente se establece que es valido darle, (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).

Shell Lube Filter

Servicio Post Venta para mejora en la lubricación como soporte alternativo a controlar las condiciones de limpieza del lubricante, evitando contaminaciones externas como polvo, agua etc

Aplica: Para todos los clientes de Comercializadora Industrial Merdiz que consuman mas de 5,000 L o mas mensuales y que sus requerimientos de cuidado del lubricante (Evitar Contaminación por polvo, agua etc), sean de suma importancia para la salud del lubricante y por ende el cuidado y la vida útil de los equipos, se realiza un programa estructurado y

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	7 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

calendarizado donde se ven las necesidades de que equipo filtrador requiere el cliente para poderlo plantear como propuesta de valor con un plus de filtración, (Ver Cuadro de Políticas de Servicio vs. Políticas de Ventas).

2.- Volúmenes de Clientes : **Política de Servicios vs. Política de Ventas.**

Nombre	Volumen Mensual (Política de Ventas)	Servicio
LUBE ANALYST	1,000	1.-Se otorgara 1 muestra sin costo Tipo K2 o K1+.
	2,000	2.-Se otorgara 1 muestra sin costo Tipo K3
		2.-Muestras Adicionales tendrá costo según lista de precios vigente.
LUBE VIDEOCHECK	3,000	1.-Utilizado para Pruebas dentro del Protocolo donde se requiere Videoscopia.
LUBE EXPERT	5,000 a Mas	1.- 2 visitas por año
	2,000 a 4,999	2.- 1 visitas por año
		Incluye :
		Levantamiento en Planta
		Programa de Capacitación
		Desarrollo de Productos Premium
		Revisión de Programa de Capacitación
LUBE COACH	1,000	1.- Capacitación en línea o Audio Entrenamiento

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	8 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
COMERCIAL	POLITICA DE SERVICIOS	SRV-S-PO-1

LUBE CONTROL	10,000	1.- En caso de que requieran CONSIGNACION, este será Autorizado de la Dirección Comercial, Las revisiones tendrán que ser de manera Quincenal y/o Mensual.
LUBE PLANER	3,000	1.- Realizar programas de trabajo con el área de mantenimiento y revisión semestral
LUBE EQUIPMENT	1,500	1.- Con prorrateo de costo y/o contrato Incluye : Bomba , Cuenta Litros , graseras Neumáticas Si excede de equipos de procederá a facturar. Igualmente se hace prorrateo de equipos menos caros como bombas manuales Neumáticas, Cubeta Grasea o Pistola de Grasa. Este será autorizado por la Dirección Comercial
LUBE ADVISOR	2,000	1.-Servicios en Línea
LUBE FILTER	5,000	1.- Exclusivamente para cumplir especificaciones de Partículas mayores a lo que tiene el Lubricante de Shell.
LUBE MATCH		Servicios en línea (Recomendaciones)

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ABRIL 18	B	Oscar Chávez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	9 de 6
		Gerente Comercial Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	