



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.- 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.



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

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 16	A	Ana Alvarez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	1 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



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

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.

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

Shell LubeExpert

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.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 16	A	Ana Alvarez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	2 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



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

Shell LubeCoach

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.

Shell LubeVideoCheck

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.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 16	A	Ana Alvarez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	3 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA

COMERCIAL

NOMBRE Y DESCRIPCION

POLITICA DE SERVICIOS

CLAVE

SRV-S-PO-1_

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.

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.

Shell LubeEquipment

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.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 16	A	Ana Alvarez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	4 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



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

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

2.- Volúmenes de Clientes

Nombre	Volumen Mensual	Servicio
LUBE ANALYST	1,000	1.-Se otorgara 1 muestra sin costo.
		2.-Muestras Adicionales tendrá costo según lista de precios vigente.
LUBE VIDEOCHECK	1,000	1.-1 día de VIDEOSCOPIO Trimestral. (Clientes y Prospectos)
LUBE EXPERT	10,000	1.- 6 visitas por año
	5,000 a 9,999	2.- 4 visitas por año
	2,000 a 4,999	3.- 2 visitas por año
		Incluye :
		Levantamiento en Planta
		Programa de Capacitación
		Desarrollo de Productos Premium
		Revisión de Programa de Capacitación

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 16	A	Ana Alvarez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	5 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



MERDIZ

Propuestas de Valor.

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

LUBE COACH	1,000	1.- Capacitación en línea
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	2,000	1.- Realizar programas de trabajo
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.
		Este será autorizado por la Dirección Comercial
LUBE ADVISOR	2,000	1.-Servicios en Línea
LUBE FILTER	5,000	1.- Para Nuevos clientes con tendencia de mejora.
		2.- Solicitud de clientes actuales con alguna reclamación será con costo.
LUBE MATCH	2,000	Servicios en línea (Recomendaciones)

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 16	A	Ana Alvarez	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	6 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	