



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	SERVICIOS POST VENTA	SRV-S-P-10

## 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. Diagrama	3
<b>5. DESCRIPCIÓN</b>	<b>4</b>
<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
ENE 2016	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	1 de 5
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	SERVICIOS POST VENTA	SRV-S-P-10

### 1.- OBJETIVO.

El personal de ventas y técnico del Macro Distribuidor seremos capaces de desarrollar y aplicar los Servicios Post Venta de acuerdo a los tipos de Clientes por Segmento para el cumplimiento de objetivos de venta.

### 2.- ALCANCES.

El presente procedimiento aplica para todo el personal que laboren en Merdiz Shell

### 3.- POLITICAS.

3.1 Este Procedimiento de Servicios Post Venta aplica para los procesos técnicos-comerciales que menciona el Manual de Calidad.

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

3.3 Todos las instrucciones, formatos y políticas de este Procedimiento de Servicios Post Venta se apegarán a este procedimiento.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	2 de 5
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



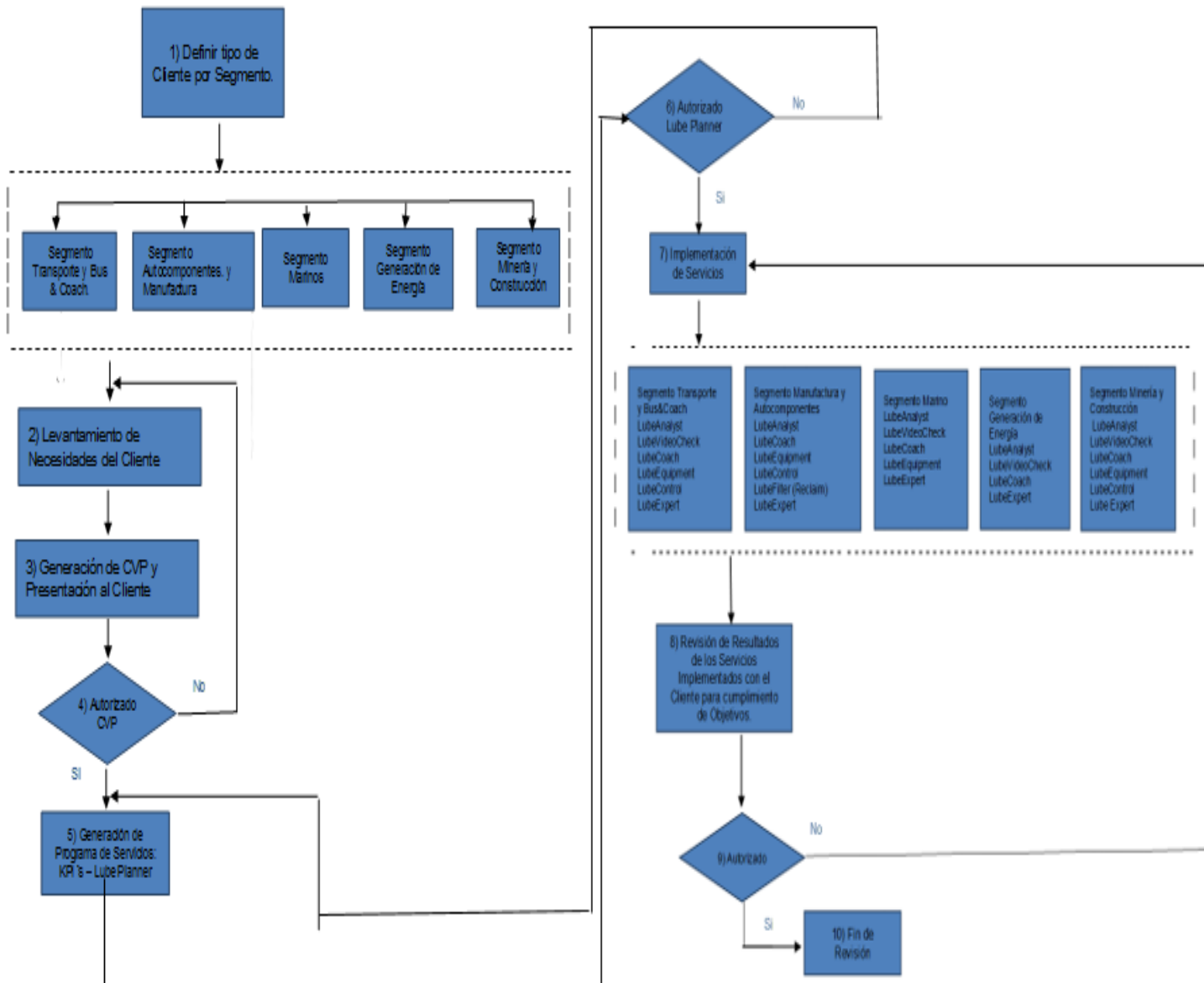
# MERDIZ

Propuestas de Valor.

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	SERVICIOS POST VENTA	SRV-S-P-10

## 4.- ACTIVIDADES

### 4.1 Diagrama



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	3 de 5
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	SERVICIOS POST VENTA	SRV-S-P-10

## 5.- DESCRIPCION

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	Definición de Cliente por Segmento: De los 8 Segmentos Prioritarios se tendrá el formato de referenciación de tipo de actividad empresarial y a que sector va dirigido	-----
2	Levantamiento de Necesidades del Cliente: Se hará una inspección a profundidad de cuales son las necesidades de servicios post venta de acuerdo a los productos consumidos, tipos de equipos y operación interna del cliente	Instrucción del Relevamiento del Cliente (Data Sheet) SRV-S-F-02
3	Generación de CVP y Presentación con el Cliente: Se presentara el Costumer Value Proposal = Propuesta de Valor al Cliente para poder mostrarle nuestra alternativas de Servicios Post Venta	Instrucción para Generación de CVP SRV-S-I-01
4	Autorizado CVP: El cliente queda en conformidad con la Propuesta de Valor presentada	-----
5	Implementación de Servicios: Servicios Post Venta que son: LubeAnalyst, LubeCoach, LubeVideoCheck, LubeEquipment, LubeFilter(Reclaim), LubeExpert, LubeControl, de acuerdo al Segmento y Necesidades del Cliente	Instructivos Servicios Post Venta: LubeAnalyst SRV-S-I-02 LubeCoach SRV-S-I-03 LubeVideoCheck SRV-S-I-04 LubeEquipment SRV-S-I-05 LubeFilter SRV-S-I-06 LubeExpert SRV-S-I-07 LubeControl SRV-S-I-08
6	Generación de Plan de Servicios/Lube Planner: Sería el resumen estructurado de los servicios dispuestos de forma personalizada para cada cliente que lo disponga y se autorice, seguir Políticas de Servicio Post Venta	Políticas de Servicios Post Venta SRV-S-PO-1.
7	Implementación de Servicios: De acuerdo a lo contemplado de los servicios que se otorgan siguiendo la Política de Servicios y estudio del tipo de cliente, se empieza a trabajar en los Servicios Programados con el formato establecido de LubePlanner.	Instrucción del Formato Lube Planner SRV-S-F-03
8	Revisión Planificada con Clientes de Resultados de la	Formato Lube Planner SRV-S-

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	4 de 5
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	SERVICIOS POST VENTA	SRV-S-P-10

	Implementación de Servicios: Se estarán realizando 2 revisiones por periodo semestral con los los clientes que se tengas la Planeación de Servicios.	F-03
9	Autorizado los Servicios Implementados en la Revisión llevada acabo en el Programa de LubePlanner, Con Firma de Revisido y Visto Bueno del Plan Técnico Establecido	Autorizado Formato SRV-S-F-03 por parte del cliente.
10	Fin del Servicio Técnico en Curso (Anualizado) es cíclico se repite la implementación para el siguiente año.	Formato Lube Planner SRV-S-F-03 Actualizado para cada cliente de forma anual.

## 6.- GLOSARIO

TERMINOLOGÍA APLICADA EN EL MANUAL	
<b>CVP</b>	<b>Costumer Value Proposal ( Propuesta de Valor al Cliente)</b>
<b>KPI's</b>	<b>Key Performance Indicator (Indicadores de Desempeño Clave)</b>
<b>LubePlanner</b>	<b>Servicio Post Venta que reúne y programa a todos los servicios post venta ofrecidos al cliente y autorizados por la empresa y el mismo cliente.</b>
<b>LubeAnalyst</b>	<b>Servicio Post Venta que ofrece el Programa Preventivo de Monitoreo de muestras de Aceite Usado en los Equipos/Componentes del Cliente.</b>
<b>LubeVideoCheck</b>	<b>Servicio Post Venta que ofrece una Inspección a Control Remoto por medio de una camara qu ofrece imagenes de los motores y alguno otros componentes para visualizar el estado mecánico y condiciones que puede estar generando el aceite ocupado por el cliente.</b>
<b>LubeCoach</b>	<b>Servicio Post Venta que ofrece capacitación continua sobre temas de</b>

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	5 de 5
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	SERVICIOS POST VENTA	SRV-S-P-10

	interes y aplicación directa con el cliente.
LubeEquipment	Servicio Post Venta que ofrece poder cubri equipamiento de apoyo al almacenaje y surtimiento del producto lubricante.
LubeControl	Servicio Post Ventas que ofrece llevar un monitoreo del control del producto dispuesto en el almacen del cliente para reducir costos de inventario
LubeExpert	Servicio Post Venta que ofrece el asesoramiento del equipo técnico local o de Shell Internacional para dar alternativas de mejora y ahorro en la lubricación de su empresa.
LubeFilter(Reclaim)	Servicio Post Venta que ofrece alternativas de ahorro con auxiliares a la lubricación como es filtración, deshidratación, prevención de fugas y equipos especializados para la lubricación.

## 7.- HOJA DE AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS A DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS POST VENTA.

Descripción del Cambio	Fecha del Último cambio	Autorizado por

## 8.- ANEXOS

No aplica

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Oscar Chávez Rentería	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	6 de 5
		Gerente Técnico	Director de Operaciones	Director Comercial	