



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

ÍNDICE,

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	2
3. POLÍTICAS	2
3.1. Aplicaciones	2
3.2. Reemplazos	2
3.3. Apego	2
4. ACTIVIDADES	3
4.1. Diagrama	3
5. DESCRIPCIÓN	10
6. GLOSARIO	16
7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS	18
8. ANEXOS	18

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	1 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

1.- OBJETIVO.

Crear una guía práctica y comprensible de los principales conceptos que todo profesional en ventas debe tener en cuenta cuando se ejercita la actividad para captar una cuenta.

2.- ALCANCES.

El presente procedimiento aplica para todo el personal de ventas que tenga contacto directo con los clientes con fines comerciales.

3.- POLITICAS.

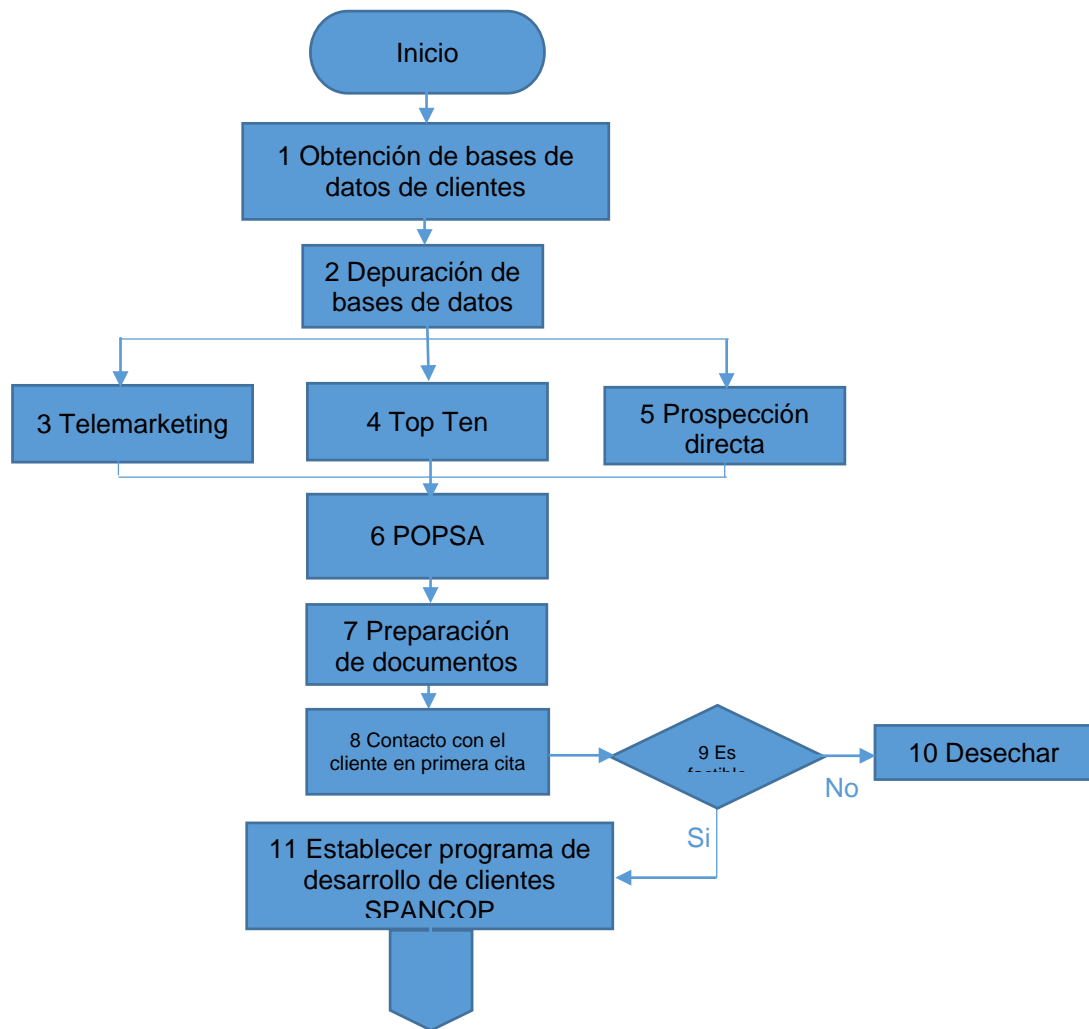
- 3.1 Este procedimiento aplica para los procesos comerciales que menciona el Manual de Calidad.
- 3.2 Este procedimiento no reemplaza la necesidad para las mejoras por innovación.
- 3.3 Todos los procedimientos para captar cuentas se apegaran a este procedimiento.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	2 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

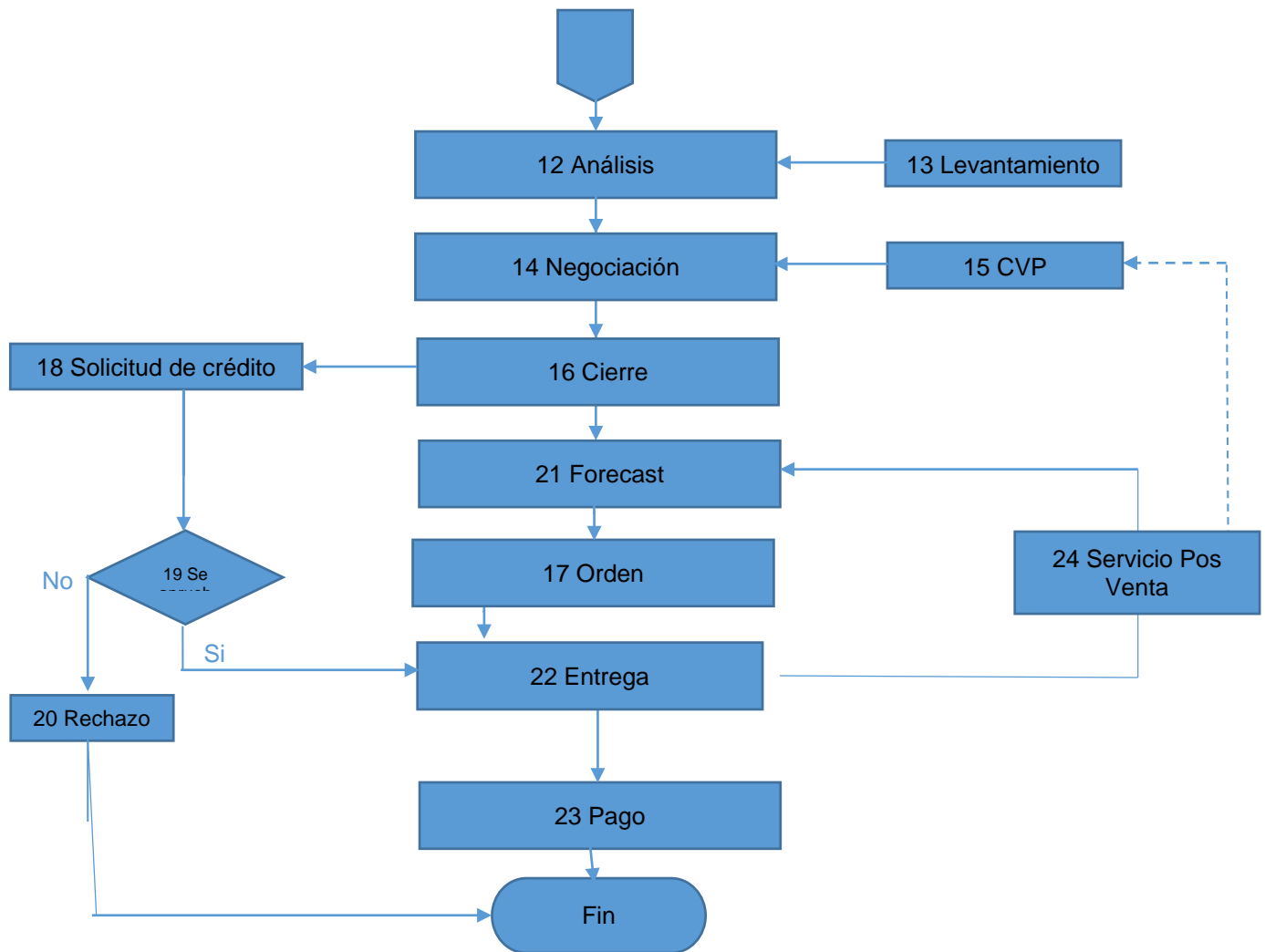
8.- DIAGRAMA



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	3 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01



8.- DESCRIPCIÓN

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	4 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	Obtención de bases de datos: Se consiguen listados de empresas que consuman lubricantes por medio de las Cámaras de Comercio, Sistema de Información Empresarial Mexicano, INEGI, Página Web, Páginas de terceros, Revistas especializadas, Exposiciones y Ferias o cualquier otra fuente confiable de información empresarial.	
2	Depuración de bases de datos: Se procesan y filtran las bases para obtener un listado más acercado al objetivo de negocio.	Instrucción: Depuración de bases de datos CODIGO
3	Telemarketing: Realiza llamadas con el objeto de entrar en contacto con los clientes cargados en el sistema Merdiz para agilizar el proceso de contacto.	Instrucción: Telemarketing CODIGO
4	Top Ten: Se seleccionan los clientes de mayor volumen estimado denominados TOP & BIG con el objetivo de que sean atendidos gerencialmente. Dichos clientes deberán ser en el caso de TOP de 2,500 a 10,000 litros y los clientes BIG de 10,001 litros en adelante. Se separan por sectores: Autopartes, Manufactura, Construcción, Transporte, Marinos, Energía y Minería. Se entra en contacto con ellos telefónicamente para conseguir contactos y recabar datos.	Plan de negocios CODIGO
5	Prospección directa: Los prospectos de clientes que contacten vía recomendados, que se comuniquen a la empresa o producto de una prospección en campo y que no aparezcan en los listados depurados. Se entra en contacto con ellos en visitas en frío o telefónicamente para conseguir contactos y recabar datos	Instrucción: Telemarketing CODIGO
6	POPSA: Procedimiento sistemático para la preparación de la visita al cliente donde se define la estrategia a seguir para captar la cuenta	Capacitación: POPSA
7	Preparación de documentos: Dar de alta al cliente y generar la carta de presentación en el sistema Merdiz. Reunir los catálogos de productos relacionados con la actividad del cliente. Formulario de levantamiento industrial y de flota.	Instrucción: Alta de clientes en el sistema Merdiz ADIV-I01
8	Contacto con el cliente en primera cita: Visitar al cliente en sus instalaciones llegando puntualmente, entregar carta de presentación, folletería de acuerdo a su sector. Indagar lo siguiente: 1. Volumen de compra mensual o anual 2. Objetivo del contacto ya sea precio, valor o marca	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	5 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

	3. Elementos de CVP con los que cuenta 4. Toma de decisión si es múltiple, pulverizada o individual 5. Cuáles son los influenciadores clave 6. El nivel de interés que tiene en nuestros productos y servicios Acordar posterior visita para levantamiento con o sin el Gerente Técnico.	
9	Es factible?: Subir al SPANCOP. Definir si el cliente es viable o no mediante la calificación que da el sistema proveniente de la carga del cliente en el SPANCOP. Si la calificación es menor a XX descartar	Instrucción: Carga del SPANCOP en el sistema Merdiz ADIV-I02
10	Desechar: En caso de que el prospecto no sea viable dar por finalizado el proceso.	
11	Establecer programa de desarrollo de clientes SPANCOP: Cargar en el sistema Merdiz los pasos de SPANCOP para llevar un seguimiento sistemático del avance del proyecto.	Instrucción: Carga del SPANCOP en el sistema Merdiz ADIV-I02
12	Análisis: Etapa del SPANCOP en donde se Identifican las necesidades del cliente y los potenciales ahorros en gastos de operación y se acuerdan con las personas clave del cliente. Para cumplir esta etapa son requisito los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruta de secuencia 2. POPSA 3. Formato de levantamiento 4. Formato de datos para generar calculadora de valor 5. SPANCOP cargado en el sistema con información completa de la compañía a visitar e información completa del producto que consume. 	Instrucciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruta de secuencia 2. Capacitación POPSA 3. Levantamiento 4. Cacualdora de valor 5. SPANCOP
13	Levantamiento: Procedimiento mediante el cual se recaban los datos de los componentes a lubricar y se determinan los productos a aplicar.	Instrucción: Levantamiento CODIGO
14	Negociación: Se presenta la propuesta con los puntos acordados en la etapa de Análisis y se negocian los detalles de la entrega, los servicios acordados y aspectos de crédito. Para cumplir esta etapa son requisito los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruta de secuencia 2. POPSA 3. Formato de levantamiento 	Lista de precios del sistema Merdiz CODIGO Instrucción: CVP CODIGO

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	6 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

	4. Cotización generada por el sistema Merdiz 5. CVP 6. Avanzar en el sistema la etapa de SPANCOP	
15	CVP: (Custom Value Proposition) Propuesta de Valor al Cliente que permite demostrar al cliente los beneficios de adquirir nuestros productos aunados con nuestros servicios técnicos y programas de marketing. Incluye calculadoras de valor y utilización de productos Premium. Demuestra ahorros en dinero y operativos.	Instrucción: CVP CODIGO
16	Cierre: Obtener la confirmación del cliente y acordar las fechas de inicio así como los detalles de la implementación. Para cumplir esta etapa son requisito los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruta de secuencia 2. POPSA 3. Copia de la cotización 4. Copia del CVP 5. Avanzar en el sistema Merdiz a la etapa de SPANCOP 	
17	Orden: Formalización de la operación mediante un contrato, pedido u orden de compra formal. Para cumplir esta etapa son requisito los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secuencia de salida 2. POPSA 3. Copia de la cotización 4. Copia del CVP 5. Recoger la orden de compra 	
18	Solicitud de crédito: Procedimiento mediante el cual se analiza la situación financiera del cliente para el otorgamiento de un crédito por parte de Merdiz.	Política de crédito CODIGO
19	Se aprueba?: Decisión del otorgamiento del crédito.	
20	Rechazo: Si no cumple con los requisitos se descarta el cliente	Política de crédito CODIGO
21	Forecast: Pronóstico de venta, basado en el conocimiento de las necesidades del cliente, en las que se basan las compras de inventario de Merdiz. Se realiza directamente con el cliente acordando cantidades y tiempos de entrega. Se deben considerar urgencias e incidencias de acuerdo a la experiencia del cliente.	
22	Entrega: Surtir el material y elementos del CVP de acuerdo a las negociaciones en tiempo y forma.	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	7 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO DE VENTA	VTA-S-P-01

23	Pago: Dar seguimiento al pago para cerrar el ciclo de la venta. Revisar que el pago sea de acuerdo a lo negociado.	
24	Servicio pos venta: Son los servicios acordados con el cliente en la etapa de Negociación y confirmados en la etapa de Cierre y deben estar plasmados en el CVP.	

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
ENE 2016	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado	Porfirio Mercado	8 de 18
		Gerente de Ventas DIMSA	Sistemas de Calidad	Director Comercial	