



| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
|-----------------|---|---------------|
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

ÍNDICE,

| | |
|-----------------------------------|----------|
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. ALCANCE DEL INSTRUCTIVO | 2 |
| 3. POLÍTICAS | 2 |
| 3.1. Ingreso al sistema Merdiz | 2 |
| 3.2. Usuario y contraseña | 2 |
| 3.3. Responsabilidad | 2 |
| 3.4. Privilegios | 2 |
| 4. ACTIVIDADES | 3 |
| 4.1. Para consultar clientes | 3 |
| 4.2. Para editar clientes | 7 |
| 4.3. Para dar de alta clientes | 8 |
| 4.4. Para la carga del SPANCOP | 11 |

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|----------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 1 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

1. OBJETIVO

El objetivo de este instructivo es que se tenga una guía rápida y concisa para consultar, editar y dar de alta clientes en el sistema Merdiz.

2. ALCANCE

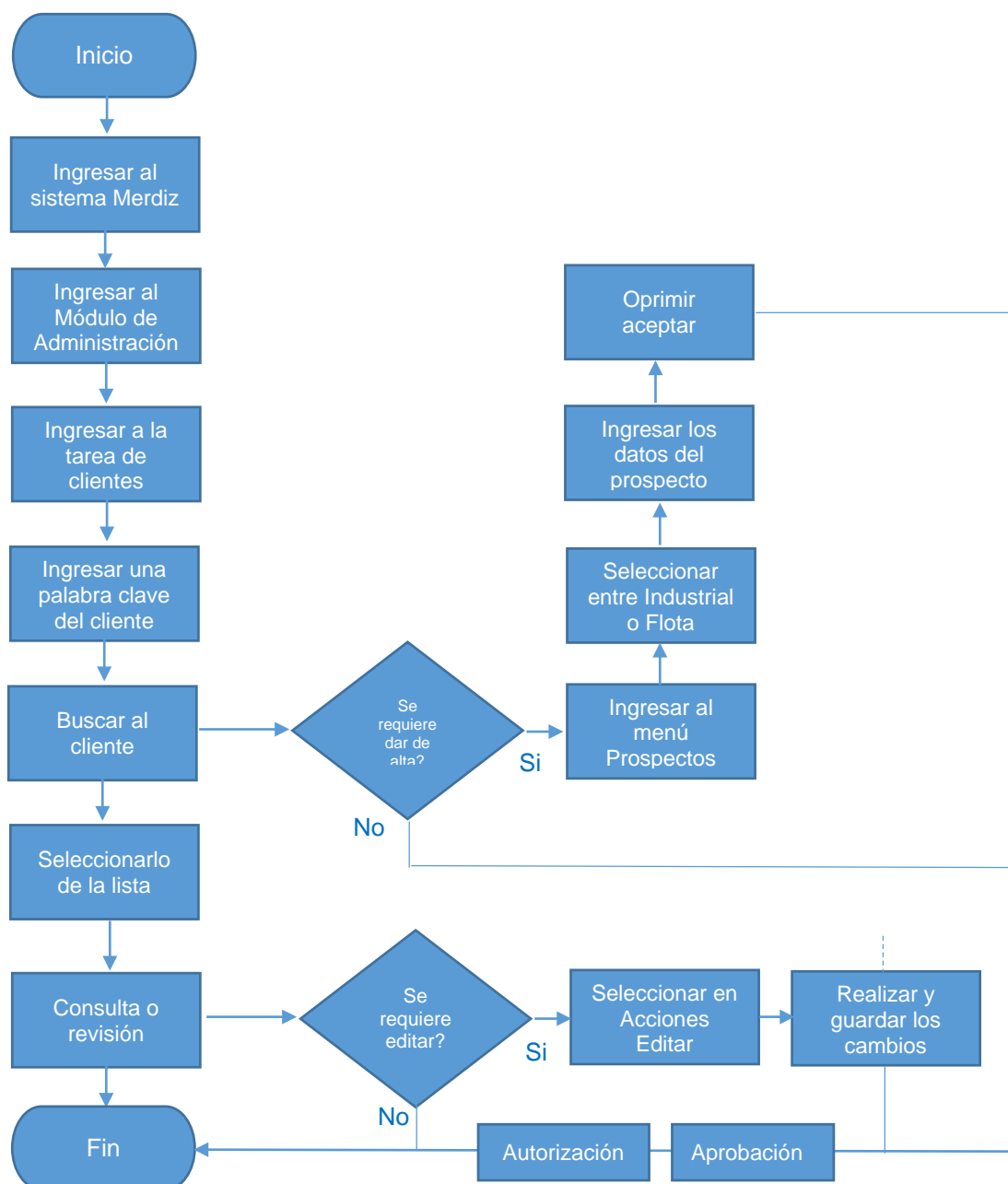
El presente instructivo está dirigido al personal de ventas, marketing, administración y contabilidad.

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 |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|------------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 2 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |

| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
|-----------------|---|---------------|
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |



| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 3 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



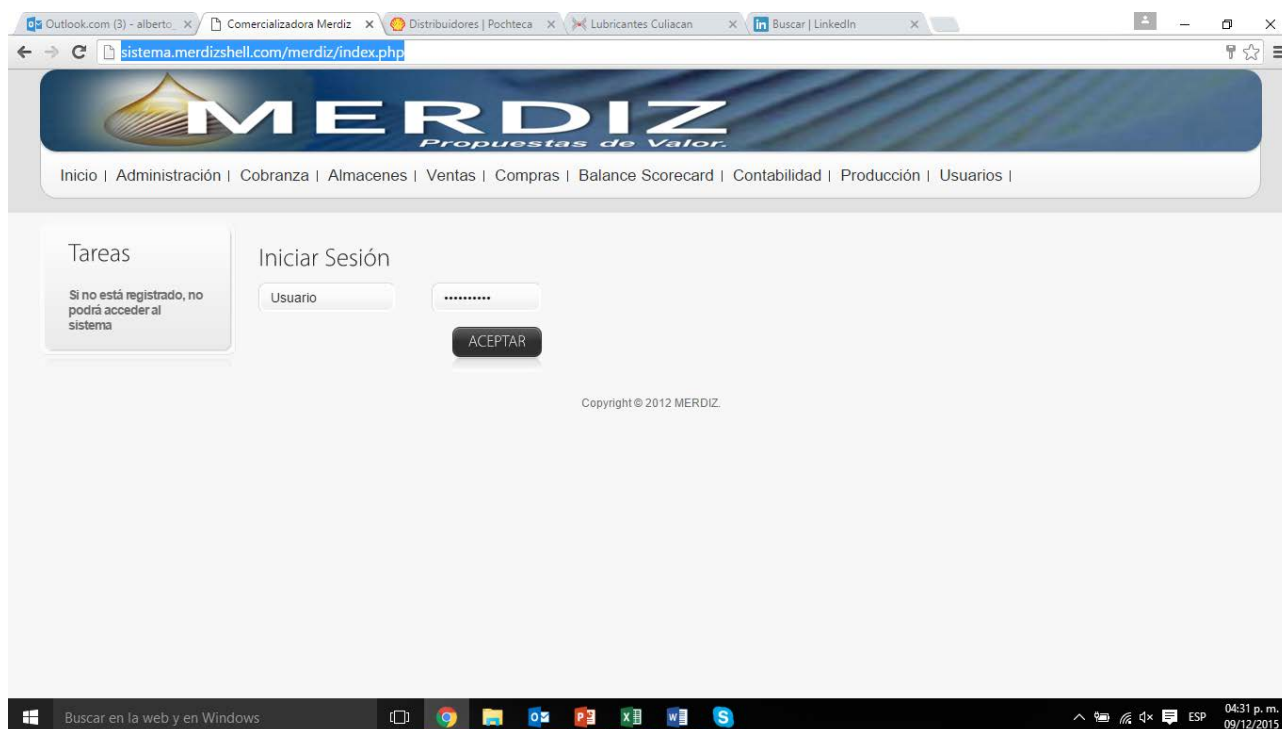
| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4. ACTIVIDADES

4.1. PARA CONSULTAR CLIENTES

4.1.1. Deberá ingresar al sistema Merdiz en la página
<http://sistema.merdizshell.com/merdiz/index.php>

4.1.2. Ingresar su usuario y contraseña asignados en los campos requeridos



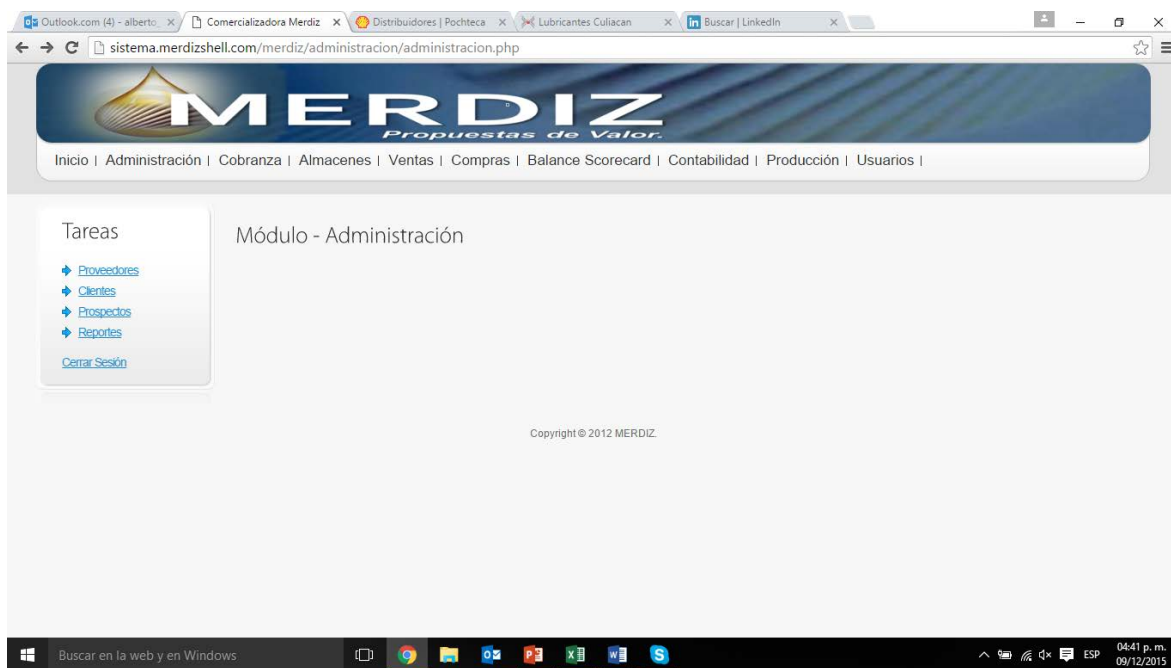
El sistema indicará que ya está activado para interactuar con los módulos

4.1.3. Ingresar al módulo de Administración

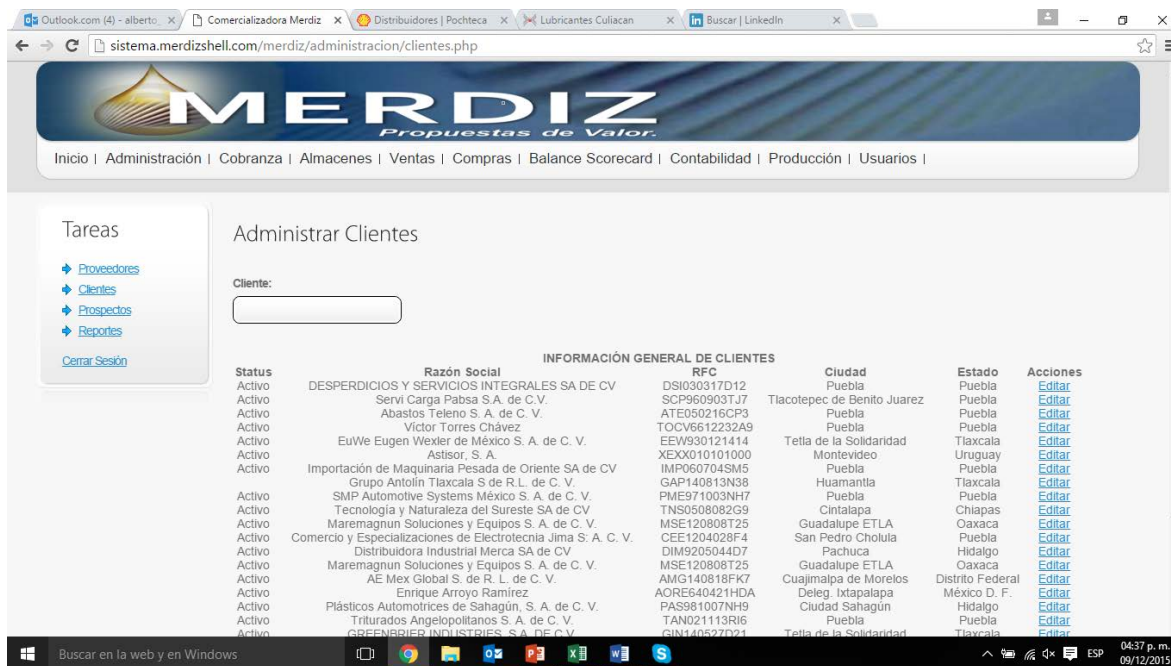
| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 4 de 14 |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |



4.1.4. Ingresar a la Tarea de Clientes

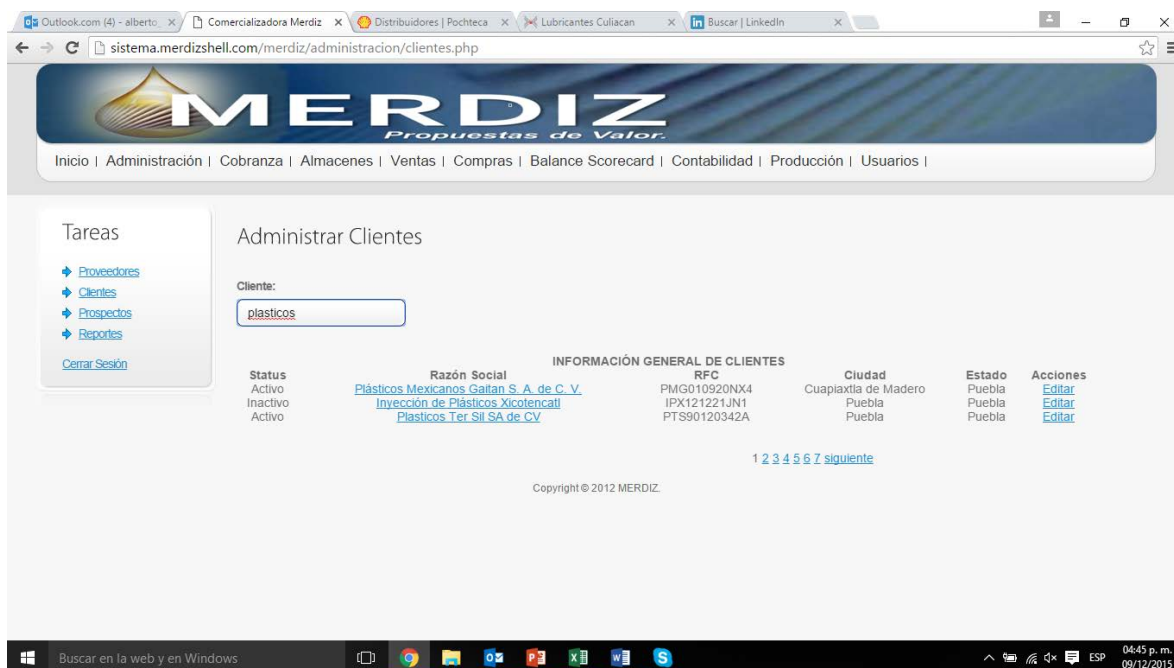


4.1.5. Ingresar una palabra del nombre del cliente

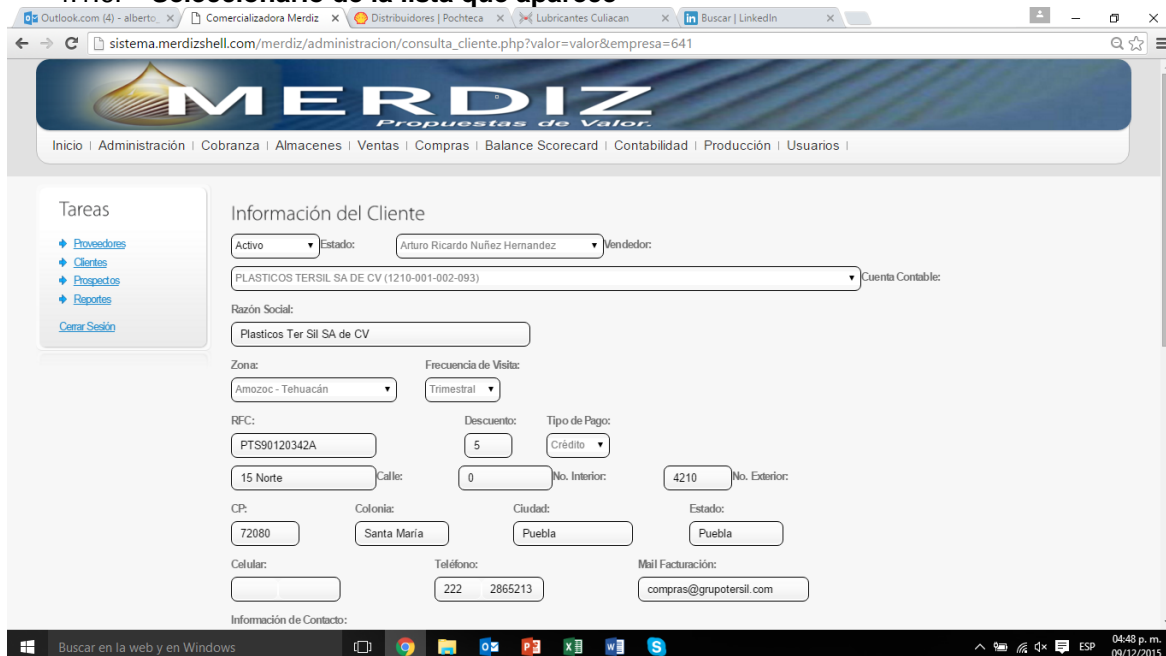
| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 5 de 14 |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |



4.1.6. Seleccionarlo de la lista que aparece



4.1.7. La información se desplegará en pantalla para su consulta o revisión

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 6 de 14 |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

Outlook.com (4) - alberto x Comercializadora Merdiz x Distribuidores | Pochteca x Lubricantes Culiacan x Buscar | LinkedIn x

sistema.merdizshell.com/merdiz/administracion/consulta_cliente.php?valor=valor&empresa=641

Información de Contacto:

Nombre: Lic. Karina Apellido Paterno: Cosme Apellido Materno: C.

Mail: compras@grupo tersil.com Celular: Teléfono: 222 2865213

Plazo Solicitado: 30 días Cuenta No. 0042077830201

Límite Solicitado: 50000 Giro Comercial: General Engineering (Manufactura en General)

Productos que puede comprar:

| Producto | Presentación | Cantidad |
|------------------------|---------------|----------|
| HYDRAULIC S1 M68 | Tambor 208 L | 1 |
| TELLUS S2 M68 | Tambor 208 L | 1 |
| Tonna S2 MX 68 P55 ugi | Cubeta 19 lts | 1 |
| Renolit HEP 0 | Cubeta 16 kgs | 1 |
| GADUS S2 VZ20 0 P18K | Cubeta | 1 |

Cuentas Bancarias:

Banco Cuenta

Copyright © 2012 MERDIZ.

Buscar en la web y en Windows

04:49 p. m. 09/12/2015

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 7 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
|-----------------|---|---------------|
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.2. PARA EDITAR CLIENTES

4.2.1. Seguir los pasos 4.1.1. a 4.1.5.

4.2.2. Seleccionar en el apartado de Acciones la opción de Editar

Editar Información de un Cliente
Los campos marcados con * son OBLIGATORIOS

Activo Estado: Mostrador Vendedor:
 PLASTICOS MEXICANOS GAITAN S.A. DE C.V. (1210-001-002-020) Cuenta Contable:
 Seleccionar... Cuenta Contable Anticipo:
 *Razon Social:
 Plásticos Mexicanos Gaitan S. A. de C. V.
 *Zona: Amozoc - Tehuacán *Frecuencia de Visitas: Semanal
 *RFC: PMG010920NX4 *Descuentos: 0 *Tipo de Pago: Crédito
 *Calle: Avenida Esmeralda No. Interior: 0 S/N No. Exterior:
 *CP: 75420 *Colonia: Miguel Negrete *Ciudad: Cuapiaxtla de Mader *Estado: Puebla

4.2.3. Corregir o agregar los datos que sean necesarios.

Nota 1.- Para este paso es importante corroborar los datos del cliente con el objeto de no alterar ninguna información ya que afecta la facturación.

Nota 2.- Al editar al cliente éste se bloquea hasta la autorización de cambio por parte de la Dirección.

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 8 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
|-----------------|---|---------------|
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.3. PARA DAR DE ALTA UN CLIENTE

4.3.1. Seguir los puntos 4.1.1. a 4.1.3

4.3.2. Ingresar a en el submenú Tareas a Prospectos

The screenshot displays the 'Administrar Prospectos' page in the MERDIZ system. The left sidebar contains a 'Tareas' menu with links to 'Proveedores', 'Clientes', 'Prospectos', 'Reportes', and 'Cerrar Sesión'. The main area features a search bar for 'Prospecto' and a table of prospect information.

| Cliente | Puntuación | Etapas | Litros | Ciudad | Estado | Vendedor |
|--|------------|-------------|----------|-------------------|------------------|------------------------------|
| AUTOTRANSPORTES VALLE DEL MEZQUITAL S.A. DE C.V. | 0.00 | Prospecto | 0 litros | Tula | Hidalgo | Oscar Isaac Monroy Cardoza |
| Frio Express S.A. de C.V. | 66.00 | Negociación | 6000 | Aguascalientes | Aguascalientes | Oscar Isaac Monroy Cardoza |
| Superlubrificantes de Aguascalientes | 0.00 | Prospecto | 0 litros | AGUASCALIENTES | AGUASCALIENTES | Luis Fernando Santana Patiño |
| Lubrificantes y grasas en Aguascalientes | 0.00 | Prospecto | 0 litros | AGUASCALIENTES | AGUASCALIENTES | Luis Fernando Santana Patiño |
| Grupo San Carlos del Sureste S.A. de C.V. | 70.50 | Negociación | Menos | Ciudad del Carmen | Campeche | José Torres Limón Marín |
| Administradores Navieros del Golfo S.A. de C.V. | 58.50 | Negociación | 8000 | Ciudad del Carmen | Campeche | José Torres Limón Marín |
| Rentas Maki del Sureste S.A. de C.V. | 87.00 | Negociación | Menos | Tuxtla Gutierrez | Chiapas | Ana Alvarez Ordaz |
| Vive Bus | 0.00 | Prospecto | 0 litros | XX | CHIHUAHUA | Luis Fernando Santana Patiño |
| Marco Antonio Salazar Hinojosa | 76.50 | Análisis | 400 | Distrito Federal | Ciudad de México | Ana Alvarez Ordaz |
| Power Fluids S.A. de C.V. | 60.00 | Negociación | 2000 | Torreón | Coahuila | José Torres Limón Marín |
| REFACCIONARIAS ANDRES | 0.00 | Prospecto | 0 litros | XX | COAHUILA | Luis Fernando Santana Patiño |
| SILTOR DISTRIBUIDOR | 0.00 | Prospecto | 0 litros | Colima | Colima | Luis Fernando Santana Patiño |
| Sigma alimentos | 0.00 | Prospecto | 0 litros | Distrito federal | D.F. | Julio Alberto Muñoz Mosqueda |
| Gravicoor S.A. De C.V. | 0.00 | Prospecto | 0 litros | México | D.F. | Oscar Isaac Monroy Cardoza |
| Compañía Hulera Tornel | 0.00 | Prospecto | 0 litros | México D.F. | D.F. | Julio Alberto Muñoz Mosqueda |

4.3.3. Seleccionar entre las opciones de Administrar Prospectos entre:

4.3.3.1. Alta de Prospecto – Industrial

4.3.3.2. Alta de Prospecto – Flota

4.3.4. La selección deberá ser de acuerdo al segmento al que pertenece el cliente (consultar con su supervisor en caso de duda)

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 9 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.3.5. Ingresar los datos del prospecto sin omitir ningún campo en la pantalla

4.3.6. Si se requiere de agregar otro campo de Contacto del Cliente oprimir el botón Agregar

4.3.7. Al terminar la carga presionar el botón Aceptar

El cliente queda dado de alta en la modalidad de Sospechoso para iniciar su etapa de SPANCOP.

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 10 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.4. PARA LA CARGA DEL SPANCOP

4.4.1. Continuar la instrucción desde el 4.3.7.

4.4.2. En el apartado Sospechoso podemos imprimir la carta de presentación que dirigiremos al cliente.

4.4.3. En la parte de prospecto seleccionar el apartado Pendiente.

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 11 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
|-----------------|---|---------------|
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.4.4. Llenar todos los campos de Generalidades del Cliente.

4.4.5. Llenar todos los campos en el Plan de Desarrollo que son las fechas en que pronosticamos los avances del cliente.

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 12 de 14 |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.4.6. Llenar todas las Herramientas de Prospección

4.4.7. Llenar las Generalidades Operativas

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 13 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
|-----------------|---|---------------|
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

4.4.8. Llenar los campos de Levantamiento de Planta

Comercializadora Merdiz

sistema.merdizshell.com/merdiz/administracion/alta_prospecto.php?valor=valor&prospecto=1127

Nivel de Descuento: Más de 20%

Relación Actual: Socio de Negocios

Toma de decisiones: Pulverizada

Influenciadores Clave: Validados / Confirmados

Generalidades Operativas

¿Qué fabrica la compañía? Construcción de plataformas marinas y perforación de pozos petroleros

¿Quiénes son sus clientes? PEMEX

¿Cuál es el horario de operación? 24 horas, 365 días del año

Levantamiento de Planta

PROVEEDOR ACTUAL DE LUBRICANTES

Principal marca en uso: Shell, Mobil, Valvoline, Total

¿Le compra directo o a distribuidor? Si

¿Qué es lo que más aprecia del distribuidor actual? Calidad, precio, crédito y tiempo de entrega

¿Qué le gustaría cambiar? Está conforme con su servicio

ACEPTAR

Copyright © 2012 MERDIZ.

4.4.9. Pulsar Aceptar para guardar los cambios.

5.- 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 |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 14 de 14 |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

| | |
|---|---|
| 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 captación, 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 |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 15 de 14 |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |



| | | |
|-----------------|---|---------------|
| AREA ESPECIFICA | NOMBRE Y DESCRIPCION | CLAVE |
| VENTAS | INSTRUCCIÓN PARA LA CONSULTA, EDICIÓN Y ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA MERDIZ | VTA-S-I-01-06 |

| | |
|------------------|---|
| 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 |

6.- HOJA DE AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS A DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.

| Descripción del Cambio | Fecha del Último cambio | Autorizado por |
|------------------------|-------------------------|----------------|
| | | |
| | | |

7.- ANEXOS

No aplica

| FECHA | LETRA | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | PAGINA |
|----------|-------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| ENE 2016 | A | Ana Alvarez Ordaz | Arturo Mercado | Porfirio Mercado | 16 de 14 |
| | | | | | |
| | | Gerente de Ventas | Sistemas de Calidad | Director de Comercial | |