# ÍNDICE,

1. [OBJETIVO 2](#_TOC_250004)
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO 2
3. POLÍTICAS 2
   1. Aplicaciones 2
   2. Reemplazos 2
   3. Apego 2
4. [ACTIVIDADES 3](#_TOC_250003)
   1. [Diagrama 3](#_TOC_250002)
5. DESCRIPCIÓN 4
6. [GLOSARIO 5](#_TOC_250001)
7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS 5
8. [ANEXOS 6](#_TOC_250000)

# 1.- OBJETIVO.

El personal de ventas y técnico del 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.

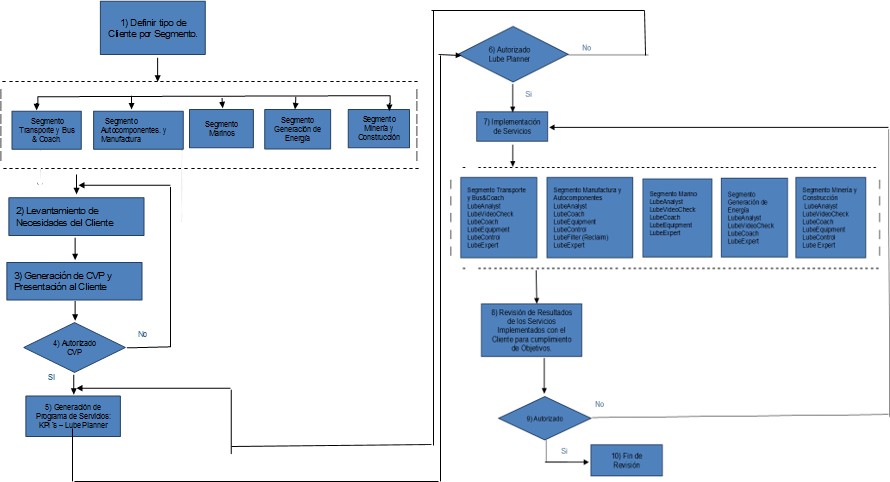
El presente procedimiento aplica para todo el personal que laboren en Merdiz Shell

# 3.- POLITICAS.

* 1. Este Procedimiento de Servicios Post Venta aplica para los procesos técnicos-comerciales que menciona el Manual de Calidad.
  2. Este procedimiento no reemplaza la necesidad para las mejoras por innovación.
  3. Todos las instrucciones, formatos y políticas de este Procedimiento de Servicios Post Venta se apegarán a este procedimiento.

# 4.- ACTIVIDADES

# 4.1 Diagrama



# 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, LubeFilte, LubeExpert, Lube Control, 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 autoricé, 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- |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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** | |
| **CVP** | **Costumer Value Proposal ( Propuesta de Valor al Cliente)** |
| **KPI´s** | **Key Performance Indicator (Indicadores de Desempeño Clave)** |
| **LubePlanner** | **Servicio Post Venta que reune y programa a todos los servicios post venta ofrecidos al cliente y autorizados por la empresa y el mismo cliente.** |
| **LubeAnalyst** | **Servicio Post Venta que ofrece el Programa Preventivo de Monitoreo**  **de muestras de Aceite Usado en los Equipos/Componentes del Cliente.** |
| **LubeVideoCheck** | **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.** |
| **LubeCoach** | **Servicio Post Venta que ofrece capacitación continua sobre temas de** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **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 ahorrro en la lubricación de su empresa.** |
| **LubeFilter** | **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