



AREA ESPECIFICA COMERCIAL	NOMBRE Y DESCRIPCION POLITICA DE SERVICIOS	CLAVE 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	1 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 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 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	1 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



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



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 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	1 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	



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	1 de 6
		Gerente Comercial	Director de Operaciones	Director Comercial	