

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



Proceso	GESTION COMERCIAL
Responsable	DIRECTOR COMERCIAL
Objetivo	Identificar las necesidades y los requisitos de los clientes y lograr que estos adquieran los programas de formación, capacitación y consultoría ofertados por la Corporación.
Alcance	Identificación de las necesidades, elaboración de la propuesta, confirmación de los requisitos, quejas, reclamos, sugerencias y satisfacción del cliente.

Proveedor	Entradas	Actividades		Salidas	Cliente
		PLANEAR	HACER		
Cliente potencial	Invitaciones a cotizar	Definir plan de mercadeo. Establecer plan de visitas a clientes.	<u>Aproximación con el cliente:</u> <ul style="list-style-type: none"> Establecer Base de datos de clientes. 	Plan de mercadeo	Clientes
Clientes	Necesidades y requisitos de clientes		<u>Contacto con el cliente:</u> <ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades y requisitos de los clientes. 	Base de datos de clientes.	Proceso de Direccionamiento
Clientes	Encuestas de satisfacción		<u>Negociación:</u> <ul style="list-style-type: none"> Realizar telemercadeo. Preparar propuesta comercial. Confirmar los requisitos del cliente Realizar cierre de negocios. Formalizar relación contractual con el cliente. Establecer comunicación permanente con el cliente potencial. 	Propuesta económica / Cotización	Clientes
Proceso de Direccionamiento	Lineamiento proyecto social a desarrollar		<u>Fidelización del cliente:</u> <ul style="list-style-type: none"> Realizar visita de seguimiento y post venta. Atender reclamos de los clientes <u>Proyectos sociales</u> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y/o puntualizar 	Contratos, acuerdos y convenios	Proceso de prestación de servicios
				Informes	Proceso de Direccionamiento

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



			proyectos sociales. • Gestionar recursos para la ejecución de los proyectos sociales.		
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Realizar seguimiento y medición a la gestión del proceso.	Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones de mejora.		

Recurso Humano que participa	Director Comercial Coordinador de publicidad e imagen corporativa Consultores Comerciales	Recursos	Oficina dotada Software Hardware
-------------------------------------	---	-----------------	--

DOCUMENTACION ASOCIADA	INDICADORES	REQUISITOS DE ISO
Listado Maestro de Documentos	Tablero de Indicadores	4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación 7.2 Procesos relacionados con el Cliente 8.1 Mejora continua 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora

Fecha	Descripción
1 junio de 2015	Primer ejemplar

Aprobado por: Claudia Milena Manjarrez, Directora Ejecutiva

Aprobado por