	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> Ventas	P-09 Rev. 2
		4 de enero de 2016 Página 1 de 4

### 1. OBJETIVO.

Definir como se realiza el proceso de ventas en Mexcer.

### 2. ALCANCE.

Para el proceso de ventas en Mexcer.

### 3. DEFINICIONES.

No aplica



### 4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Personal de Mexcer: respetar los lineamientos dados en este procedimiento.

### 5. DESARROLLO.

#### 5.1 Definición de estrategias de ventas

- La Dirección y la Gerencia comercial definirán las estrategias de ventas a seguir, considerando:
  - los sectores y categorías en que Mexcer puede estar acreditado,
  - la competencia en los diversos ramos,
  - la zona geográfica que puede cubrir y
  - los diversos factores comerciales aplicables

Revisó:  <u>Ing. Micloth Gómez Medina</u> Representante de la dirección	Autorizó:  <u>MBA. Margarita Gómez González</u> Directora
---	---

- La Gerencia comercial presentará un listado de los organismos certificadores que operan en México para identificar a la competencia, de ser posible obtendrá información sobre los precios que manejan para ubicar su posición en el mercado.
- La Gerencia comercial preparará una lista de clientes potenciales por sector con el fin de iniciar la labor de ventas.
- La Gerencia comercial y la Dirección se encargaran de definir las posibles alianzas con otras entidades para atraer clientes.
- Los objetivos de ventas así como el precio de los servicios será determinado por la Dirección e incluidos en las Políticas comerciales de Mexcer, Anexo 14.

## 5.2 Labor de ventas

La labor de ventas en Mexcer se puede tener por medio de:

- a) Uso de la página web donde se definirán claramente los servicios a ofrecer y el formato de solicitud para que los interesados puedan realizarlo vía electrónica.
- b) Definición de publicidad en páginas web o medios electrónicos como forma de dar a conocer la compañía.
- c) Envío de publicidad vía electrónica a prospectos de clientes.
- d) Seguimiento vía telefónica a prospectos de clientes
- e) Visitas personales a prospectos de clientes.
- f) Alianzas con empresas consultoras o de capacitación para promover los servicios mutuamente.
- g) Actividades de difusión en cámaras, foros, conferencias, etc.
- h) Licitaciones
- i) Otras actividades

## 5.3 Oferta económica/ técnica

Cuando el cliente solicita información sobre el proceso de certificación:

- a) Personal del área comercial de Mexcer se encarga de hacer llegar al cliente la Solicitud de certificación, F-32 y F-53, según corresponda e información sobre nuestra compañía y darle seguimiento a la solicitud.

- b) Una vez que el cliente envía la solicitud de certificación, la Gerencia comercial realiza un Estudio de factibilidad, F-48 y de proceder presenta la oferta económica/ técnica en el formato de Cotización, F-43, considerando las Políticas comerciales de Mexcer, Anexo 14 y los procedimientos correspondientes, P-13 y P-17 a P-20, P-23 y P-24, cuando se tenga duda sobre algún aspecto técnico la Gerencia comercial deberá consultar con la Gerencia técnica antes de enviar la cotización al cliente. En caso de que no sea factible brindar el servicio de certificación en las condiciones expresadas por el cliente, se le informará por escrito, vía correo electrónico de preferencia.
- c) En caso de que el prospecto de cliente no llene el formato de solicitud de certificación el personal del área comercial recabará la información vía telefónica y la registrará en el formato correspondiente, para poder continuar con el proceso
- d) La cotización elaborada por el área comercial es enviada al cliente, el área comercial se encarga de dar seguimiento a esta cotización hasta tener la respuesta del cliente.

#### 5.4 Contrato

Una vez que el cliente acepte la oferta económica/técnica el área comercial se encargará de hacerle llegar el contrato de certificación, F-33 y darle seguimiento a la firma de aceptación por parte del cliente.

Ya con el contrato de certificación firmado el área comercial turnará la información al Planeador, para que se programe el servicio contratado, P-16 y P-06.

El área comercial deberá dar seguimiento al pago oportuno de los servicios contratados por el cliente con el fin de cerrar el proceso de ventas, para esto llevará el registro de Control de ventas, F-45, que deberá ser presentado a la Dirección en forma mensual.

#### 5.4 Satisfacción del cliente

El Gerente comercial será el encargado de enviar el cuestionario de Evaluación del servicio, F-42, después de cada servicio y revisarlo para solicitar a la Gerencia Técnica que tome acciones cuando haya desviaciones del objetivo fijado para este aspecto o bien cuando se presenten quejas del cliente.

## 6.0 REFERENCIAS

P-06	Auditorías de sistemas
P-13	Duración de la auditoria
P-16	Certificación
P-17	Auditorías de ampliación de alcance
P-18	Auditorías de transferencia
P-19	Auditorias multisitios
P-20	Auditorias combinadas
P-23	Auditorias de SGIA
P-24	Duración de auditoria de SGIA
F-32	Solicitud de certificación
F-33	Contrato de certificación,
F-42	Evaluación del servicio
F-45	Control de ventas
F-48	Estudio de factibilidad
F-53	Solicitud de certificación para IA

Anexo 14. Políticas comerciales de Mexcer.

## 7.0 CONTROL DE CAMBIOS.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	REVISIÓN	AUTORIZÓ
Versión inicial	15.11.2013	0	MGG
Se incluye estudio de factibilidad y referencia a procedimientos relacionados, se corrige referencia a Políticas comerciales, A-14	25.08.2014	1	MGG
Se incluye la posibilidad de que el personal del área comercial llene el formato de solicitud de certificación con información proporcionada por el cliente	04.01.2016	2	MGG