

Diagrama de Caracterización del Proceso de Gestión Comercial

Código: PP_COM_DCA_Gestión Comercial

Página 1 de 3



**Proceso:
Gestión
Comercial**

CONTROLES

- Reuniones de seguimiento



ACTIVIDADES

I) **Operatoria Normal:**

- Recibir el reporte (mail) de Atención al cliente.
- Completar el documento para realizar el seguimiento del cliente PP_ACLI_TEM_Seguimiento.xls

Desarrollo de producto:

1. Ejecución actividad promocional. Reunión inicial con el fin de realizar una demo del producto.
2. Ejecución de actividades de venta.
3. Definir interlocutores de ambas partes.
4. Realizar el relevamiento comercial utilizando PP_COM_TEM_Minuta de Reunión_AAAAMMDD
5. Elaborar la propuesta Técnica/Comercial utilizando el PP_COM_TEM_Nombre Producto/Servicio_AAAA_MM_DD.
6. Presentación del plan de trabajo a la Dirección, revisión y aprobación del mismo.
7. La Dirección envía la propuesta técnica comercial al cliente.
8. Seguimiento de la propuesta.
9. Aprobación del cliente de la propuesta técnica comercial (la misma puede ser por mail, generación de Orden de Compra o firma de contrato)
10. En caso de que no acepte se evalúa las causas y registra en planilla PP_ACLI_TEM_Seguimiento.
11. Seguimiento de la gestión comercial del proyecto. Usualmente, se utilizan breves minutas de reunión con los temas revisados y próximos pasos.

Desarrollo de Software

1. Reunión inicial. Ejecución de actividades de venta.
2. Definir interlocutores de ambas partes.
3. Realizar el relevamiento comercial utilizando PP_COM_TEM_Minuta de Reunión_AAAAMMDD



RECURSOS

- Repositorio de documentos y templates.

MISION

Comercializar los diferentes servicios que provee la empresa a clientes actuales y potenciales, instrumentando los acuerdos y mecanismos necesarios para su total satisfacción.

ENTRADAS

- Reporte gestión comercial (mail)
- Documento Gestión de Cambio.



SALIDAS

- Aprobación de Propuesta Técnica/Comercial
- Aprobación de Gestión de Cambio
- Rechazo Gestión de cambio



RESPONSABLES

- Gerente Comercial
- Representante de la Dirección
- Project Manager

MISION

Comercializar los diferentes servicios que provee la empresa a clientes actuales y potenciales, instrumentando los acuerdos y mecanismos necesarios para su total satisfacción.

Proceso: Gestión Comercial

CONTROLES

- Reuniones de seguimiento



ACTIVIDADES

7. La Dirección envía la propuesta técnica comercial al cliente.
8. Seguimiento de la propuesta.
9. Aprobación del cliente de la propuesta técnica comercial.
10. En caso de que no acepte se evalúa las causas y se registra en planilla. PP_ACLI_TEM_Seguimiento.
11. Seguimiento de la gestión comercial del proyecto. Usualmente, se utilizan breves minutas de reunión con los temas revisados y próximos pasos

II) Cambios en los Planes comerciales que implican su Replanificación:

Ante impactos (precio, alcance y tiempos) el Gerente Comercial:

1. Evalúa si el alcance del plan requiere ser replanificado y repactar condiciones comerciales, precios, posicionamiento de productos y servicios. En caso afirmativo deberá:
 - a. Realizar nuevamente las actividades detalladas en I) a partir del punto 4.



RECURSOS

- Repositorio de documentos y templates.

ENTRADAS

- Solicitud/Aprobación (atención al cliente)



SALIDAS

- Aprobación de Propuesta Técnica/Comercial



- Gerente Comercial
- Representante de la Dirección
- Project Manager

