

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio		Fecha: 01/03/2024
			Versión: 0

REV	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	01/03/2024	Gestión Comercial	Gestión de Calidad	Versión original

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

1. OBJETIVO

Identificar oportunidades de negocio con clientes existentes y potenciales de los canales B2B y B2C, para generar ventas de lubricantes, refrigerantes, entre otros productos que aporten a generar ingresos y rentabilidad a la compañía.

2. ALCANCE

Inicia con la planificación de ventas del año y finaliza con la compensación de los pagos realizados en la plataforma SAP.

3. RESPONSABLES

3.1 GESTIÓN COMERCIAL

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- Políticas de cumplimiento de ventas establecidas por la organización Terpel.

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- **POA.** Plan de Negocios de Districol Ltda. En el mismo se muestran los planes estratégicos de la compañía.
- **Listado de clientes libres:** Se refiere a la base de datos de clientes que se encuentran libres y pueden ser “heredados” por un nuevo asesor comercial.
- **B2C:** “Business to consumer”, por sus siglas en inglés, se refiere al canal de ventas destinado a las relaciones comerciales que se manejan de negocio a cliente.
- **B2B:** “business to business”, por sus siglas en inglés se refiere al canal de ventas destinado a las relaciones comerciales que se manejan de negocio a negocio
- **MCO:** En el canal B2C, se refiere a los clientes del sector motorizado.
- **CVL:** En el canal B2C, se refiere a los clientes de lubricantes de vehículos comerciales - diesel.
- **PVL:** En el canal B2C, se refiere a los clientes de lubricantes para vehículos de pasajeros livianos – gasolina.
- **IND (Lubricantes industriales):** En el canal B2C, se refiere a los clientes de lubricantes del sector industrial.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio	Versión: 0

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso Comercial, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de ventas y profundidad de portafolio, el cual se describe a continuación:

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Realizar la planificación de las ventas del año (plan de negocios).	Directores Comerciales (B2B y B2C)	Plan de negocios - POA
2	Identificación de clientes potenciales, sus necesidades y estados de visión. Notas B2C Nota 1: Los asesores nuevos o supernumerarios deben realizar identificación de nuevos clientes y/o prospectos. Nota 2: Los asesores que heredan zona asignada, se le suministra listado de clientes libres para visitar. Nota 3: Los tipos de clientes que maneja los canales B2C son: • Estaciones de servicio - EDS • Talleres - TLL • Almacenes - ALM • Centro de lubricación - CDA • Retail Notas B2B Nota 1: Los asesores B2B deben realizar el Pipe Line Nota 2: Los asesores que heredan zona asignada, se le suministra listado de clientes libres para visitar. Nota 4: Los tipos de clientes que maneja los canales B2B son: • Industrias	Asesor Comercial	Propuesta comercial Reporte de ingeniería ER Propuesta de beneficios EBP Reporte de beneficios EBR FOR-GV-04 Listado de clientes libres FOR-GV-02 Estudio de mercado - Channel map FOR-GV-03 Pipe line

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Flotas		
3	Solicita documentación de creación al cliente. Nota 1: Para la creación de cliente se debe tener en cuenta lo siguiente: Si el cliente es persona natural y realiza pago de contado: debe diligenciar el formulario de creación de clientes y copia del documento de identificación. Si el cliente es persona jurídica y realiza pago de contado: se debe diligenciar el formulario de creación de clientes, copia del documento de identificación y RUT completamente diligenciado. Si el cliente es persona natural y solicita crédito: debe diligenciar el formulario de creación de cliente, copia del documento de identificación, RUT y cámara de comercio. Si el cliente es persona jurídica y solicita crédito: debe diligenciar el formulario de creación de cliente, copia del documento de identificación, RUT, cámara de comercio y balance general de la empresa. Nota 2: El formulario de creación de cliente debe estar totalmente diligenciado, junto con sus anexos completos. Nota 3: Cada vez que se realiza una modificación de cupo, se debe actualizar la información de los clientes. Nota 4: los cupos especiales deben estar autorizados por Gerencia.	Asesor Comercial	FOR-GF-01 Formulario de creación de cliente FOR- GF-02 modificación de clientes Anexos
4	Ofrece portafolio de productos. Notas B2C Nota 1: Para los clientes del canal B2C, se ofrecen lubricantes y refrigerantes de marca Mobil y Terpel, y negocios complementarios.	Asesor Comercial	Catálogo de productos Fichas técnicas FOR-GV-05 Perfil de flotas (mobilserv y servicios

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio	Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Nota 2: el asesor debe ofrecer los productos de acuerdo a la identificación de necesidades según el tipo de canal. Para el caso del canal B2C debe tener en cuenta la línea de producto: • MCO (lubricantes para motos) • CVL (lubricantes para vehículos comerciales - diesel). • PVL (lubricantes para vehículos de pasajeros livianos – gasolina) • IND (Lubricantes industriales). Notas B2B Nota 1: Para el caso de B2B el asesor debe realizar un levantamiento de planta industrial, perfil de flotas (dentro y fuera de carreteras) y empresas transportadoras terrestres y marinos.		de ingeniería) FOR-GV-06 Levantamiento de planta
5	Realiza pedido de producto.	Asesor Comercial	Plataforma de movilidad
6	Realiza auditoria de cartera para conocer el saldo de la cuenta a la fecha. Nota 1: la auditoria de cartera debe contener el análisis de las facturas pendientes de pago y el saldo que adeuda el cliente a la fecha. Nota 2: La auditoria debe contener el factor sorpresa para tener mayor efectividad.	Coordinador Comercial Asesor Comercial	Plataforma de movilidad con firma de cliente
7	Cobranza de producto. Nota 1: Si la cobranza se realiza de contado, el dinero debe ser enviado por el transportador de forma inmediata. Nota 2: Si la cobranza se realiza de contado, el	Asesor Comercial	Plataforma de movilidad

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	dinero debe ser consignado por el asesor comercial el mismo día o a más tardar al siguiente día a primera hora. Nota 3: Los descuentos se aplican si cancela la factura en su totalidad. Los descuentos deben ser autorizados por directores comerciales o asistente de dirección por correo electrónico. Nota 4: Si la cobranza se realiza con crédito y es del canal B2C, el cliente debe consignar el valor de la factura en las cuentas bancarias de la empresa Districol Ltda., por medio de la página web institucional o debe realizar el pago en efectivo, consignación o transferencia por medio del asesor comercial. Nota 5: Si la cobranza se realiza con crédito y es del canal B2B, el cliente debe consignar el valor de la factura en las cuentas bancarias de la empresa Districol Ltda. o por medio de la página web institucional. Nota 6: Siempre que el cliente realice un pago por cualquiera de los medios nombrados anteriormente, el asesor debe elaborar, imprimir y enviar el ticket de la cobranza realizada. Nota 7: La cobranza realizada será destinada a la factura con mayores días de cartera en mora, previa conciliación con el área cartera.		
8	Sube el soporte de la cobranza realizada a la plataforma de movilidad.	Asesor comercial	Plataforma de movilidad
9	Rendir las cobranzas realizadas de asesores.	Auxiliar de cartera	Plataforma de movilidad
10	Verificar los soportes de pago en la plataforma de movilidad.	Auxiliar de cartera	Plataforma de movilidad

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio		Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
11	Validar las cobranzas realizadas con respecto al soporte. Nota 1: Se verifica que el soporte se encuentre libre dentro de la plataforma SAP, con el objetivo de que no sea usado como una cancelación en varias facturas.	Auxiliar de cartera	Plataforma de movilidad
12	Valida soportes de pago en las cuentas bancarias.	Auxiliar de cartera	Extractos bancarios
13	Compensa los pagos realizados en la plataforma SAP.	Auxiliar de cartera	Plataforma SAP

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-01
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de ventas y profundidad de portafolio		Fecha: 01/03/2024
			Versión: 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GV-01	Ventas y profundidad de portafolio	Gestión Comercial	Digital	Gestión Calidad	5 años	Conservación