

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-02
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de Servicio Postventa		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-02
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de Servicio Postventa	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

1. OBJETIVO

Ofrecer servicios postventas a la cartera de clientes de la compañía, con el objetivo de hacer seguimiento a la atención dada por el equipo de asesores, recuperación de cartera y proponer nuevas propuestas de valor de acuerdo a las necesidades del cliente.

2. ALCANCE

Inicia con la planificación de las ventas y finaliza con el informe de ventas con reporte de beneficios.

3. RESPONSABLES

3.1 GESTIÓN COMERCIAL

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- Políticas de cumplimiento 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
- **Pipe Line:** Término utilizado en el canal B2B, para los estudios de análisis de profundidad de negocio.
- **Channel Map:** Término utilizado en el canal B2C, para los estudios de mercado de clientes de la compañía.
- **Perfil de flota:** Estudio de análisis realizado por el canal B2B a un cliente del sector automotor de flotas para identificar necesidades.
- **Ruta del comprador:** Estudio de análisis realizado por el canal B2C a los clientes de esta canal para identificar necesidades.
- **Oferta de valor:** Propuesta realizada a partir del análisis de mercado para presentar a cliente con necesidades de compra que genera valor agregado para su vehículo o 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.

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-02
	Proceso de Gestión Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de Servicio Postventa	Versión: 0

- **IND (Lubricantes industriales):** En el canal B2C, se refiere a los clientes de lubricantes para sector industrial
- **HIPOP y POP:** Documentos que ofrecen servicios de ingeniería y ofertas de valor, promoviendo la generación de ahorros en clientes, principalmente incentivando el consumo de productos de las marcas Mobil y Terpel.
- **TESOS:** programas de fidelización marca Terpel.
- **CEL:** programa de fidelización con la marca Mobil

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso de gestión comercial plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de servicio de postventa el cual se describe a continuación:

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Realizar planificación de las ventas. Nota 1: Para la planificación de las ventas se solicita a los asesores verificación de precios, informes de clientes libres, análisis de la competencia y análisis de productos para obtención de bono adicional.	Directores Comerciales (B2B y B2C)	FOR-GV-02 Estudio de mercado -Channel map FOR-GV-03 Pipe line
2	Identifica necesidades de clientes en el mercado Nota 1: Para el caso de B2B, los asesores identifican las necesidades a través del perfil de flota y la auditoría de la gestión de lubricación Nota 2: Para el caso de B2C, los asesores identifican las necesidades de un cliente de acuerdo a las pautas establecidas por la “ruta del comprador”	Directores Comerciales (B2B y B2C)	FOR-GV-05 Perfil de flotas Auditoría de la gestión de lubricación FOR-GV-07 Ruta del comprador
3	Visita a cliente e identifica una nueva oferta de valor según el tipo de industria y familia de la marca. Nota 1: Los tipos de familia para el caso del canal B2C debe tener en cuenta la línea de producto: • MCO (lubricantes para motos). • CVL (lubricantes para vehículos comerciales - Diesel)	Asesor comercial	Propuesta comercial Reporte de ingeniería ER Propuesta de beneficios EBP

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-02
	Proceso de Gestión Comercial	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de Servicio Postventa	Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	- PVL (lubricantes para vehículos de pasajeros livianos – gasolina) - IND (Lubricantes industriales). Nota 2: La oferta de valor B2B es enfocada en tres pilares: seguridad, medio ambiente y productividad.		Reporte de beneficios EBR FOR-GV-08 Oferta de valor por canal (B2C)
4	Implementar la oferta de valor según el tipo de canal. Canal B2B Nota 1: la oferta de valor puede constar de: - Realiza capacitaciones enfocadas en servicios de ingeniería y producto. - Análisis de datos de laboratorio (Mobil Serv) - Profundidad de portafolio - Reporte de beneficios (Hipop y Pop) - Asesorías por parte de ingenieros de lubricación Canal B2C Nota 2: La oferta de valor puede constar de: - La profundidad del portafolio de productos - Presentación de programas de fidelización (marca Terpel con TESOS y la marca Mobil con el programa CEL). - Promociones internas y externas - Revisión e implementación de programas de inversión - Reportes de beneficios. - Capacitaciones	Asesor comercial y/o Coordinador comercial	Propuesta comercial Reporte de ingeniería ER Propuesta de beneficios EBP Reporte de beneficios EBR FOR-GV-08 Oferta de valor
5	Seguimiento al cliente durante la implementación de la oferta de valor establecida. Nota 1: Desde el canal B2B, se crea una carta de compromiso con el detalle de las actividades a realizar según la oferta de valor establecida. El seguimiento se realiza trimestralmente.	Coordinadores de ventas Director comercial (B2B y/o B2C)	Carta de compromiso Contrato de inversión Propuesta de beneficios EBP FOR-GV-09 Seguimiento a planes

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GV-02
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de Servicio Postventa		Fecha: 01/03/2024
			Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Nota 2: Desde el canal B2C, se crea un contrato de inversión o compromiso con el cliente. El seguimiento se realiza mensual.		de inversión
6	Realiza informe de ventas con reporte de beneficios. Nota 1: Para el caso de canal B2B, El informe de ventas se presenta mensual y trimestralmente a la Gerencia. Nota 2: Para el caso del canal B2C, el reporte de ventas se realiza a la Gerencia a diario, mensual y trimestral en el POA a la Organización Terpel.	Director comercial (B2B y/o B2C)	FOR-GV-01 Matriz cumplimiento de ventas Informe de ventas

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GV-02
	Proceso de Gestión Comercial Procedimiento de Servicio Postventa	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GV-02	Servicio de postventa	Gestión Comercial	Digital	Gestión Calidad	5 años	Conservación