

AÑO DE ELABORACIÓN: 2013

TÍTULO: Propuesta de plan de mejoramiento en la calificación del indicador de servicio al cliente a partir de la actualización de los procedimientos de gestión comercial y de ventas de la compañía Jorge Cortes & Cia

AUTOR (ES):

GALINDO PINZÓN, Andrés Felipe.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

Herrera Ramirez, Milton Mauricio.

ALTERNATIVA: Practica empresarial

PÁGINAS: 92 **TABLAS:** **CUADROS:**14 **FIGURAS:**25 **ANEXOS:** 6

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE VENTAS ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
3. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE VENTAS
4. MEDICIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES: Procedimiento, mejoramiento continuo, satisfacción del cliente.

DESCRIPCIÓN:

Jorge Cortes y Cia. En busca de una mayor satisfacción de sus clientes para aumentar el indicador de Customer View Point (indicador de servicio al cliente), realizó un análisis, a lo cual se evidencian falencias.

Para dar solución a la problemática detectada se realizó un mejoramiento de los procedimientos documentados. Esto generó una reacción inmediata en el indicador de CVP el cual en el 3er trimestre del año 2013 tuvo un aumento en comparación a los datos históricos.

METODOLOGÍA:

Para aumentar el indicador de customer view point, se realizó un análisis que pueda ayudar con este objetivo, a lo cual se evidenció falencias durante la capacitación del personal, ya que los procedimientos de gestión comercial y administración ventas se encuentran desactualizados y con un formato de difícil manipulación y entendimiento a la hora de uso.

para dar solución a la problemática detectada referente a la documentación, se realizó una entrevista grupal en la cual se trató como tema central el mejoramiento de los procedimientos documentados. dando como resultado procedimientos simplificados, acordes a las actividades realizadas actualmente y de fácil manipulación. el cual fue presentado e implantado en el mes de junio de 2013.

CONCLUSIONES:

Manteniendo los procedimientos acordes a las acciones realizadas en la actualidad por necesidad del mercado, se encuentra que los errores se minimizan y la satisfacción de un cliente aumenta.

El balance de la prueba piloto es satisfactorio, ya que el nivel de satisfacción de nuestros clientes aumento en el último trimestre, en comparación con los últimos 4 anteriores. Aunque para lograr una mayor efectividad y resultados sobre la población es ideal contar con más tiempo para la ejecución del programa, con el fin de que los participantes refuercen conocimientos previos y se solucionen dudas.

Tener un personal bien capacitado genera el buen funcionamiento de los procedimientos y garantiza una buena satisfacción de los clientes de la compañía.

FUENTES:

CARROYA, Jorge Cortes [en línea]. Bogotá: Carroya.com (citado 3 agosto, 2013). Disponible en Internet: <URL: <http://www.carroya.com/micrositios/silver/jorgecortes2/conoscanos.html>>

DE GERENCIA. Calidad [en línea]. Bogotá: De gerencia (citado 12 septiembre, 2013). Disponible en Internet: <URL: <http://www.degerencia.com/tema/calidad>>

GESTIÓN GERENCIAL. Innovación en la gestión comercial: El liderazgo distribuido [en línea]. Bogotá: Gestión gerencial (citado 12 septiembre, 2013). Disponible en Internet: <URL: <http://www.gestion-comercial.com/innovacion-en-la-gestion-comercial-el-liderazgo-distribuido/>>

GIGA Q. Beneficios de la calidad [en línea]. Bogotá: La Empresa (citado 3 agosto, 2013). Disponible en Internet: <URL: http://gigaform.com/?page_id=42>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION
Sistemas de Gestión de la Calidad. Bogotá: ICONTEC, 2008.69 p.

------. Sistemas de Gestión de la Calidad- Nomenclatura. N.T.C ISO 9000.
ICONTEC. Bogotá. 2005. 94 p.

------. Trabajos escritos: Presentación y referencias bibliográficas. Sexta
actualización. Bogotá: ICONTEC, 2008. 110 p.

JORGE CORTÉS MORA Y CIA. Ubicación [en línea]. Bogotá: Carroya (citado 3
agosto, 2013). Disponible en Internet: <URL: [www.
carroya.com/micrositios/silver/jorgecortes2/conoscanos.html](http://www.carroya.com/micrositios/silver/jorgecortes2/conoscanos.html) >

PROMONEGOCIOS. Definición de ventas. [en línea]. Bogotá: Promonegocios.
(citado 3 agosto, 2013). Disponible en Internet: <URL:
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>>

SCAPINI, Juan C. El manejo de la informacion en la empresa [en línea]. Bogotá:
(citado 12 septiembre, 2013). Disponible en Internet: <URL:
[http://www.ucentral.cl/prontus_ucentral/site/artic/20080813/pags/20080813130821.
html](http://www.ucentral.cl/prontus_ucentral/site/artic/20080813/pags/20080813130821.html) >

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Apertura de la entrevista grupal

Anexo B. Cronograma Entrevista grupal

Anexo C. Informe de entrevista

Anexo D. Ejemplo actas de entrevistas

Anexo E. Procedimiento Gestión Comercial Versión No. 07

Anexo F. Procedimiento Administración de Ventas Versión No. 07