

 <b>Mary</b> Iancarina RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 032/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
---	---	---



## **VISITA INTEGRAL A CLIENTES** **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.



**APROBACIÓN**

<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Por: Emilia Giusti Vicepresidente Comercial y de Finanzas	Diciembre 2015	
Por: Jorge Varela Director Comercial	Diciembre 2015	
<b>REVISADO POR</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Por: Proyecto Triada Fabiana Almérida Gerente Nacional de Control de Gestión - Líder de Proyecto	Julio 2017	
Por: Proyecto Triada Karin Pérez Supervisora Nacional de Administración de la Venta	Julio 2017	
Por: Proyecto Triada José Felix Torres Supervisor de Sucursales	Julio 2017	
<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Por: Proyecto Triada Mauro A. La Rosa Hernández	Diciembre 2015	

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 <b>Mary</b> Iancarina RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <hr/> <b>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 032/2015 <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015 <b>FECHA:</b> 12/ 2015
--	---	--

## Contenido

	<b>Pág.</b>
1. Objetivo General	4
2. Base Legal	4
3. Responsabilidades	4
4. Condiciones	4
5. Descripción del Procedimiento – Pictograma	8
6. Registros	11
7. Referencias	11

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 <b>Mary</b> Iancarina RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 032/2015 <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015 <b>FECHA:</b> 12/ 2015
--	---	--

## 1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para realizar de manera exitosa las visitas a los clientes de las sucursales.

## 2. Base Legal

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 19 de febrero de 2.009, N° 5.908, Extraordinaria.
- Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 07 de mayo de 2012, N° 6.076, Extraordinaria.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 28 de abril de 2006, N° 38.426, Ordinaria.

## 3. Responsabilidades

### 3.1 Representante de Ventas:

- 3.1.1 Realizar las visitas a los clientes tal como lo establece el presente documento.
- 3.1.2 Firmar el formato denominado “Informe de Supervisión”.

### 3.2 Supervisor de Ventas:

- 3.2.1. Realizar las visitas supervisadas y dejar evidencia de la actividad vía un informe.

## 4. Condiciones

### 4.1 Generales

- 4.1.1 La visitas a los clientes se efectuarán de acuerdo a los siguientes pasos:
  - 4.1.1.1. Preparación.
  - 4.1.1.2. Acercamiento.
  - 4.1.1.3. Chequeo de Distribución / Precios y Existencias.
  - 4.1.1.4. Presentación.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 <b>Mary</b> Iancarina RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 032/2015 <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015 <b>FECHA:</b> 12/ 2015
--	---	--

- 4.1.1.5. Cierre.
  - 4.1.1.6. Aclarar entrega y forma de pago.
  - 4.1.1.7. Trabajo de Reventa.
  - 4.1.1.8. Anotaciones.
  - 4.1.1.9. Análisis de la Visita.
- 4.1.2 Los Representantes de Ventas deben gestionar en sus visitas al cliente en primera instancias todos los compromisos de pagos que se tengan pendiente o cualquier documentación como Comprobantes de Retención antes de iniciar los pasos de la venta.

#### 4.2 Relacionadas a la Preparación de la Visita

- 4.2.1 Las visitas a los clientes deben ser preparadas el día anterior a la ejecución de la visita donde se debe tomar en consideración los siguientes criterios: Objetivos Específicos del Día, Ruta y Clientes a Visitar, y Pedido Presugerido. (Paso 4.1.1.1 de la venta).
- 4.2.2 El Representante de Ventas debe preparar sus materiales para la visita tales como: Dispositivo Móvil, Tablet, Orden de Ventas Sugerida, Portafolio de Productos, y Talonario de Devoluciones. (Paso 4.1.1.1 de la venta), así como aquellos formatos físicos que deban ser utilizados en caso de contingencia por no funcionalidad del dispositivo móvil.
- 4.2.3 Los clientes son Asignados a los Representantes de Ventas por el Supervisor de Ventas previo acuerdo con el Gerente de la Sucursal.
- 4.2.4 El Supervisor de Ventas debe solicitarle al Representante de Ventas la Ejecución Semanal versus Planificación Semanal de Visitas realizadas. Este documento debe entregarse los días viernes, vía correo electrónico. Igualmente hay que consignar la Planificación Semanal de visitas de la siguiente semana.
- 4.2.5 En relación con el numeral anterior, queda a potestad del Gerente de la Sucursal realizar la Planificación de Visitas de manera semanal o quincenal, ello dependerá de las distancias de las zonas geográficas a cubrir por el Representante de Ventas. Ejemplo de lo anterior, son las distancias entre los clientes de la Sucursal Caracas, y la distancia entre los clientes de la Sucursal Barcelona.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 <p><b>Mary</b> lancarina RIF J-00120835-6</p>	<p><b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p> <p>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</p>	<p>CÓDIGO: GRA-CTI: 032/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015</p>
---	---	--

#### 4.3 Relacionadas con la Visita al Cliente

- 4.3.1 La visita en las instalaciones del cliente debe iniciar con el acercamiento (Paso 4.1.1.2 de la venta).
- 4.3.2 Luego se realiza el Chequeo de Productos: Distribución, precios y existencias, tanto de los productos de la presente, como de aquellos que sean la competencia directa a el portafolio de lancarina (Paso 4.1.1.3 de la venta).
- 4.3.3 Al realizar el chequeo de la existencia de productos, en anaqueles y depósitos, se valida también la presencia de devoluciones de mercancía. De ser así se debe ejecutar el protocolo establecido para este procedimiento. Ver documento wiki denominado "["Devoluciones de Mercancías"](#)".
- 4.3.4 La gerencia de la sucursal pudiera instruir que se asista otro día a la semana (dos visitas) para poder realizar el chequeo de precios de productos de la competencia, y así acoplarse a la dinámica del cliente y obtener información lo más reciente posible. Ejemplo Caso Makro - Caracas.
- 4.3.5 Una vez realizado el paso de la venta denominado Chequeo de Distribución / Precios y Existencias, se debe ejecutar la Presentación (Paso 4.1.1.4 de la venta). Esta actividad consiste en la conversación con el cliente de la Orden de Ventas Sugerida. En el caso de las cadenas, el Representante de Ventas debe solicitar primero la Pre-Orden del Cliente (Sugerido del cliente). Este documento se puede llamar: Pre-Orden (Unicasa). Lartsup (Makro), o cualquier documento con este espíritu, lo importante es que esta información sea tomada en consideración para la elaboración de la Orden de Ventas Sugerida.
- 4.3.6 Al culminar el paso mencionado en el numeral anterior se realiza el Cierre (Paso 4.1.1.5 de la venta) donde se acuerda la Orden de Venta definitiva. Dependiendo de las políticas del cliente el procesamiento de la Orden de Ventas puede realizarse de inmediato, para algunos clientes, especialmente las cadenas, se debe esperar que envíe la Orden de Compras vía correo electrónico, o que registre su pedido en la plataforma CEN (Centro Electrónico de Negocios).

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 <b>Mary</b> Iancarina RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 032/2015 <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015 <b>FECHA:</b> 12/ 2015
--	---	--

- 4.3.7 Al finalizar el cierre de la venta, es importante aclarar o recordar las condiciones de entrega, así como los acuerdos de pago. Si existe la posibilidad, se realiza el trabajo de reventa con la finalidad de impulsar más productos (Pasos 4.1.1.6 y 4.1.1.7 de la Venta).
- 4.3.8 Es importante tomar las anotaciones que sean necesarias de los aspectos más importantes de la visita. No es recomendable dejarlos para el final del día y apostar a la memoria, ya que pueden ser varios los clientes visitados. (Paso 4.1.1.8 de la Venta).

#### **4.4 Relacionadas con la Post-Visita**

- 4.4.1 Una vez finalizada la visita a las instalaciones del cliente, debe realizarse el Análisis y Resultados. Este debe ser un resumen de los aspectos más importante de la actividad. Estas conclusiones deben ser llevadas a la Reunión de Ventas realizada por la fuerza de ventas en la sucursal. Ver documento wiki denominado “[Reuniones de Ventas](#)”.

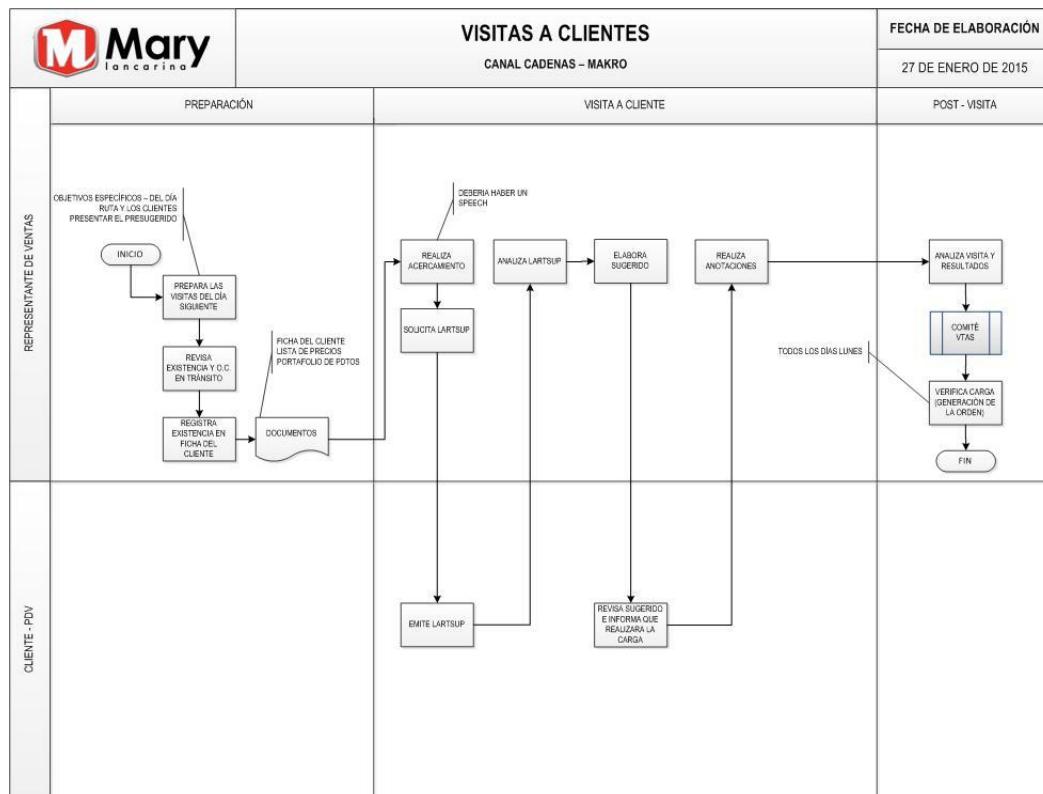
#### **4.5 Relacionadas con las Visitas Supervisadas**

- 4.5.1 Los Supervisores de Ventas realizarán visitas supervisadas cada vez que lo consideren conveniente. La supervisión podrá ser sorpresiva a no, sin embargo se procurará que sea previamente informada como una metodología de gestión moderna.
- 4.5.2 Los aspectos supervisados en esta visita son: Revisión de Presencia de Herramientas de Trabajo para la visita, temas espaciales a tratar con el cliente en aspectos relacionados con las ventas, o con las cobranzas.
- 4.5.3 Esta información debe quedar asentada en el formato denominado “Informe de Supervisión”, así como cualquier otro comentario que el Supervisor de Ventas considere conveniente realizar.
- 4.5.4 El formato denominado “Informe de Supervisión” debe ser firmado por el Representante de Ventas y el Supervisor de Ventas.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

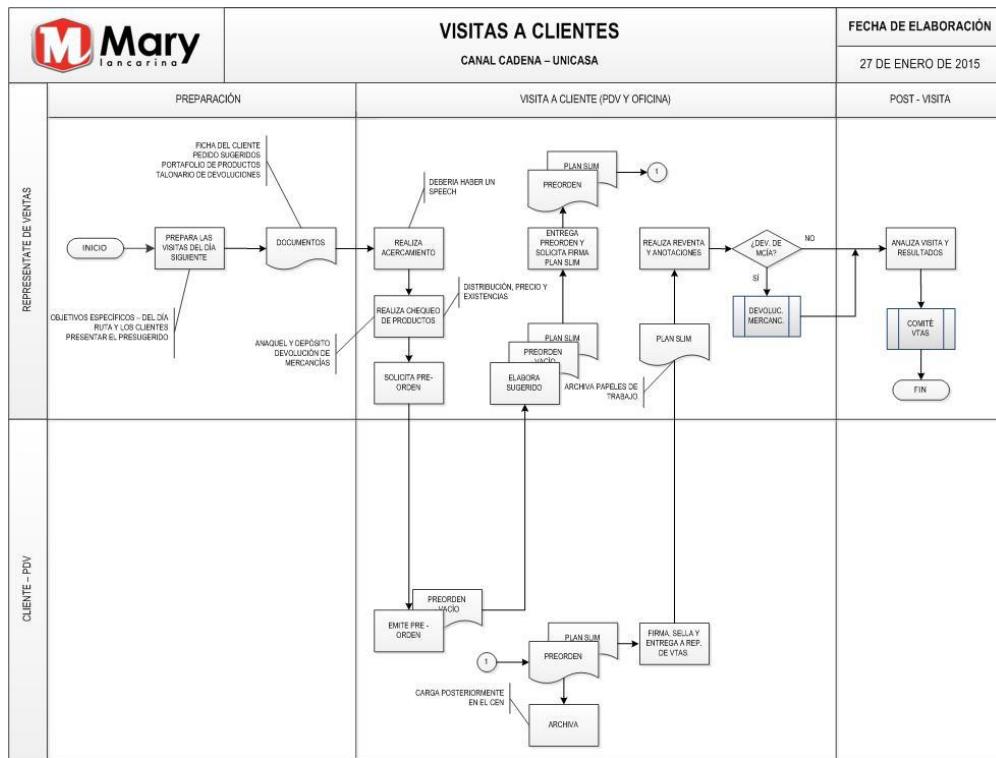
## 5. Descripción del Procedimiento



Nota: Ejemplo de Diagramación de Visita a Tiendas Makro

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela



Nota: Ejemplo de Diagramación de Visitas de Tiendas Unicasa

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela



RIF J-00120835-6

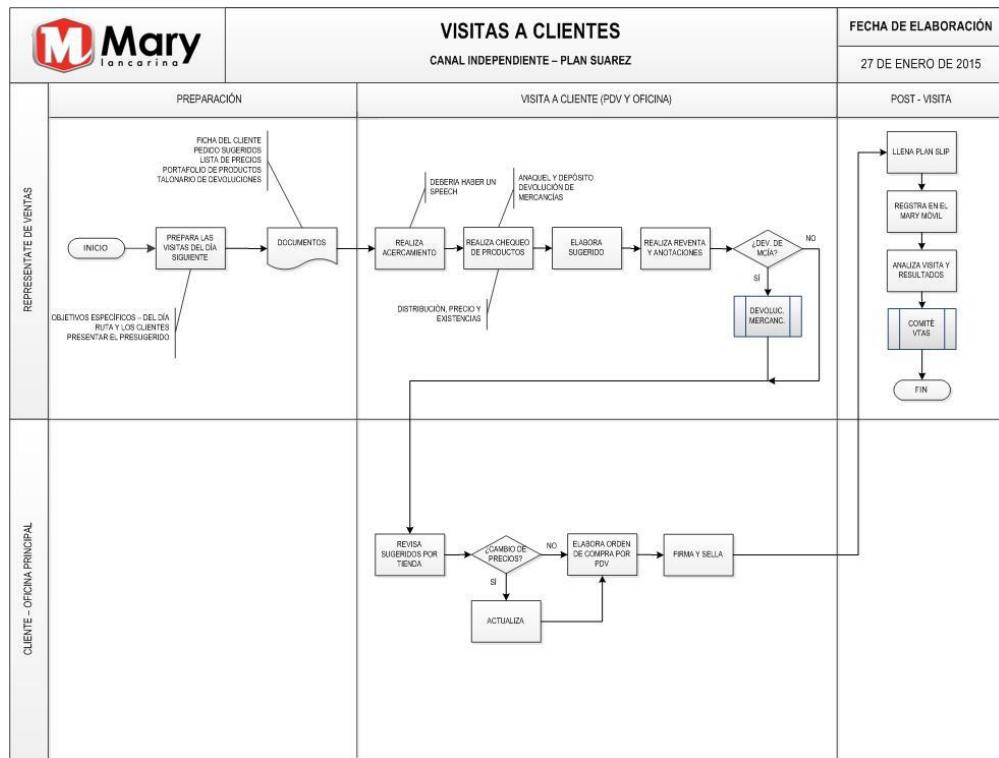
## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

## VISITA INTEGRAL A CLIENTES

CÓDIGO: GRA-CTI: 032/2015

VERSIÓN: 1.0 -12/2015

FECHA: 12/ 2015



Nota: Ejemplo de Diagramación de Visitas de Tiendas Plan Suarez

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 <b>Mary</b> Iancarina RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>VISITA INTEGRAL A CLIENTES</b>	<b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 032/2015 <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015 <b>FECHA:</b> 12/ 2015
--	---	--

## 6. Registros

Orden de Ventas

Informe de Supervisión

## 7. Referencias

GRA – CTI: 017/2015 “Devoluciones de Mercancías”

GRA – CTI: 024/2015 “Reuniones de Ventas”

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela