

## PROCEDIMIENTO N° 2

---

### PROCEDIMIENTO: Seguimiento a Oportunidades de Venta

Versión 1

Fecha	:	01-12-2019
Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_002_IFG
Elaborado por	:	Carlos Patiño
Aprobado por	:	Carlos González

## 1. Definiciones básicas

---

1.1.- **Prospecto:** Cada persona que cotiza en un proyecto de la Inmobiliaria FG, a través de nuestros portales en línea, es registrado directamente en el SCI como un Prospecto.

1.2.- **Oportunidad de negocio:** En el SCI, es una herramienta que permite alimentar la base de datos de los clientes cotizantes atendidos (a través de portales en línea).

Luego que el cliente cotiza el inmueble de su interés, automáticamente el SCI envía dicha cotización en formato PDF a su correo electrónico.

Además, crea una Oportunidad de negocio y le asigna automáticamente una acción o gestión de seguimiento al Vendedor responsable del proyecto, con fecha máxima para su resolución el día siguiente.

El Vendedor (Ejecutivo/Asistente Comercial) podrá establecer una agenda estructurada, para hacer el primer contacto con cada cliente potencial, a fin de aclarar sus dudas e inquietudes, hasta lograr la venta del inmueble o, en su defecto, brindar un excelente nivel de servicio que nos distinga de la competencia en el rubro inmobiliario.

## 2. Seguimiento a Oportunidades de Ventas

---

Se entiende por Vendedor, quien es responsable de la atención de Clientes en salas de venta: Ejecutivo/Asistente Comercial.

2.1.- El Vendedor debe utilizar el SCI para registrar todos sus negocios, partiendo del Seguimiento habitual a las Oportunidades de Venta que tenga asignadas:

Bandeja: **Prospecto > OPORTUNIDADES > Mis Oportunidades**

Cada oportunidad que haya sido asignada por el sistema SCI, debe ser atendida y resuelta en menos de 24 horas por el Ejecutivo Comercial.

Bandeja: **Prospecto > OPORTUNIDADES > Mis Seguidos Oportunidades**

Cada oportunidad que tenga como Estado: Pendiente en SCI, debe ser atendida y resuelta en menos de 24 horas por el Ejecutivo Comercial hasta pasarla a Estado: Realizado.

2.2.-La gestión de seguimiento asignada llega a la bandeja del SCI: Mis Oportunidades.

2.3.- Luego de ser asignada la Oportunidad de Venta, el Vendedor debe ingresar con el Perfil PROSPECTOR, para gestionar el seguimiento.

2.4.- El resultado de la acción realizada, así como las nuevas gestiones que hayan sido creadas en el SCI posteriormente por el Vendedor, pasan a la bandeja: Mis Seguirimientos Oportunidades.

2.5.- El Vendedor debe dar un resultado a cada Seguirimiento que se le haya asignado, de la siguiente forma:

2.5.1.- **Nueva Gestión:** El cliente solicita más información. El Ejecutivo Comercial debe agregar un breve comentario de la gestión realizada. Automáticamente el SCI despliega otra ventana para dejar registrada la nueva gestión agendada con el cliente. La primera Oportunidad quedó con Estado: RESUELTA y la segunda gestión creada queda PENDIENTE.

2.5.2.- **Cotizar:** Automáticamente el SCI despliega ventana para Cotizar la unidad de interés. El Ejecutivo Comercial debe agregar un breve comentario de la gestión realizada. El SCI crea una segunda Oportunidad correspondiente a la cotización, la cual queda con Estado: RESUELTA.

2.5.3.- **Desistir:** Cuando el cliente manifiesta que no desea continuar evaluando el proyecto, el Ejecutivo Comercial debe indagar el motivo, agregar un breve comentario y desistir el seguirimiento. La Oportunidad, aunque fue desistida, quedó con Estado: RESUELTA.

2.6.- Por cada Oportunidad de Venta que el SCI le haya asignado, el Vendedor debe:

1. Dar resultado a dicha gestión de seguimiento
2. Crear 2 nuevas gestiones de seguimiento (antes de desistir el negocio)
3. Dar resultado a las 2 gestiones de seguimiento creadas

### 3. Resumen de actividades:

No.	Puesto/Área	Descripción de la Actividad	Insumo	Salida
1	Cliente	Cotiza proyecto a través de portales en línea	Página Web FG, PortalInmobiliario	Cotización enviada al correo electrónico del Cliente
2	Ejecutivo Comercial, Ventas	Busca Oportunidades asignadas a su proyecto	<b>SCI:</b> Perfil Prospector > OPORTUNIDADES > Mis Oportunidades	Oportunidades asignadas al Ejecutivo Comercial
3	Ejecutivo Comercial, Ventas	Selecciona Oportunidad y contacta al cliente	<b>SCI:</b> Selecciona seguimiento > Pestaña: Oportunidad de Negocio > Datos del Prospecto relacionado	Seguimiento en proceso
4	Ejecutivo Comercial, Ventas	Registra el resultado de la gestión realizada	<b>SCI:</b> Selecciona seguimiento > Pestaña: Seguimientos > Resultado: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Resultado posible 1: <b><u>Nueva Gestión</u></b> Se entrega más información sobre el proyecto, cuando el cliente lo requiere.</li> <li><input type="checkbox"/> Resultado posible 2: <b><u>Cotizar</u></b> Se realiza cotización y se inicia el proceso de venta</li> <li><input type="checkbox"/> Resultado posible 3: <b><u>Desistir</u></b> Se indica el Motivo del Desistimiento y se desiste la gestión de seguimiento</li> </ul>	Seguimiento Realizado

#### 4. Diagrama de Flujo

