	PROCEDIMIENTO			
	TÍTULO VENTA DE VEHICULOS NUEVOS			CÓDIGO PR-CN-04
	F. EMISIÓN 07-06-2006	F REVISIÓN 25-04-2008	VERSIÓN 04	PÁGINA Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que defina los pasos a seguir para realizar la venta de vehículos nuevos.

2. ALCANCE

Este procedimiento explica todos los pasos a seguir para realizar la venta de vehículos nuevos.

3. DEFINICIONES

No aplica.


4. CONTENIDO

Diariamente el asesor de ventas contacta y atiende clientes, escucha atentamente la descripción que este hace del vehículo que necesita. Este paso es muy subjetivo y depende de la percepción del asesor de ventas para lograr identificar las necesidades, expectativas y gustos de los clientes.

El asesor de ventas hace las preguntas que considere necesarias al cliente y que le ayuden a identificar las necesidades específicas y gustos del cliente. Estas preguntas surgen en el contacto con el cliente y su extensión y/o profundidad son establecidas por el asesor. Son preguntas como:

- ¿Cuántas personas van a utilizar el vehículo?
- ¿Qué tipo de actividades piensa realizar en el vehículo?
- ¿Qué capacidad de carga necesita que tenga el vehículo?
- ¿Para que actividad productiva necesita el vehículo?
- ¿Cuánto es su presupuesto?

Enseña las diferentes opciones de vehículos a los clientes enseñando el Portafolio de productos y haciendo un recorrido con el cliente por los vehículos en la sala de exhibición. En este paso el asesor exhibe los vehículos al cliente y explica las características, ventajas, beneficios de los vehículos y las necesidades que satisface.

	PROCEDIMIENTO			
	TÍTULO			CÓDIGO
	VENTA DE VEHICULOS NUEVOS			PR-CN-04
F. EMISIÓN	F REVISIÓN	VERSIÓN	PÁGINA	
07-06-2006	25-04-2008	04	Página 2 de 6	

Ofrecimiento de opciones de pago: Enseña y explica claramente al cliente las diferentes opciones de financiación de vehículos a las que puede acceder a través del concesionario (formas de pago, plazos de financiación, tasas de interés), elabora la Cotización (FT-CN-02) y presenta al cliente el Jefe de Negocios quien asesora al cliente con más detalle sobre las diferentes opciones de financiación. En la se de Palmira se presenta a el asistente de negocios.

Ofrecimiento de servicios post-venta: Ofrece servicios post-venta al cliente servicio de mantenimiento, repuestos, autopartes originales y accesorios, también explica acerca de la garantía que tiene el vehículo, la asistencia Chevrolet y el sistema Chevystar para que el cliente conozca el respaldo de la marca y los servicios que tiene a disposición.


Negociación y cierre de venta: El asesor de ventas hace seguimiento al cliente telefónica y/o personalmente con el objetivo de concretar la venta, y deja constancia diligenciando el formato Registro de contacto con el cliente (FT-CN-13), solicita los documentos necesarios al cliente, y en coordinación con el asistente de negocios ayudan al cliente con el diligenciamiento de los formatos de la entidad financiera a la cual va a solicitar el crédito y se procede a diligenciar el Registro de Venta (FT-CN-01).

NOTA: El Registro de Venta (FT-CN-01) es firmado por el cliente solo si se encuentra presente.

Facturación: una vez diligenciado el Registro de Venta y revisado por el gerente comercial de Vehículos Nuevos, este pasa a facturación donde se elabora la respectiva factura la cual es firmada por el Gerente General y así comenzar el proceso de matricula.

Nota: en la sede de Palmira el registro de ventas es enviado por fax al Gerente comercial de vehículos nuevos para su revisión y aprobación, posteriormente este pasa a facturación y firma del Gerente General, una vez obtenida la factura se envía a la sede de Palmira para comenzar el proceso de matricula.

El registro de ventas enviado por fax solo es valido para adelantar el tramite de factura, una vez entregado el vehiculo se envían los originales a Tulúa para ser archivados en la carpeta del vehiculo.

	PROCEDIMIENTO			
	TÍTULO VENTA DE VEHICULOS NUEVOS			CÓDIGO PR-CN-04
	F. EMISIÓN 07-06-2006	F REVISIÓN 25-04-2008	VERSIÓN 04	PÁGINA Página 3 de 6

Tramites de matrícula: La Coordinadora de Ventas le entrega al tramitador del concesionario la factura de venta, el manifiesto original, dos juegos de improntas del número de serie y del número de motor del vehículo y si la venta es a crédito se le entregan también las prendas de la respectiva financiera. El tramitador se dirige a la respectiva oficina de tránsito, entrega estos documentos y recibe la tarjeta de propiedad y las placas asignadas a dicho vehículo, los entrega a la Coordinadora de Ventas y/o Asesor responsable de la venta, quien a su vez da instrucciones para la instalación de las placas y el alistamiento final del vehículo para la entrega al cliente.


Para el proceso de matrícula en Palmira la Coordinadora de Ventas envía a la Asistente Administrativa los siguientes documentos, factura de venta, manifiesto de Aduana original y carta de certificación de factura, los dos juegos de improntas del número de serie y del número de motor del vehículo y las prendas de la respectiva financiera si es un crédito se encuentran en dicha sede; esta revisa la conformidad de los documentos y los pasa al asesor de ventas o tramitador para realizar la gestión ante la Oficina de Tránsito para obtener la tarjeta de propiedad y las placas asignadas a dicho vehículo, posteriormente el tramitador los entrega al asesor de ventas quien solicita el alistamiento final del vehículo.

En caso de instalación de accesorios la coordinadora de ventas lo solicita por medio del formato Solicitud de Accesorio (FT-CN-09) al almacén de repuestos.

NOTA: En Centro motores S.A Palmira la Solicitud de Accesorio (FT-CN-09) la realiza la asistente administrativa, junto con la solicitud de servicio (FT-CN-05), las cuales son entregadas al departamento correspondiente y realizar la respectiva instalación del accesorio.

Esta información debe de quedar consignada en la hoja de negocio en el campo de observaciones.

Entrega de vehículo: Para la entrega del vehículo el asesor de ventas solicita el formato de Inspección de Pre-entrega (FT-CN-12), revisa que la sección "A" este totalmente diligenciada, luego realiza el diligenciamiento de la sección "B" verificando que el vehículo cumpla con cada ítem del formato, pasando a la sección "C" donde efectúa el check list de documentación; y posteriormente le solicita la firma al gerente de ventas de vehículos nuevos; en la sede de Palmira esta firma la realiza la Asistente Administrativa como encargada. Una vez que el formato de Inspección de Pre- Entrega (FT-CN-12) este diligenciado hasta la sección "C" se dirige a la coordinadora de ventas o persona encargada del cronograma de entregas formato(FT-CN-14) para que confirme que la información

	PROCEDIMIENTO			
	TÍTULO			CÓDIGO
	VENTA DE VEHICULOS NUEVOS			PR-CN-04
F. EMISIÓN	F REVISIÓN	VERSIÓN	PÁGINA	
07-06-2006	25-04-2008	04	Página 4 de 6	


suministrada en el formato Inspección de Pre-entrega (FT-CN-12) es veraz y le asigne una fecha y hora para la entrega teniendo en cuenta la disponibilidad del cliente, si el contacto para la cita de entrega es por medio telefónico, esta información queda registrada en el formato Registro de contacto con el cliente (FT-CN-13). El asesor informa al encargado de alistamiento para que le entregue el vehículo y lo ubique en el área destinada para esta, verificando que el lugar este en perfectas condiciones de aseo y con los requerimientos necesarios para atender al cliente. Cuando el cliente llega a la cita pactada el asesor lo recibe con un cordial saludo y lo invita a pasar al área de entrega, luego realiza los pasos de la sección "D" del formato -Inspección de Pre-entrega (FT-CN-12) en conjunto con el cliente que posteriormente firman.

Inmediatamente pide autorización de la Jefe de Cartera en el acta de entrega del vehículo, quien antes de firmar confirma que este se encuentre totalmente cancelado o que se especifique claramente su forma de pago y aprobada por Gerencia General; la autorización en la sede Palmira la realiza la Asistente Administrativa.

El asesor de ventas verifica con el cliente que el vehículo este en perfecto estado y que todo funcione correctamente, igualmente explica acerca de la garantía y el sistema de revisiones periódicas. Si es el caso se le activa al vehículo el sistema ChevyStar. El cliente firma el formato Acta de entrega vehículo (FT-CN-03) como evidencia de que recibió el vehículo a conformidad.

Con el vehículo también se entregan los siguientes documentos:

- Tarjeta de propiedad
- Seguro obligatorio SOAT
- Tarjeta de Garantía
- Tarjeta de asistencia Chevrolet
- Manual del conductor
- Herramienta básica
- Llaves
- Manual de alarma chevystar

	PROCEDIMIENTO			
	TÍTULO			CÓDIGO
	VENTA DE VEHICULOS NUEVOS			PR-CN-04
F. EMISIÓN 07-06-2006	F REVISIÓN 25-04-2008	VERSIÓN 04	PÁGINA Página 5 de 6	

La entrega del vehículo al cliente debe convertirse en un momento memorable y de grata recordación, el asesor de ventas felicita al cliente por su nuevo vehículo y le expresa sus agradecimientos por la compra.

Le enseña al cliente los departamentos de Post-venta (taller de servicio de mantenimiento y el almacén de repuestos y autopartes), presentando por lo menos a un representante de cada área.

Luego se hace seguimiento al cliente telefónica y/o personalmente, tres días posteriores a la entrega del vehículo para agradecer la compra y preguntar si se siente satisfecho con el vehículo.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Caracterización Proceso Comercialización Vehículos Nuevos (CR-CN-01).

6. REGISTROS RELACIONADOS

Registro de Ventas (FT-CN-01).

Cotización (FT-CN-02).

Acta de entrega vehículo (FT-CN-03).


Solicitud de Accesorio (FT-CN- 09).

Solicitud de Servicio (FT-CN- 05).

Inspección de Pre-entrega (FT-CN-12)

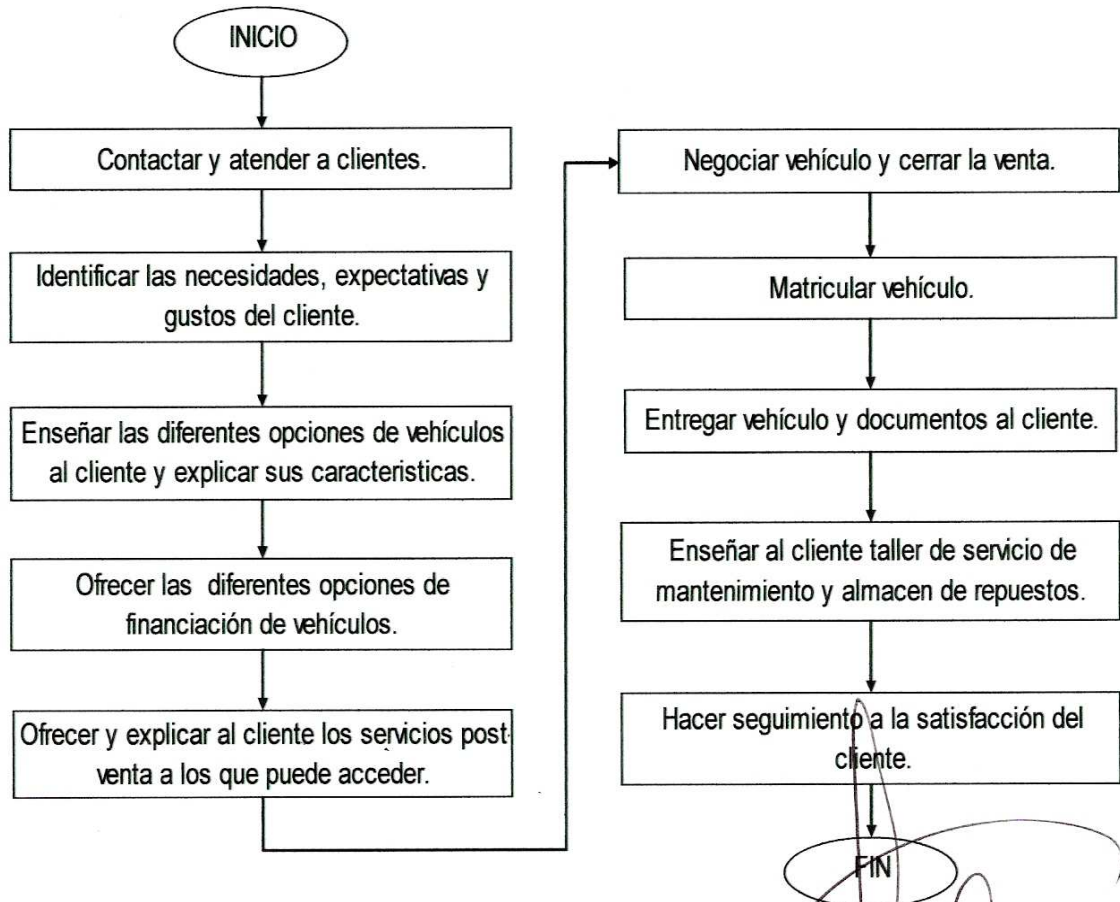
Registro de contacto con el cliente (FT-CN-13)

Cronograma de entregas (FT-CN-14)

	PROCEDIMIENTO		
	TÍTULO VENTA DE VEHICULOS NUEVOS		CÓDIGO PR-CN-04
	F. EMISIÓN 07-06-2006	F REVISIÓN 25-04-2008	VERSIÓN 04
			PÁGINA Página 6 de 6

7. ANEXOS

Venta de vehículos nuevos



ELABORÓ:
Angelo A Montaña
Coordinador de Calidad
Firma:

REVISÓ:
Harold Humberto Vásquez
Gerente Comercial Vehículos Nuevos
Firma:

APROBO:
Luís Fernando Villa
Gerente General
Firma: