

GUIAS DE PROCEDIMIENTO

Gestión de pedidos y contratos con clientes

El **objetivo** de esta guía es dar a los emprendedores una herramienta de gestión que les oriente en los inicios de su actividad a través de diferentes procedimientos de trabajo que les sirvan de ayuda para aplicarlo y/o adaptarlo a su actividad concreta. Son procesos de trabajo de determinadas áreas de la empresa, imprescindibles para la mejora en el funcionamiento y la optimización de recursos

Qué es un proceso

Un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas que reciben entradas (materias primas, componentes o información) transformándolas en salidas (materiales intermedios, productos acabados u otra forma de información), aportando un cierto valor añadido (VA).

Dicho de otra manera, cualquier actividad que utiliza recursos, y que gestiona los elementos de entrada transformándolos en resultados, se puede considerar un proceso

Los **Procedimientos** son procesos documentados que se utilizan cuando el trabajo afecta a más de una función/personas o departamento de una organización y describen, de manera gráfica, las diferentes actividades a llevar a cabo para ejecutar el proceso.



Por qué gestionar los pedidos de los clientes?

La innovación en operaciones se convierte en fuente de ventaja competitiva, en el caso de la gestión con los clientes porque la empresa debe tener un control de las especificaciones del pedido para no incurrir en errores a la hora de gestionarlo tanto, en la cadena de producción como en el proceso de entrega y, por otra parte, porque un contrato u hoja de pedido deja claras las condiciones en las que se establece dicho pedido.

- Disminución de costos
- Incremento de la productividad
- Diminución de la probabilidad de errores en la tramitación de pedidos y en los plazos de entrega.
- Las especificaciones del pedido del cliente quedan claramente expresadas.

A- OBJETO

Establecer las responsabilidades y actividades relacionadas con la gestión de los pedidos y contratos realizados por EMPRESA a sus clientes.

B- ALCANCE

Todas las actividades relacionadas con las solicitudes de ofertas y pedidos de clientes.

C- RESPONSABILIDADES

Descritas en el gráfico

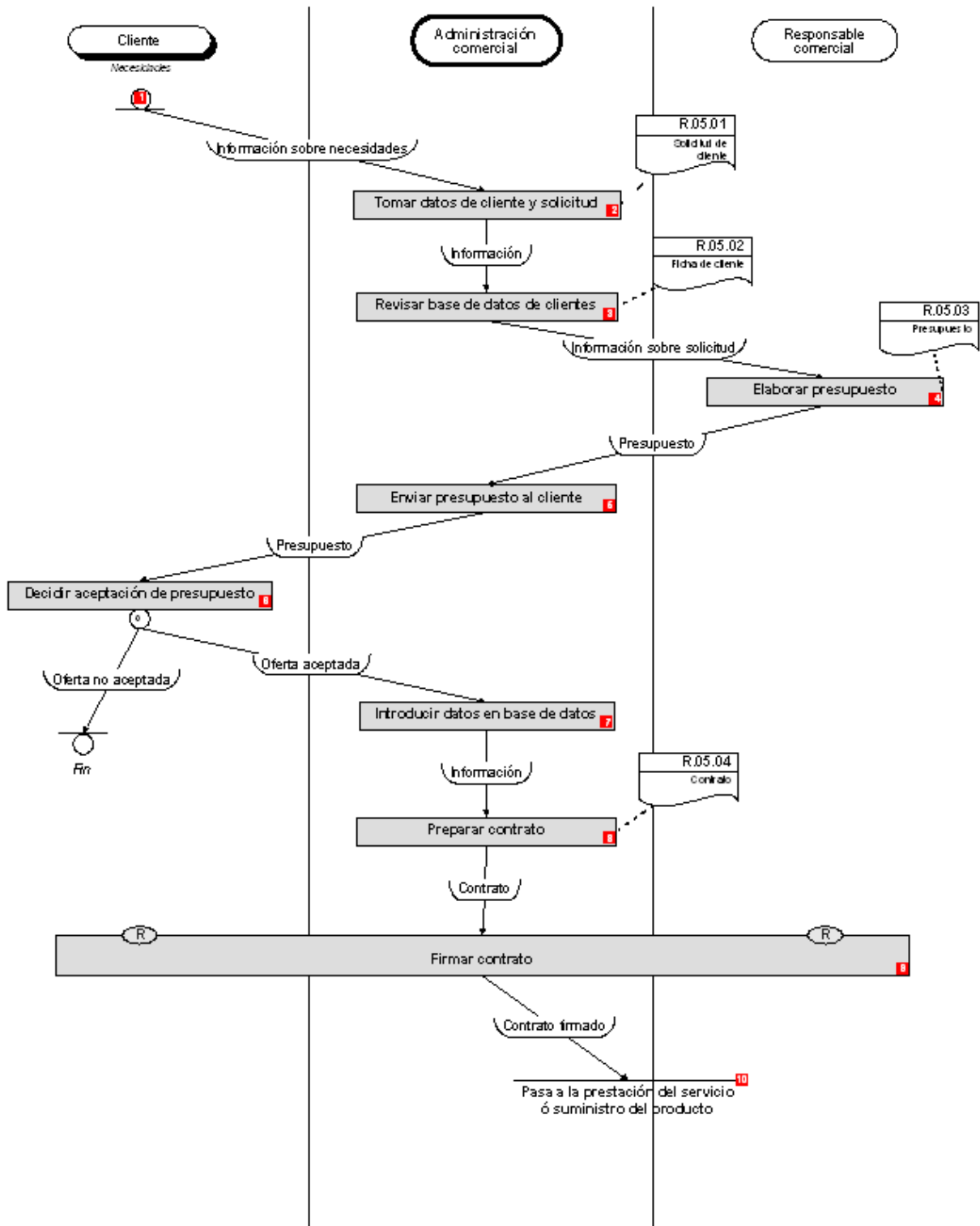
D- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

E- METODOLOGÍA

Descrita en el gráfico

F- DOCUMENTACION

EMPRESA	Nivel 2	Ref. PG.05	Versión 01
	Autor: Responsable comercial		
PROCEDIMIENTO GENERAL	PG05-Gestión de pedidos y contratos de clientes		



Leyenda PROCEDIMIENTO (Niv.2P)

Instrucción	función o actividad	MACRO-INSTRUCCIÓN	Rol / Unidad / Rol ext.	Documento	Información	Herramienta	Anterior	Posterior	Inicio	Fin

Comentarios del gráfico

1. Necesidades

El proceso se inicia con las necesidades de un cliente que nos pueden llegar a través de cualquier medio (en persona, fax, mail, etc.).

2. Tomar datos de cliente y solicitud

El personal de Administración Comercial tomará los datos del cliente, así como la solicitud planteada en el formato de Solicitud de cliente (R.05.01). Se tomarán todos los datos necesarios para poder realizar una oferta adecuada a las necesidades planteadas.

3. Revisar base de datos de clientes

Una vez dispongamos de la información se cotejará con la base de datos de clientes para comprobar si es un cliente existente ó nuevo. En el caso de ser un cliente ya existente, se comprobarán las condiciones del mismo en su ficha de cliente.

4. Elaborar presupuesto

Toda la información pasará al Responsable Comercial para que pueda elaborar la oferta en el formato de Presupuesto (R.05.03).

5. Enviar presupuesto al cliente

Una vez elaborado el presupuesto, el personal de Administración comercial enviará el presupuesto al cliente por los medios que hubiera acordado con el mismo.

6. Decidir aceptación de presupuesto

El cliente decidirá la aceptación ó no de la oferta y lo comunicará a la empresa. En caso de existir dudas ó cuestiones a modificar respecto a la oferta presentada, una vez que el cliente contacte para tal fin con la empresa, dicha consulta será atendida por el Responsable Comercial.

7. Introducir datos en base de datos

Si la oferta es aceptada, el personal de Administración comercial introducirá los datos del cliente y de la oferta aceptada (si es un nuevo cliente) ó los datos de la oferta concreta en la Ficha del cliente (si es un cliente existente).

8. Preparar contrato

Con la información de la oferta aceptada, el personal de Administración comercial elaborará el contrato.

9. Firmar contrato

El Responsable Comercial firmará con el cliente el contrato correspondiente.

10. Pasa a la prestación del servicio ó suministro del producto

Una vez firmado el contrato se procederá a la prestación del servicio ó suministro del producto, según proceda.