

PROCESO: Gestión de Negocios
DOCUMENTO: Promoción portafolio de servicios
FECHA: 27/10/2023
VERSIÓN: 1.0



OBJETIVO: Diseñar, construir, comercializar y ejecutar planes de vivienda familiar y urbanización de terrenos, comprometidos con la satisfacción de las necesidades de la comunidad y sus sueños, mediante la facilidad de trámites y procesos referentes al negocio, para beneficio de todos los grupos de interés.

ÍTEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO						
1	Identificar los clientes potenciales y realizar la segmentación por proyectos y servicios ofertados.	Profesionales Coordinación Comercial Equipo comercial	Humano, Tecnológico	Base de datos y formato atención a la comunidad	Relación de clientes potenciales para proyectos y para servicios.	Verificar la base de datos y garantizar el seguimiento a los clientes.
2	Gestionar y programar la participación en eventos donde se puedan dar a conocer los servicios y proyectos ofertados por la empresa.	Coordinador comercial	Humano, Tecnológico y publicidad	Formato de atención a la comunidad	Programación de participación en eventos	Verificación del diligenciamiento del formato "Atención a la comunidad"; y verificar que se cumpla el envío de los recursos requeridos.
3	Diseñar y solicitar material informativo de los proyectos, para eventos y clientes.	Coordinador comercial Profesionales de apoyo (Equipo comercial)	Publicista y Diseñador Grafico	Pendones, Brochure, flyers	Solicitud al asesor de comunicaciones	Verificación recibida de la publicidad requerida.
4	Participar en eventos y ferias para dar a conocer los proyectos y servicios y contactar clientes potenciales.	Coordinador comercial	Humano, Tecnológico y publicidad	Formato de atención a la comunidad	Informe de la participación Relación de clientes potenciales	Verificación del diligenciamiento del formato "Atención a la comunidad"; y verificar que se cumpla el envío de los recursos requeridos.
5	Analizar la información de los clientes contactados y establecer sus necesidades por oportunidades de servicio.	Coordinación comercial Profesionales de apoyo (Equipo comercial)	Humano, Tecnológico	Base de datos y formato atención a la comunidad	Base de datos de clientes potenciales actualizada	Verificar la base de datos y garantizar el seguimiento a los clientes.
6	Agendar y atender citas con clientes potenciales.	Coordinación comercial Profesionales de apoyo (Equipo comercial)	Humano, Tecnológico	Base de datos y formato atención a la comunidad	Agenda de reuniones con clientes potenciales	Seguimiento CRM

7	Canalizar y hacer seguimiento a las solicitudes de servicio presentadas por los clientes potenciales.	Coordinador comercial Profesionales de apoyo (Equipo comercial)	Humano, Tecnológico	Formato respuesta de PQRS	Cuadro de seguimiento a solicitudes por parte de clientes potenciales.	Dar oportuna respuesta a las PQRS y verificar correos electrónicos y línea de comercialización.
8	Hacer seguimiento a las ofertas de servicio que han sido aceptadas. Verificar que se realice el seguimiento una vez se reciba aceptación por parte del cliente.	Coordinador comercial Profesionales de apoyo (atención al cliente)	Humano, Tecnológico	Base de datos y formato atención a la comunidad	Punto de control: Listado de estado de propuestas aceptadas	Verificar la base de datos y garantizar el seguimiento a los clientes.
9	Verificar la vinculación de los clientes a través de contratos o convenios.	Coordinación comercial Profesionales de apoyo (legalización)	Humano, Tecnológico (Vinculaciones en línea)	Formatos de vinculación, Formatos del comprador, formatos de contratos de la constructora.	Listado de clientes vinculados a través de contratos o convenios	Verificación del diligenciamiento de los formatos y de la correcta vinculación en línea.
10	Contactar a los clientes sin formalización de contrato e identificar razones por las cuales no se formalizo para cerrar la solicitud.	Profesionales de apoyo	Servicio al cliente	Encuesta de Satisfacción	Listado de Clientes sin formalización de contrato	Verificarlo por medio de la Encuesta de Satisfacción
11	Archivar la documentación generada en desarrollo del procedimiento, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental de la empresa. Fin del procedimiento.	Profesionales de apoyo, Legalización	Humano, Tecnológico	Formatos requeridos (Tabla de retención documental y demás que apliquen para el proceso)	Archivo de gestión	Verificación de diligenciamiento de formatos y Verificación de tiempos en el archivo de la documentación.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juliana Correa - Contratista	Alejandra Atehortúa – Contratista	Carlos Henao - Gerente