

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL	
PC (C,F) 720		
Página 1 de 5		

1. OBJETO

Definir el proceso a seguir para:

- Elaboración de Ofertas por AMG para alquiler de sus productos/servicios a sus clientes.
- Modificación de Ofertas y comunicación de los contenidos de esta a los diferentes departamento de la empresa
- Gestión de Ofertas Enviadas y Aceptadas
- Elaboración de facturas
- Gestión de Impagos

2. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

Departamento Comercial
DAF

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MC	Manual de Calidad
PC (G) 421	Control de la Documentación
IT(G) 421-01	Gestión de la Información del Servidor de AMG
PC (C) 710	Elaboración Catalogo y Tablas de Precios AMG
RG (C) 710-01	Catalogo Comercial AMG
RG (C) 710-02	Tabla Precios AMG
PC (C) 711	Planificación Anual
RG (C) 711-01	Planning Anual
RG (P) 630-01	Tabla Stock AMG
RG (C) 720-01	Solicitud de Oferta
RG (C) 720-02	Estimación de Costes
RG (C) 720-03	Oferta
	Factura Tipo
PC (G) 830	No Conformidades

4. DESARROLLO

4.1 Búsqueda de Clientes

La red de comerciales de AMG utilizará los medios necesarios para la búsqueda de clientes potenciales dentro de su sector, así como detectar sus necesidades respecto al sector de carpas y complementos para eventos.

Para potenciar su conocimiento por potenciales clientes, AMG cuenta con una pagina Web donde tendrá publicado su catalogo comercial.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL	
PC (C,F) 720		
Página 2 de 5		

4.2 Elaboración Solicitud de Oferta. Apertura de Proyectos

A partir de las necesidades de los clientes detectadas por los comerciales, estos rellenarán el **RG(C) 720-01 Solicitud Oferta**, que contendrá los principales requisitos fijados por el cliente, así como otros que son necesarios para realización del producto y/o servicio con el máximo grado de calidad.

Las Solicitudes de Oferta serán remitidas vía email o fax al DC para el estudio de estas.

La elaboración de una solicitud de oferta es motivo de apertura de un proyecto por parte de la DC.

Puede darse el caso de proyecto con más de un cliente.

El nombre de un proyecto deberá contener:

- Referencia al inicio del proyecto (año y mes)
- Nombre del Cliente (o cliente principal)
- Nombre del Evento
- Emplazamiento geográfico

Se abrirá una carpeta de proyecto (física y electrónica) para el registro de la documentación del mismo.

El nombre del proyecto será respetado por los diferentes departamentos de la empresa, con el fin de evitar la confusión en la denominación del mismo.

4.3 Comunicación de Requisitos de Clientes Habituales

AMG podrá fijar con sus clientes más habituales FORMULARIOS DIRECTO DE NECESIDADES para que sean rellenos por este último sin necesidad de la intermediación del comercial. De esta forma se facilita la comunicación directa entre ambas organizaciones y se agiliza la prestación del servicio.

4.3 Estudio Disponibilidad del Producto

A través de los requisitos fijados en la Solicitud el DC estudiará la disponibilidad para la prestación de dicho servicio de acuerdo a la previsión de utilización de carpas y/o complementos y las cantidades disponibles de estas, así como las condiciones

En caso de que no este asegurada la disponibilidad el DC se pondrá en contacto por el cliente vía email o fax con el fin de comunicarle este hecho y, en caso de ser posible, sugerirle posibles modificaciones a sus necesidades.

En caso de ser aceptadas estas modificaciones se realizará una nueva solicitud de oferta. Las comunicaciones enviadas y recibidas a cliente se guardarán en la correspondiente carpeta de proyecto.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL	
PC (C,F) 720		
Página 3 de 5		

4.4. Diseño del Producto

El equipo de diseñadores, a través de las indicaciones realizadas por el DC realizará los planos, simulaciones y demás documentación gráfica necesarios para definir el producto requerido por el cliente.

Todo ello a partir de:

- los requisitos reflejados en la Solicitud de Oferta
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.
- Los requisitos aplicables y reglamentarios aplicables al producto en cuestión
- Cualquier requisito adicional que el DC considere necesario para definir el producto

En caso de estar autorizados por la DC los diseñadores podrán enviar los planos de diseño al cliente, con el fin de que estos hagan los comentarios oportunos al respecto. Dichas comunicaciones, así como las diferentes versiones de los planos y simulaciones se guardarán en la correspondiente carpeta de proyecto.

El grado de detalle de la documentación gráfica a elaborar irá siempre en función de las dimensiones y características del proyecto en cuestión

El cliente mostrará su conformidad con el diseño propuesto por medio de su aceptación a esta vía email. El diseño aceptado con la conformidad del cliente será archivado por la DC en la carpeta de proyecto correspondiente.

Cualquier modificación posterior, tanto si es propuesta por el cliente como si lo es por **AMG**, al diseño inicial, se resolverá redactando un nuevo diseño. El nuevo diseño aceptado con la conformidad del cliente será archivado por la DC en la carpeta de proyecto correspondiente

4.5 Estimación de Costes

El DC elaborará el **RG 720-02 Estimación de Costes** a partir de los requisitos indicados en DISEÑO INICIAL DEL PROYECTO, la Solicitud de Oferta y los precios indicados en la **RG 710-01 Tabla de Precios AMG**, o en caso de ser necesario, los precios ofertados por los proveedores y las necesidades estimadas a partir de trabajos similares realizados anteriormente.

Las estimaciones de Costes realizadas para cada proyecto se archivarán en la carpeta correspondiente.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL	
PC (C,F) 720		
Página 4 de 5		

4.6 Elaboración de la Oferta

Una vez definidos los datos necesarios para la realización del proyecto, elaborados los planos de diseño y hecha la estimación de Costes el DC elabora la **RG 720-04 Oferta**
El Director Gerente dará el visto bueno a todas las ofertas realizadas
Se le asignará un número y toda la documentación generada se archivará en la carpeta correspondiente al proyecto

4.7 Comunicación al Clientes y otros departamentos empresa

El DC enviará vía email o fax la oferta (con todas las condiciones económicas y legales oportunas) con el fin de que el cliente la estudie.

En caso de ser proyecto con plazo de inicio cercano es obligación del DC comunicar a los diferentes departamentos de la empresa, en especial el DP, la posibilidad de ejecución de dicho proyecto.

Cuando se produzca una queja o reclamación, se procederá conforme a lo establecido en el procedimiento **PC 830 No-Conformidades** donde se detallan las acciones a tomar y las responsabilidades.

4.8 Modificaciones de la Oferta

Cualquier modificación posterior, tanto si es propuesta por el cliente como si lo es por **AMG** a las condiciones pactadas, se resolverá redactando una nueva oferta.
Una vez aceptadas las modificaciones, todos los departamentos afectados actualizarán la documentación que les corresponda, identificando la antigua como OBSOLETA.

4.9 Aceptación de la Oferta.

El cliente muestra su conformidad o disconformidad con las condiciones de la oferta por medio de su aceptación a esta vía fax o email .Las ofertas aceptadas con la conformidad del cliente, así como las rechazadas, serán archivadas por la DC en la carpeta de proyecto correspondiente.
El DC comunicará vía email interno a los diferentes departamentos de la empresa la aceptación de la oferta.

4.10 Cambios del Diseño del Producto

Se admitirán modificaciones puntuales en el diseño del producto (tanto por parte del cliente como por parte de AMG) aún siendo posteriores a la aceptación de la oferta por el cliente (e incluso en el caso de haber comenzado el proceso de montaje) siempre y cuando las modificaciones realizadas no impliquen modificación sustancial respecto a las reflejadas en la oferta aprobada tales como precio, plazo de entrega y disponibilidad material por AMG para realizar dicha modificación.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO GESTION COMERCIAL	
PC (C,F) 720		
Página 5 de 5		

En tal caso el equipo de diseñadores realizará el nuevo diseño para su envío al cliente. La aceptación con la conformidad del cliente será archivado por la DC en la carpeta de proyecto correspondiente y se comunicaran los cambios al resto de departamentos de la empresa

4.11 Elaboración de la Factura

El DAF realizará la correspondiente factura una vez comunicado por el DC la aceptación por parte del cliente.

El DAF enviará por el medio acordado con el cliente (correo, fax, email) la factura.

Las facturas realizadas será archivadas por el DAF en:

- Carpeta de Proyecto correspondiente.
- Carpeta de Cliente correspondiente.

4.12 Pago del cliente

El DAF será el encargado de supervisar la realización del pago por parte del cliente, así como de ponerse en contacto con este en caso de existir algún problema al respecto.

La realización efectiva del pago se comunicará a la mayor brevedad al DG y al DC. En el caso de que para la prestación del servicio sea necesario la realización de algún pago previo se dará conocimiento al DP.

En caso de retrasos en los pagos o impagos de clientes se tomarán por el DG, o en su defecto por el DC, las medidas que se estimen oportunas (anulación del montaje en cuestión o de futuros montajes del cliente, adopción de medidas legales) comunicando estas al resto de los departamentos de la empresa.

Las comunicaciones enviadas y recibidas a cliente vía email o fax serán guardadas en las carpetas de proyecto y de cliente correspondiente

4.12 Elaboración Informe Final de Costes de Proyectos

Una vez finalizado el proyecto en cuestión, el DAF a partir de los gastos reales generados en cada proyecto, así como los valores reales pagados a proveedores completará los datos inicialmente reflejados en **RG 720-02 Estimación de Costes** realizados previamente por el DC constituyendo el INFORME FINAL DE COSTES DEL PROYECTO. El informe se archivará en su carpeta de proyecto correspondiente.

5. ANEXOS

Diagrama