



# TotalDealer®

EVOLUCIONA

## CAPACITACIÓN

### VENTAS

### 8 Pasos del Proceso de Venta

[Aunque la información contenida en este manual ha sido revisada cuidadosamente y de la forma mas precisa posible, el fabricante no asume ninguna responsabilidad sobre contenidos imprecisos que pudieran existir en el documento, no se compromete a actualizar la información de este manual, o notificar a ninguna persona u organización sobre estas actualizaciones.

TOTALDEALER® se reserva el derecho de cambiar, en cualquier momento y sin aviso, el contenido de este manual.

Los productos y las empresas a las que se hace referencia en este documento son marcas registradas de las compañías correspondientes o propietarios de marca.

Copyright © 2013 TOTALDEALER  
D. R. Ciudad de México, México.

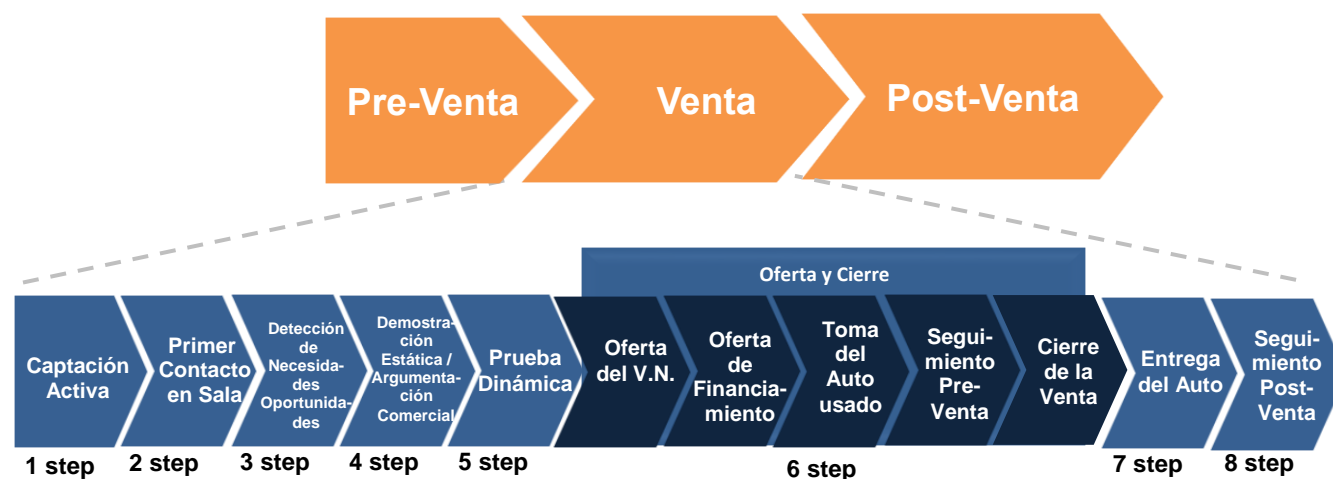
## Contenido

Introducción .....	3
Activación de Interfaz .....	4
Configuración del Proyecto de Prospección .....	5
Seguimiento de Prospección de Clientes .....	7
Paso 1 y 2: Captación Activa y Primer Contacto .....	8
Paso 3: Detección Necesidades .....	9
Paso 4: Presentación del vehículo .....	10
Paso 5: Prueba del vehículo .....	11
Paso 6: Oferta vehículo nuevo .....	12
Oferta de Financiamiento .....	13
Toma del auto usado .....	14
Seguimiento de la Preventa .....	15
Cierre de la Venta .....	16
Paso 7: Entrega de Vehículo Nuevo .....	17
Paso 8: Seguimiento Post Venta .....	18
Opciones Complementarias de la Interfaz .....	19
Email y teléfonos de soporte técnico .....	23

## Introducción

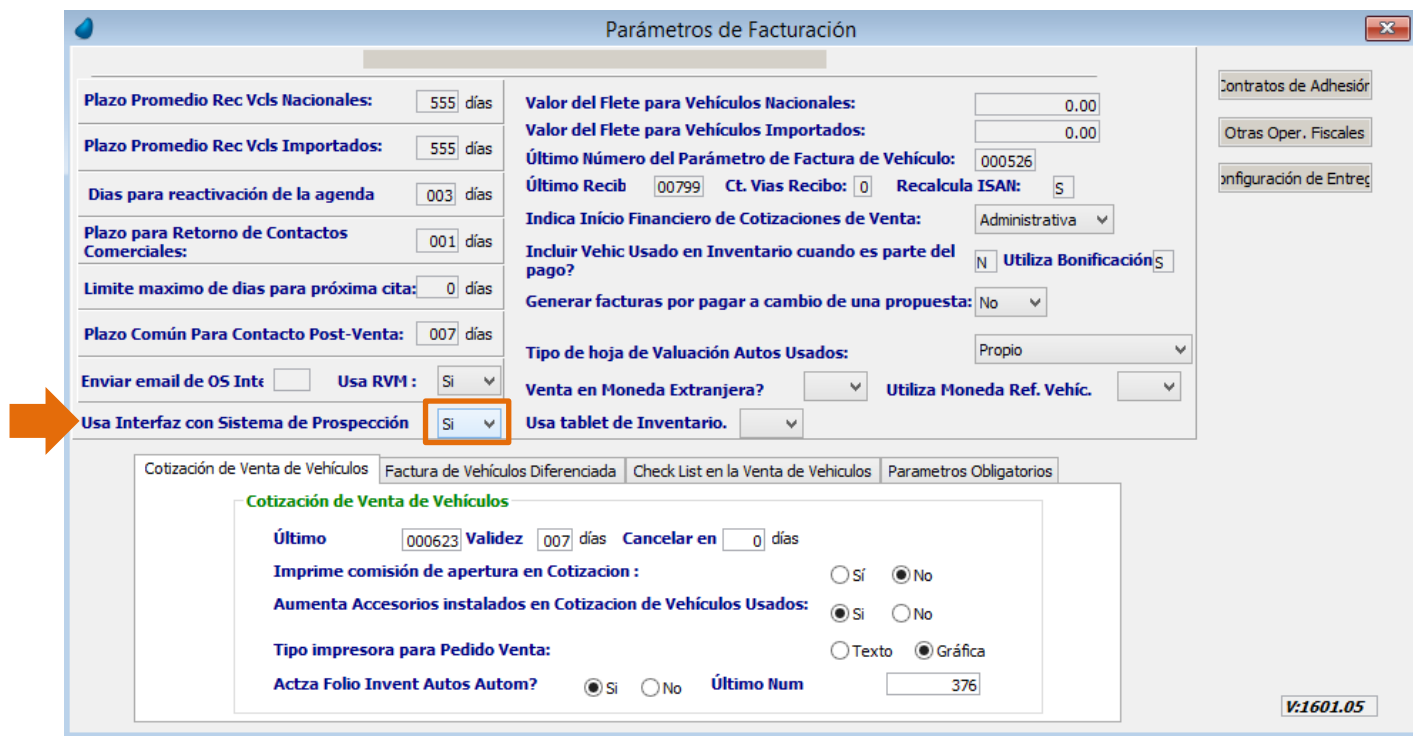
Este documento es creado con la finalidad de mostrar cómo los pasos del proceso de venta se involucran de forma directa con los procesos que tiene el DMS TotalDealer hasta el momento, incluyendo enlaces con el portal de prospección (Sistema de Prospección Seat).

## Ciclo de ventas: 8 pasos.



## Activación de Interfaz

Para activar la comunicación entre los dos sistemas, se debe tener seleccionada la opción de uso de interfaz con prospección en la siguiente ruta: **Shift + F4 > Vehículo Ventas > Usa Interfaz con Sistema de Prospección: Sí.**



**Parámetros de Facturación**

Plazo Promedio Rec Vcls Nacionales:	555 días	Valor del Flete para Vehículos Nacionales:	0.00
Plazo Promedio Rec Vcls Importados:	555 días	Valor del Flete para Vehículos Importados:	0.00
Días para reactivación de la agenda:	003 días	Último Número del Parámetro de Factura de Vehículo:	000526
Plazo para Retorno de Contactos Comerciales:	001 días	Último Recib	00799
Limite maximo de dias para próxima cita:	0 días	Ct. Vias Recibo:	0
Plazo Común Para Contacto Post-Venta:	007 días	Recalcula ISAN:	S
Enviar email de OS Int:	<input type="checkbox"/>	Indica Inicio Financiero de Cotizaciones de Venta:	Administrativa
Usa RVM:	Sí	Incluir Vehic Usado en Inventario cuando es parte del pago?	N
Usa Interfaz con Sistema de Prospección:	Sí	Utiliza Bonificación:	S
		Generar facturas por pagar a cambio de una propuesta:	No
		Tipo de hoja de Valuación Autos Usados:	Propio
		Venta en Moneda Extranjera?	
		Utiliza Moneda Ref. Vehic.	
		Usa tablet de Inventario.	

**Cotización de Venta de Vehículos**

Último: 000623 Validez: 007 días Cancelar en: 0 días

Imprime comisión de apertura en Cotización: ☐ Sí ☒ No

Aumenta Accesorios instalados en Cotización de Vehículos Usados: ☒ Sí ☐ No

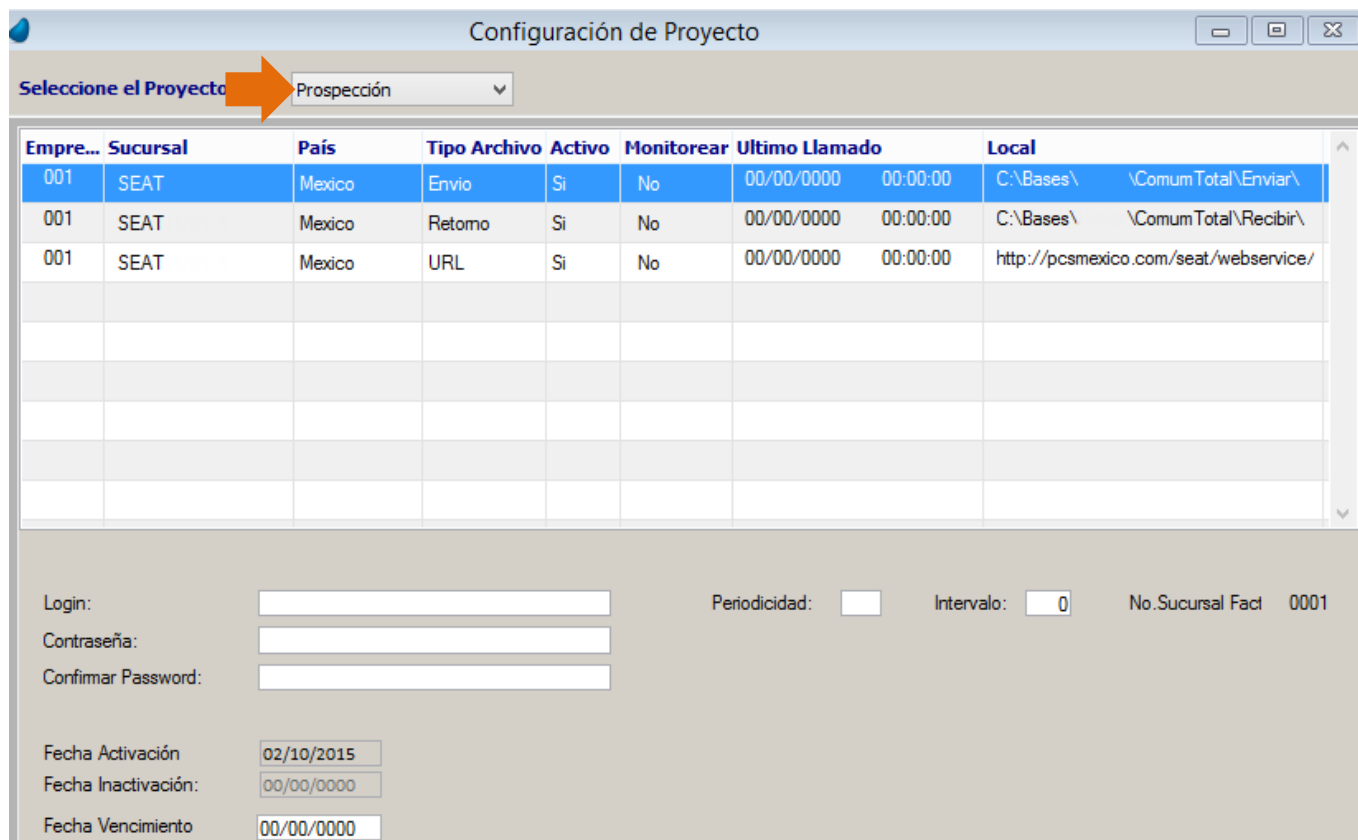
Tipo impresora para Pedido Venta: ☐ Texto ☒ Gráfica

Actza Folio Invent Autos Autom? ☒ Sí ☐ No Último Num: 376

V:1601.05

## Configuración del Proyecto de Prospección

Ingrese a la aplicación de Web Service y configure el proyecto de prospección en la ruta: **Web Service > Proyectos > Parametrizar los Proyectos**. Cree los registros de tipo de archivo **Envío**, **Retorno** ingresando las rutas configuradas para estos tipos de archivo e ingrese la **URL** proporcionada para este proyecto.



Empre...	Sucursal	País	Tipo Archivo	Activo	Monitorear	Ultimo Llamado	Local
001	SEAT	Mexico	Envio	Si	No	00/00/0000 00:00:00	C:\Bases\ \ComumTotal\Enviar\
001	SEAT	Mexico	Retomo	Si	No	00/00/0000 00:00:00	C:\Bases\ \ComumTotal\Recibir\
001	SEAT	Mexico	URL	Si	No	00/00/0000 00:00:00	http://pcsmexico.com/seat/webservice/

Login:  Periodicidad:  Intervalo:  No.Sucursal Fact 0001  
 Contraseña:   
 Confirmar Password:   
 Fecha Activación:  02/10/2015  
 Fecha Inactivación:  00/00/0000  
 Fecha Vencimiento:  00/00/0000



**Importante:** La ruta a ingresar en el tipo de archivo URL es la siguiente:  
***http://pcsmexico.com/seat/webservice/spseat/Spseat.php***

Una vez creados los registros, se copiarán los siguientes archivos desde el FTP de Totaldealer: **DMS > Interfaz > Prospección** a la carpeta de Wtemplates.

 Template_PSC_Fuentes	Archivo XML	1 KB
 Template_PSC_Prospeccion	Archivo XML	1 KB
 Template_PSC_Prospectos	Archivo XML	8 KB
 Template_PSC_Vendedores	Archivo XML	1 KB

Ya que se copiaron los archivos se colocará a todos los vendedores dentro del módulo **Producción > Catálogos > Empleados > Lista de Empleados**; todos los vendedores entran a la opción **Detalle** y en **Código VW** deben colocar el usuario con el que entran al portal de Prospección y en **Tipo de Actuación** cambiar a **VE Ejecutivo Ventas**.

Empleados

Código: 0001 0001

Nombre(S):

Ap. Paterno:

Ap. Materno:

Nombre Completo: DUL

Código Acceso: SUPERVISOR

RFC del Funcionario:

CURP del Funcionario: 010101010101010101

Propuesta de Venta

Agenda

Área: AD ADMINISTRACION

Sector: CPD TECNOLOGIA

Puesto: ENC ENCARGADO DE SISTEMA

Centro de Costo: 0

Utiliza área de negocios: ☐

Código VW: 2350000002

Código Winner:

Sucursal: 00 SEAT

e-mail: email@totaldealer.com

Fecha de Registro: 01/01/2010

Tipo de Actuación: VE Exe. Ventas

Grupo Horario Técnico: 01 ADMINISTRATIVOS

Programación de Ausencia: de 00/00/00 a 00/00/00

Usa KPI's: Si

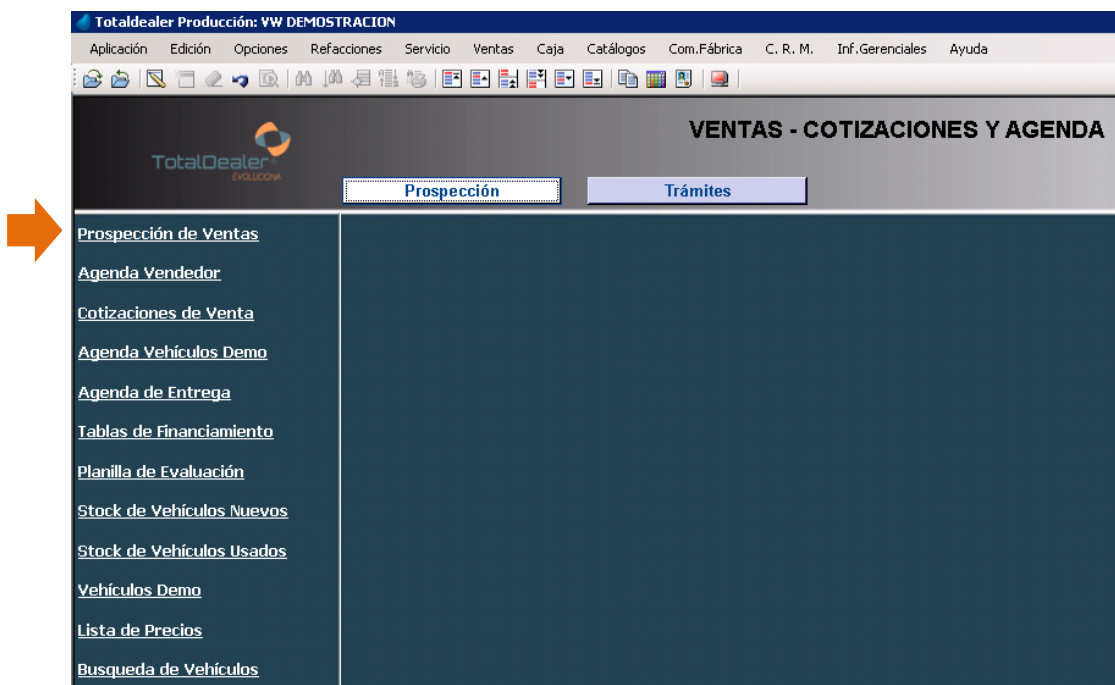
Horario de Trabajo	
<b>Lunes a Viernes</b>	<b>Sábados</b>
09:00 - 14:00	09:00 - 17:00
15:00 - 18:30	-
-	-
-	-
<b>Horas Día: 08:30</b>	<b>Horas Sáb: 08:00</b>

% Descuento máximo en Instalación Accesorios: 0.00 %

Programa inicial Producción: 0 Admin: 0 V:1601.05

## Seguimiento de Prospección de Clientes

Por cada vendedor que entre al módulo de prospección, TotalDealer va a consultar a la base de datos del portal si el vendedor está activo o no. En caso de que ya esté activo, mostrará el módulo de trabajo. Todo el proceso de prospección se registra en la opción Prospección de Ventas: **Producción > Ventas > Cotizaciones y Agenda > Prospección de Ventas.**



## Paso 1 y 2: Captación Activa y Primer Contacto

### Captación Activa

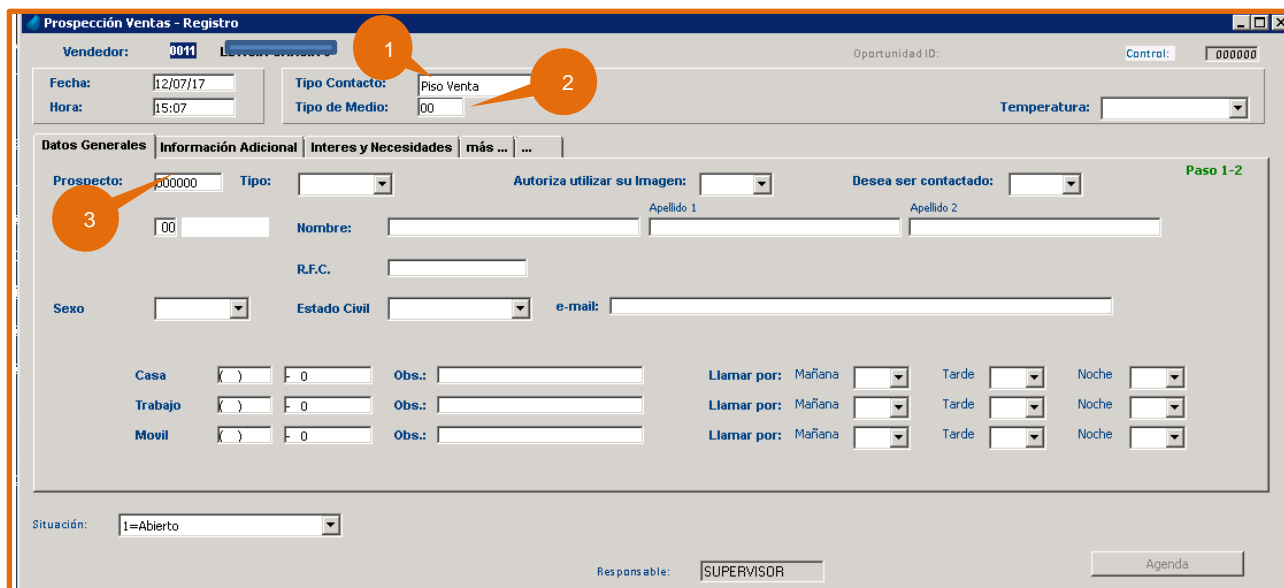
Proceso con el cual se pretende comenzar con atrapar al cliente mediante la llamada telefónica de primer contacto.

### Primer Contacto:

Es tener al cliente enfrente y hacer el **Primer Contacto Personal** en el piso de venta. Totaldealer tiene la herramienta de Prospección para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y agenda > Prospección Ventas**.

TotalDealer permite registrar la fecha y hora (automático) al momento de llamar al cliente. Para seleccionar la **Fuente** el sistema consultará al portal de prospección las fuentes activas, permitiendo ingresar el **Primer Contacto** y el **Tipo de Medio** por el que se enteró de la agencia. No es necesario el registro como cliente para poder continuar con el seguimiento ya que se puede dar de alta como prospecto.

1. Seleccionar la **Fuente** con **SHIFT+F5**.
2. Seleccionar el **Tipo de Medio** con **SHIFT+F5**.
3. Ingresar todos datos que se piden del prospecto. (Puede navegar los campos presionando la tecla **TAB**)



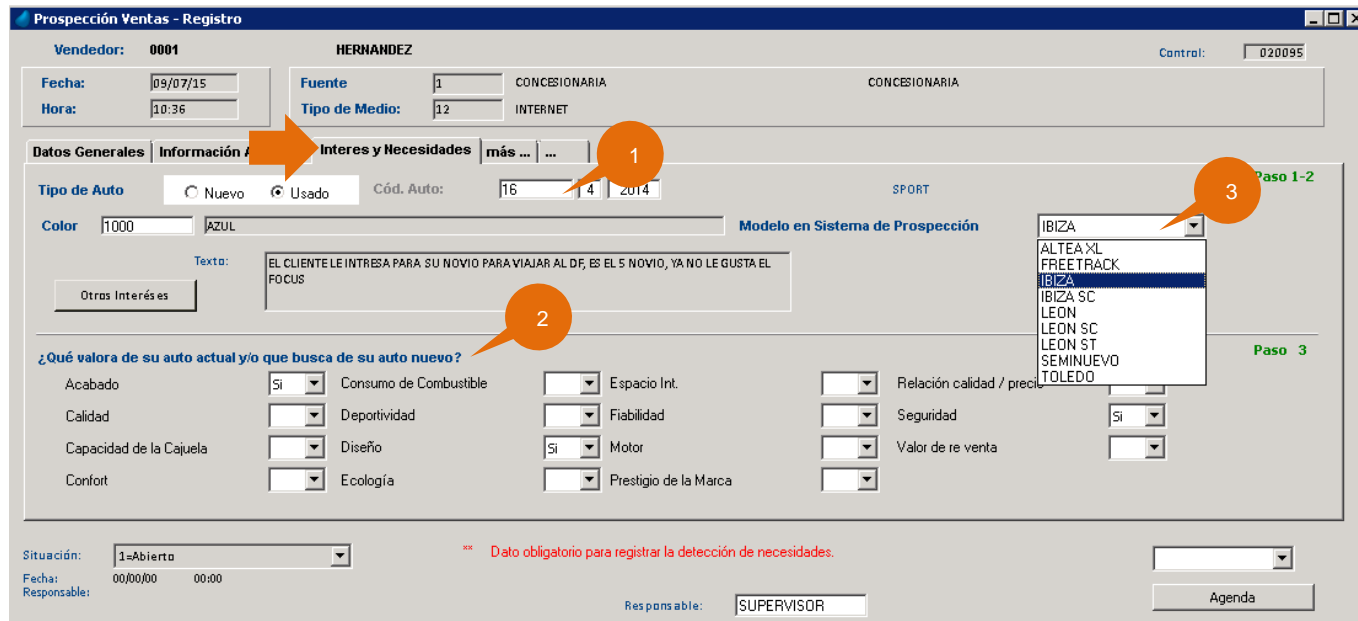
The screenshot shows the 'Prospección Ventas - Registro' form. It includes fields for 'Vendedor' (0011), 'Fecha' (12/07/17), 'Hora' (15:07), 'Tipo Contacto' (Piso Venta), and 'Tipo de Medio' (00). There are also fields for 'Prospecto' (000000), 'Tipo', 'Autoriza utilizar su Imagen', 'Desea ser contactado', 'Nombre', 'Apellido 1', 'Apellido 2', 'R.F.C.', 'Sexo', 'Estado Civil', 'e-mail', 'Casa', 'Trabajo', 'Movil', 'Obs.', 'Llamar por' (Mañana, Tarde, Noche), 'Situación' (1=Abierto), 'Responsable' (SUPERVISOR), and 'Agenda'. Three orange callouts are present: 1 points to the 'Vendedor' field, 2 points to the 'Tipo de Medio' field, and 3 points to the 'Prospecto' field.



### Paso 3: Detección Necesidades

Es conocer y saber qué es lo que el prospecto, busca, requiere, desea en un automóvil de la marca. TotalDealer tiene la herramienta de Prospección para tal efecto. Siguiendo la ruta **Producción > Ventas > Cotizaciones y agenda > Prospección > Interés y Necesidades**.

1. Seleccione el modelo de interés del prospecto.
2. Ingrese los datos de interés del prospecto.
3. Seleccione el modelo en el Sistema de Prospección.




**Importante:** El modelo en el Sistema de Prospección debe ser igual al que se ingresa al momento de informar el cierre de la venta. Si el modelo es diferente el Sistema de Prospección no guardará el VIN de la unidad vendida.

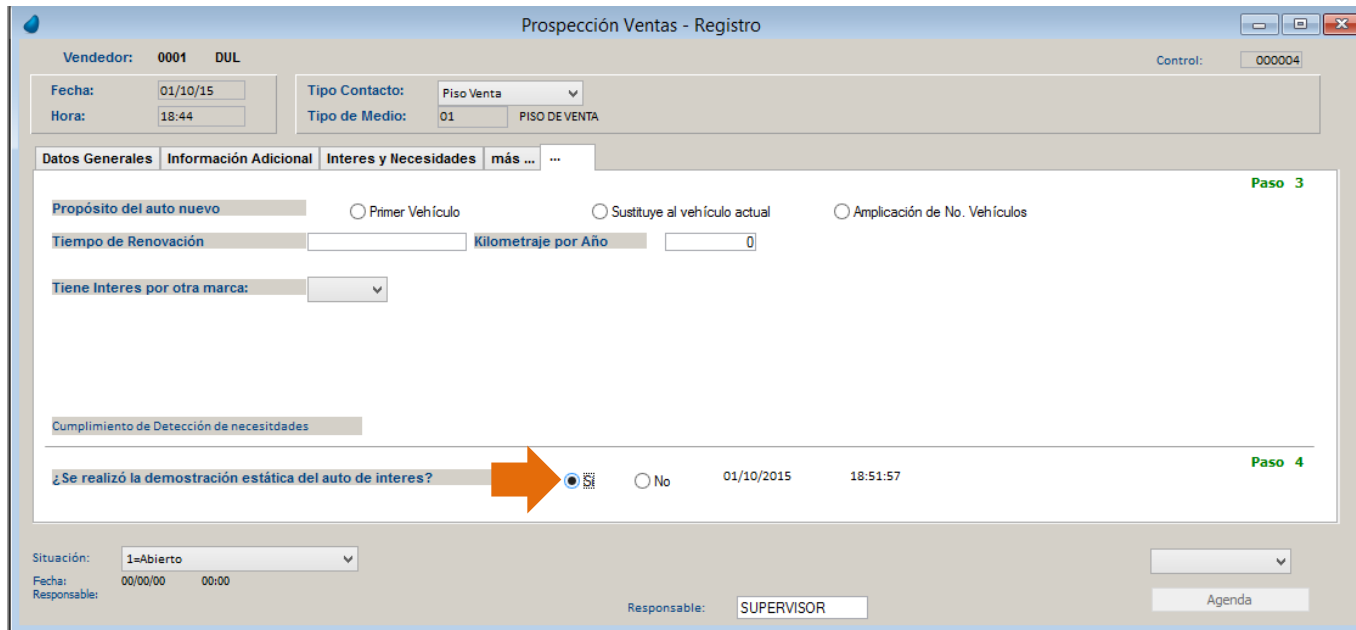
TotalDealer permite buscar un automóvil registrado en el stock (Disponible o no) y tomarlo como referencia del interés del prospecto sin afectar el inventario disponible de automóviles. Tiene disponible un campo de texto para ingresar comentarios u observaciones (200 caracteres disponibles). Puede ingresar los automóviles de interés que desee, ya que no hay límite.

Al activar la interfaz, se habilita un catálogo de modelos que corresponden a los que identifica el portal. TotalDealer va a ligarlo con la familia del modelo seleccionado de autos nuevos, en caso de no encontrar alguna similitud, el usuario hará la relación manualmente.

## Paso 4: Presentación del vehículo

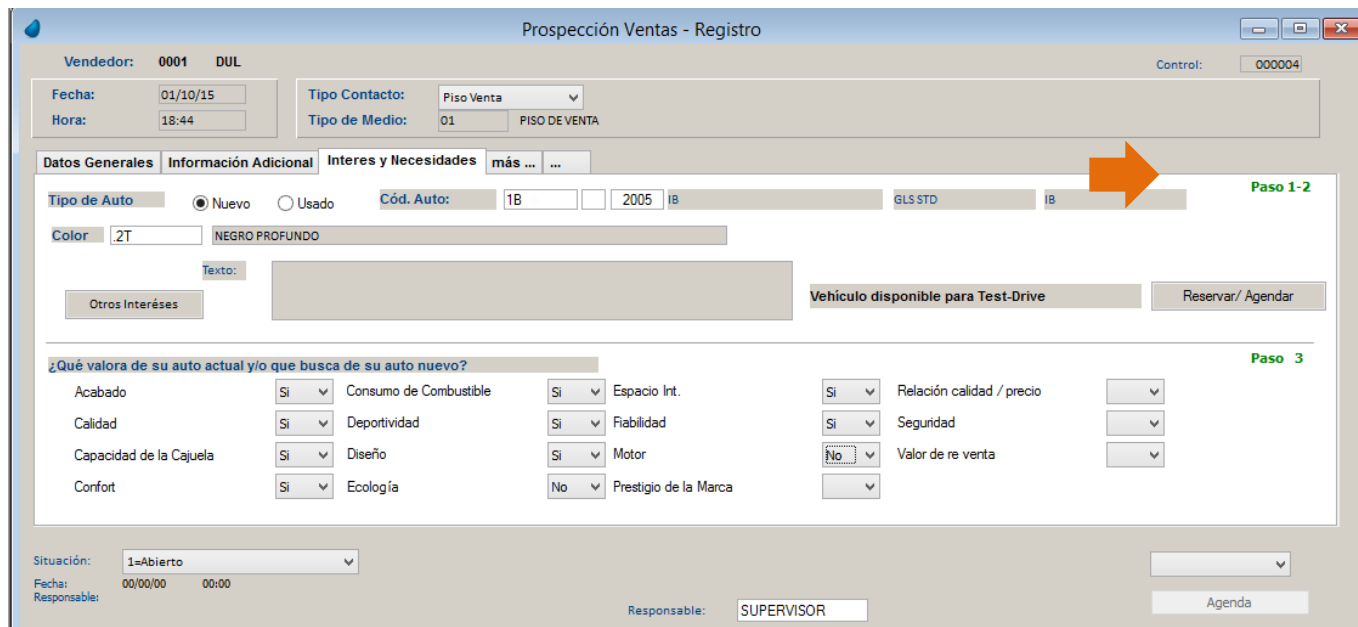
Acto de presentar físicamente el vehículo de interés al prospecto. Los resultados de esta presentación podrán ser capturados en la agenda del vendedor como seguimiento de venta. TotalDealer tiene la herramienta de programación de actividades (Agenda Vendedor) para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y Agenda > Agenda Vendedor**.

Seleccionar que la presentación **ya se realizó**, para que el sistema guarde la fecha y hora que enviará al portal.



## Paso 5: Prueba del vehículo

Acto de permitir al prospecto conducir el automóvil de interés para que este se enamore más de su interés. TotalDealer tiene la herramienta de Test Drive para tal efecto, siempre y cuando exista un auto demo para el modelo de interés. (Reservar y agendar) Para este paso es necesario que ya esté registrado como prospecto.



**Prospección Ventas - Registro**

Vendedor: 0001 DUL Control: 000004

Fecha: 01/10/15 Hora: 18:44

Tipo Contacto: Piso Venta Tipo de Medio: 01 PISO DE VENTA

**Datos Generales** | Información Adicional | Interes y Necesidades más ...

Tipo de Auto: ☒ Nuevo ☐ Usado Cód. Auto: 1B 2005 1B GLS STD 1B

Color: 2T NEGRO PROFUNDO

Texto:

Otros Intereses

Vehículo disponible para Test-Drive Reservar / Agendar

**¿Qué valora de su auto actual y/o que busca de su auto nuevo?**

Acabado	Si	Consumo de Combustible	Si	Espacio Int.	Si	Relación calidad / precio	
Calidad	Si	Deportividad	Si	Fiabilidad	Si	Seguridad	
Capacidad de la Cajuela	Si	Diseño	Si	Motor	No	Valor de re venta	
Confort	Si	Ecología	No	Prestigio de la Marca			

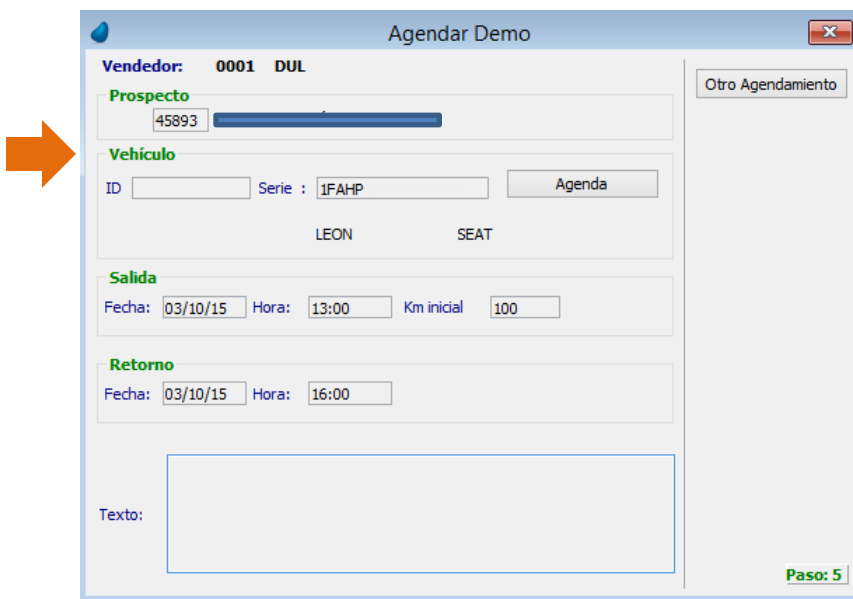
Situación: 1=Abierto

Fecha: 00/00/00 Hora: 00:00

Responsable: SUPERVISOR

Agenda

**Paso 1-2**



**Agendar Demo**

Vendedor: 0001 DUL

**Prospecto**

45893

**Vehículo**

ID: Serie: 1FAHP Agenda

LEON SEAT

**Salida**

Fecha: 03/10/15 Hora: 13:00 Km inicial: 100

**Retorno**

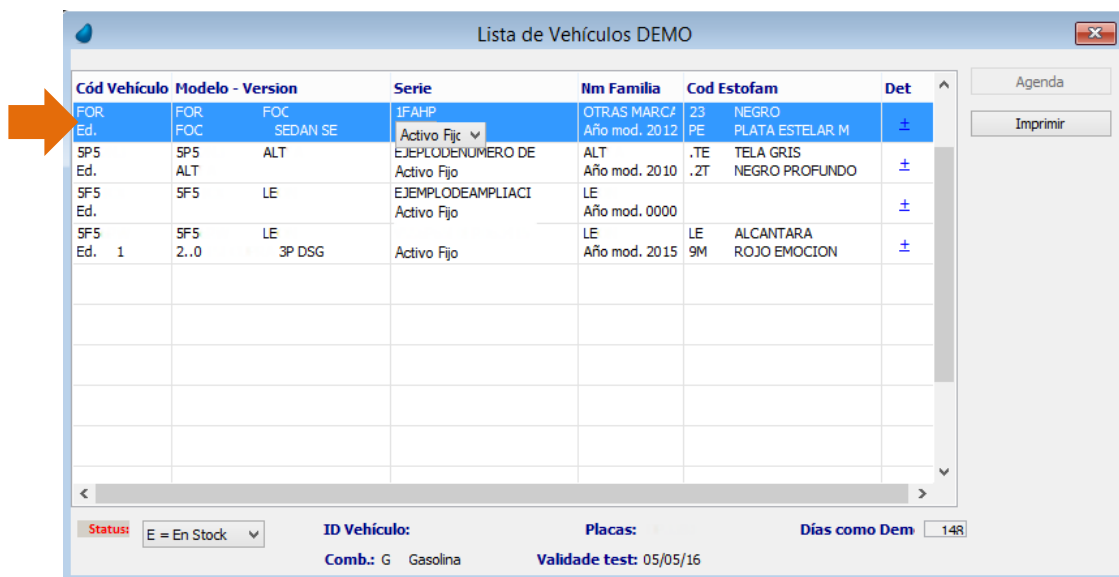
Fecha: 03/10/15 Hora: 16:00

Texto:

**Paso: 5**



**Importante:** Cuando no esté activa la interfaz con el portal, será necesario tener registrado el prospecto como cliente para hacer una prueba de manejo. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y agenda > Agenda Vehículos Demo.**



Cód Vehículo	Modelo - Version	Serie	Nm Familia	Cod Estofam	Det
FOR Ed.	FOR FOC SEDAN SE	1FAHP Activo Fijo	OTRAS MARCA Año mod. 2012	23 NEGRO PLATA ESTELAR M	±
SP5 Ed.	SP5 ALT	EJEMPLO DE NUMERO DE Activo Fijo	ALT Año mod. 2010	.TE TELA GRIS .2T NEGRO PROFUNDO	±
SF5 Ed.	SF5 LE	EJEMPLO DE AMPLIACION Activo Fijo	LE Año mod. 0000		±
SF5 Ed. 1	SF5 2.0 3P DSG	Activo Fijo	LE Año mod. 2015	LE ALCANTARA ROJO EMOCION 9M	±

Status: E = En Stock ID Vehículo: Placas: Días como Dem: 14R  
 Comb.: G Gasolina Validade test: 05/05/16

En esta ruta se registra la salida y entrada del automóvil, así como cuándo, qué automóvil, a quién, cuándo sale, cuándo regresa, imprimir el pase de salida. Puede consultar el historial de reservaciones y finalizar la reserva del automóvil. En esta ruta puede consultar los automóviles disponibles para demo a manera de stock.

## Paso 6: Oferta vehículo nuevo

Es la configuración del automóvil, así como precios, esquemas de pago, accesorios, etc. TotalDealer tiene la herramienta de Cotizaciones de Venta para tal efecto. Para crear una cotización o un pedido a un prospecto, dentro de Prospección de Ventas está la opción de Nueva Propuesta, si el prospecto no está dado de alta como cliente preguntará si queremos darlo de alta o no. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y Agenda > Cotizaciones de Venta > Detalle > Agregar Artículo.**



Cotización: 000624 Situación: A=Abierta Fecha: 01/10/15 19:02 0001 SUPERVISOR PAS  
 Validez: 08/10/15

Vendedor: 0001 DUL Fuente: 51 Motivo: 01 PISO DE VENTA

Cliente: 045893 ELYDETH RODRÍGUEZ CABRERA  
 Teléfonos: (55 ) 3344-5566 / ( ) - 0  
 Contacto: 000 Desea ser contactado? No

Tipo Cotización: 2 Pedido Canal: 1 Tradicional Tipo Vehículo: Por Serie

Área neg.: 000

Total por Pagar: 0.00 Pagos Registrados: 0.00 Devolución: 0.00

**Resultado**  
 Fecha Final: Hora Final:

**Venta Perdida**  
 Motivo: Marca: Modelo:

**Aprobación Comercial**  
 Fecha: Hora: Responsable:

**Aprobación Administrativa**  
 Fecha: Hora: Responsable:

Observación sobre las Condiciones de Pago  
 Observación General

Prioridad Vta:

V:1601.0

Ingresa los datos correspondientes para cotizar.



## Oferta de Financiamiento

Son las opciones que tiene el prospecto para pagar cuando la compra no será hecha en efectivo. TotalDealer tiene la herramienta de Cotizaciones de Venta para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y agenda > Cotizaciones de Venta > Botón Pagos > Tipo de Pago > Financiamiento**.

1. Seleccione el **Tipo de Pago** del prospecto.
2. Ingresa los datos del **Financiamiento**.



En las opciones de pago de la cotización es posible seleccionar distintas formas de pago de acuerdo a las posibilidades del cliente.

## Toma del auto usado

Opción que tiene el cliente para pagar el automóvil nuevo con su automóvil usado. TotalDealer tiene la herramienta de Cotizaciones de Venta para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y agenda > Cotizaciones de Venta > Botón Pagos.**

1. Seleccione en **Tipo de Pago** la opción **Usado**.
2. Ingrese la evaluación del vehículo.



Para capturar la evaluación que le hacen al auto usado para saber si se recibe o no y cuál será el valor por el que se recibirá, se ingresará a la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y Agenda > Evaluación de Vehículo Usado**. El usuario vendedor puede tomar el automóvil usado del cliente mediante una herramienta que le permite registrar el automóvil usado con todos sus documentos, accesorios, etc.



## Seguimiento de la Preventa

Proceso de dar seguimiento y continuidad a la posible compra del automóvil por parte del prospecto para llegar al cierre de venta o en su caso a la postergación o cancelación del seguimiento. TotalDealer tiene la herramienta de Cotizaciones de Venta para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y Agenda > Agenda Vendedor**.

**Lista de Contactos Pendientes**

Agenda	Tp Nuevo Contacto	Origen	Vehículo	Cliente	Vendedor	Det
02/10/15 18:44	Telefonema	Prospección 000004	1B	N 045893	001 DUL	±
02/10/15 09:00	Telefonema	Cotización 000624	1B	N 045893	001 DUL	±
01/10/15 14:57	Telefonema	Cotización 000497	5F	N 045070	368	±
01/10/15 13:41	Telefonema	Cotización 000516	5F	N 045070	368	±
30/09/15 21:32	Telefonema	Cotización 000395	KG	N 032759	162	±
30/09/15 21:31	Telefonema	Cotización 000397	5F	N 041418	087	±
30/09/15 20:57	Telefonema	Cotización 000390	KG	N 044393	087	±
30/09/15 20:57	Telefonema	Cotización 000391	6J	N 044400	388	±

**Observación de la Pasada:**

**Datos del Ultimo Contacto**  
 Dia: 01/10/15 18:44 Contacto Inicial: 01/10/15 18:44 Status: Frio - Tipo: Visita Local: Concesionaria  
 Descripción: Contacto Inicial

Tel: (55 ) 3344-5566  
 Tel: (55 ) 5566-7788  
 E-mail: erodriguez@totaldealer.com

Para este contacto fue

Fecha Transfiere Concepto Realizados **Nuevo contacto**

Con esta herramienta el usuario vendedor en TotalDealer, puede revisar sus actividades pendientes, por todos los prospectos, por prospecto, ver las actividades realizadas, crear nuevas actividades o cerrar actividades.

**Contactos Comerciales**

2 Pasada 000004 Inicio: 01/10/15 18:44 Final: 00/00/00 00:00

**Cliente:** 000000

**Teléfonos:** (55 ) 3344-5566 (55 ) 5566-7788

**Email:** erodriguez@totaldealer.com

**Prospección de Ventas**  
 Interés Principal 1B18C1 IBIZA

**Observación:**

**Contacto**  
 Vendedor: 0001 DUL  
 Contacto: 02/10/15 13:12 Tipo: Telefonema Local: Trabajo  
 Informe:

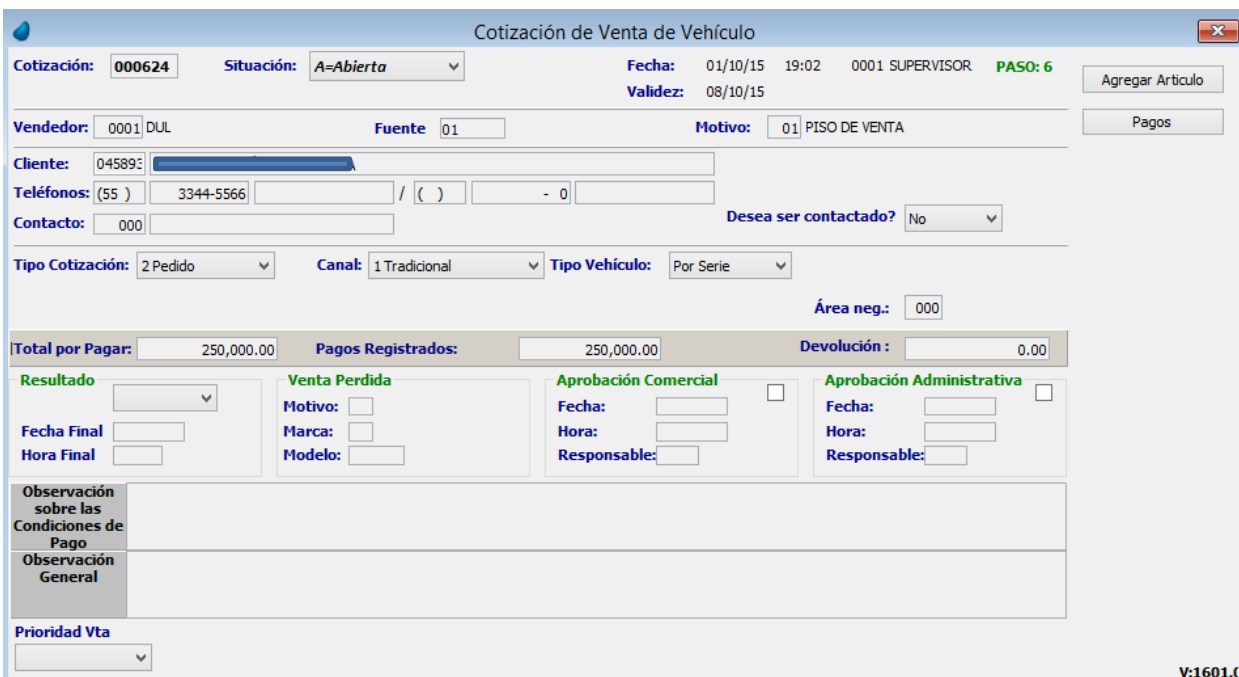
**Vehículo disponible para Test-Drive** 01344

**Próximo Contacto**  
 Contacto: 03/10/15 09:00 Tipo: Telefonema Local: Trabajo Situación: Pendiente

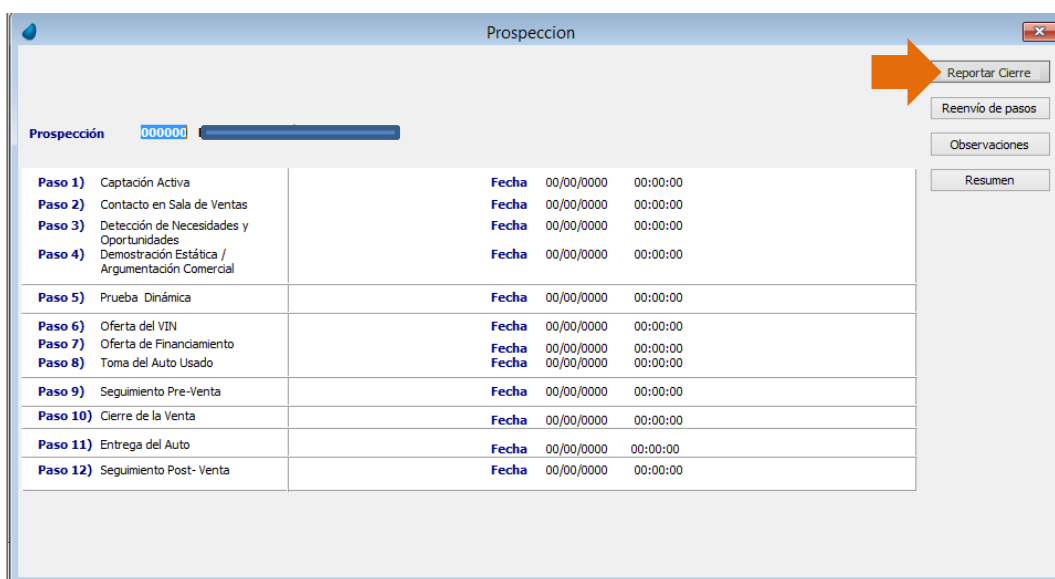
Criar Email  
 Reservar/ Agenda

## Cierre de la Venta

Es la negociación que permite cerrar un trato de compra del automóvil entre el vendedor y el cliente. TotalDealer tiene la herramienta de Cotizaciones de Venta para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Cotizaciones y Agenda > Cotizaciones de Venta.**



La cotización que se maneja al principio de informar esquemas de pago, anticipos y otros accesorios al ingresar el automóvil desde el stock y al aprobarlo se convierte en un pedido para que el área administrativa realice los procesos necesarios de facturación para que el vendedor reportar el cierre de la venta en la siguiente ruta: **Ventas > Cotizaciones y Agenda > Prospección de Ventas > Status.**



Paso	Descripción	Fecha	Hora
Paso 1	Captación Activa	00/00/0000	00:00:00
Paso 2	Contacto en Sala de Ventas	00/00/0000	00:00:00
Paso 3	Detección de Necesidades y Oportunidades	00/00/0000	00:00:00
Paso 4	Demostración Estática / Argumentación Comercial	00/00/0000	00:00:00
Paso 5	Prueba Dinámica	00/00/0000	00:00:00
Paso 6	Oferta del VIN	00/00/0000	00:00:00
Paso 7	Oferta de Financiamiento	00/00/0000	00:00:00
Paso 8	Toma del Auto Usado	00/00/0000	00:00:00
Paso 9	Seguimiento Pre-Venta	00/00/0000	00:00:00
Paso 10	Cierre de la Venta	00/00/0000	00:00:00
Paso 11	Entrega del Auto	00/00/0000	00:00:00
Paso 12	Seguimiento Post-Venta	00/00/0000	00:00:00



## Paso 7: Entrega de Vehículo Nuevo

Donde es finalizado el proceso de venta, aprobaciones, entrega de documentos, pagos, etc. Se programa una fecha para hacer la entrega del automóvil al cliente. Siguiendo la ruta: **Producción > Ventas > Precios, Inventarios, Facturación > Agenda de Entrega de Vehículos.**

Programación de Entrega

Fecha Programada	Nombre Cliente	Vehículo	Estatus
17/02/15 11:00 Cotización: 000616	Teléfono(33 ) / ( ) - 0	Serie: Placas SP Nuevo - BILA WHITE	No Entregado
17/02/15 12:30 Cotización: 000572	Teléfono(33 ) / ( ) - 0	Serie: Placas Usado - AZUL	No Entregado
16/02/15 09:00 Cotización: 000614	Teléfono(33 ) / ( ) - 0	Serie: Placas SP Nuevo - BLANCO NEVADA	No Entregado
16/02/15 09:30 Cotización: 000615	Teléfono(33 ) / ( ) - 0	Serie: Placas SP Nuevo - ROJO MONTSANT	Entregado
12/02/15 09:00 Cotización: 000612	Teléfono(33 ) / ( ) - 0	Serie: Placas Nuevo - PLATA ICE	Entregado
11/02/15 09:00 Cotización: 000611	Teléfono(33 ) / ( ) - 0	Serie: Placas Nuevo - AZUL APOLO	Entregado
09/02/15 09:00 Cotización: 000608	Teléfono(55 ) / ( ) - 0	Serie: Placas Nuevo 1.8 TSI - BLANCO NEVADA	Entregado
09/02/15 10:00 Cotización: 000607	Teléfono(833 ) / ( ) - 0	Serie: Placas S/P Nuevo - BILA WHITE	Entregado
09/02/15 16:01 Cotización: 000605	Teléfono(443 ) / ( ) - 0	Serie: Placas S/P Nuevo - NEGRO UNIVERSO	Entregado

Cambiar Fecha Programada

Cambiar Situación

Instalación de Accesorios

Cuenta Corriente Cliente

Reporte de Entregas por Fecha

Entregar

Mas...

Observación:

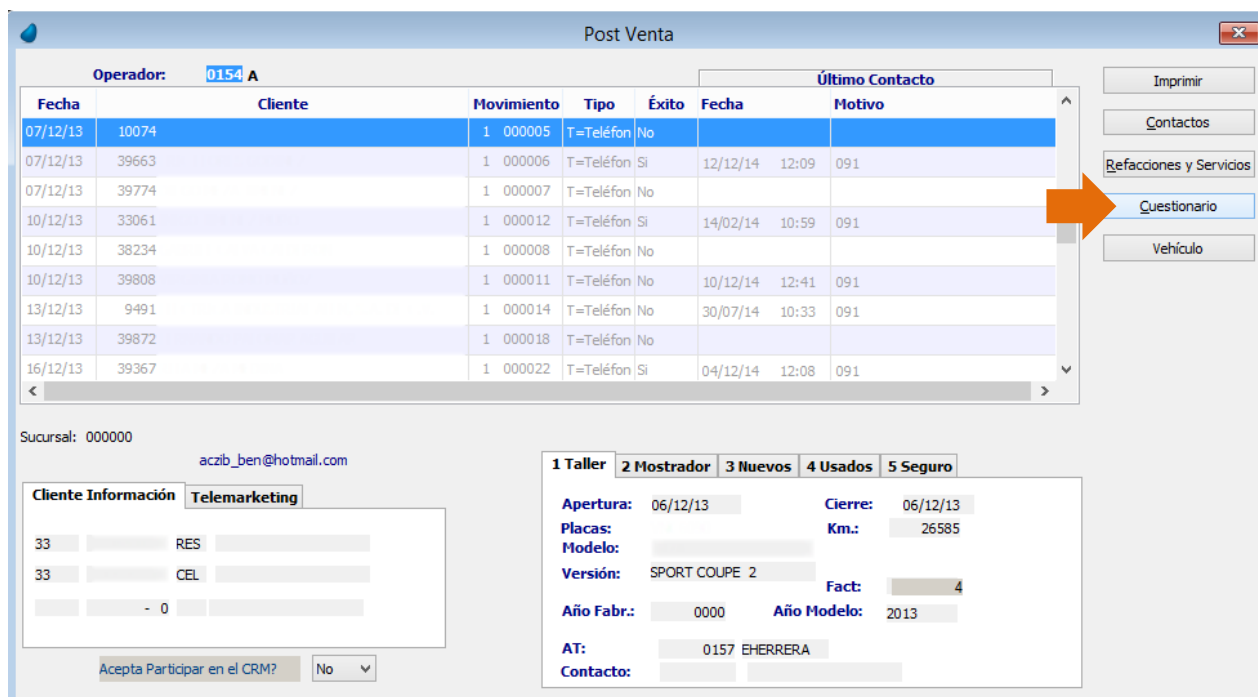
Vendedor: 0082

Emisión: 12/02/15 11:43

En este proceso el usuario vendedor lleva el control de los autos que serán entregados, pudiendo generar pase de salida, ver la cuenta corriente del cliente, cambiar la fecha y situación de entrega y generar la carta de entrega para el cliente. Con la interfaz, en ese momento es enviada la información.

## Paso 8: Seguimiento Post Venta

Proceso que sigue a la entrega del automóvil para conocer la satisfacción del cliente en base a todo el proceso anterior. TotalDealer tiene la herramienta de CRM para tal efecto. Siguiendo la ruta: **Producción > CRM > Operación > Seguimiento Telefónico**.



Fecha	Cliente	Movimiento	Tipo	Éxito	Fecha	Motive
07/12/13	10074	1 000005	T=Teléfon	No		
07/12/13	39663	1 000006	T=Teléfon	Si	12/12/14 12:09	091
07/12/13	39774	1 000007	T=Teléfon	No		
10/12/13	33061	1 000012	T=Teléfon	Si	14/02/14 10:59	091
10/12/13	38234	1 000008	T=Teléfon	No		
10/12/13	39808	1 000011	T=Teléfon	No	10/12/14 12:41	091
13/12/13	9491	1 000014	T=Teléfon	No	30/07/14 10:33	091
13/12/13	39872	1 000018	T=Teléfon	No		
16/12/13	39367	1 000022	T=Teléfon	Si	04/12/14 12:08	091

Sucursal: 000000  
aczb\_ben@hotmail.com

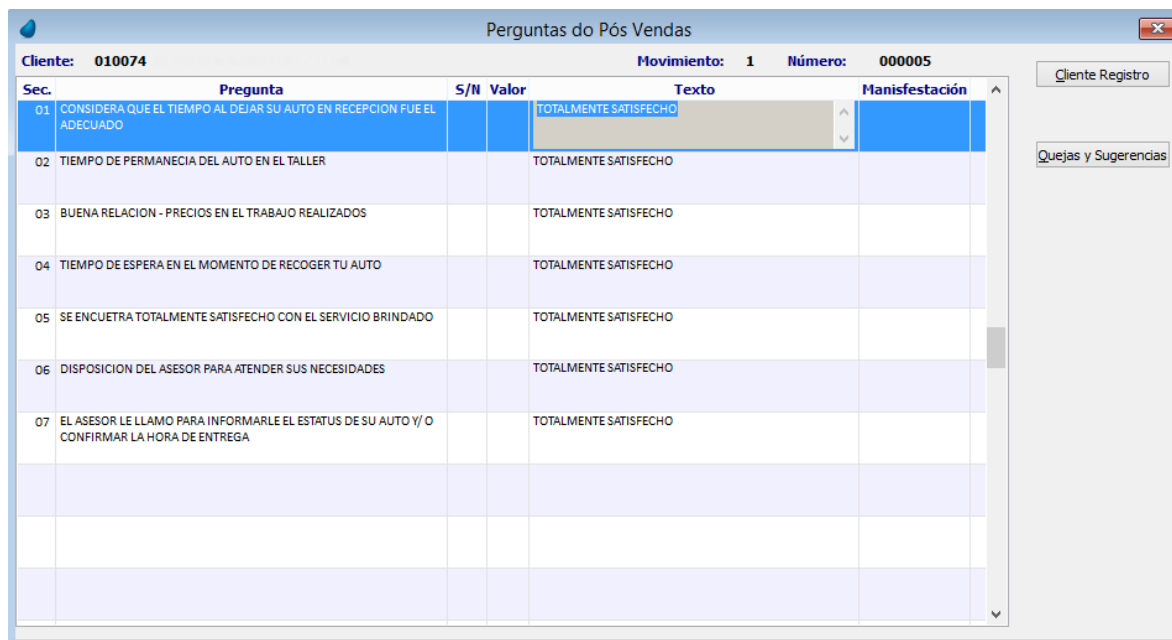
Cliente Información: Telemarketing

33 RES  
33 CEL  
- 0

1 Taller 2 Mostrador 3 Nuevos 4 Usados 5 Seguro

Apertura: 06/12/13 Cierre: 06/12/13  
Placas: Km.: 26585  
Modelo: Fact: 4  
Versión: SPORT COUPE 2  
Año Fabr.: 0000 Año Modelo: 2013  
AT: 0157 EHERRERA  
Contacto:

TotalDealer permite a través de la entrega o facturación del automóvil, generar cuestionarios configurables para poder realizar las llamadas de seguimiento del auto entregado/facturado para conocer, según las preguntas del usuario, la satisfacción del cliente. Con las ventajas de poder ver y saber las características de la compra.




Sec.	Pregunta	S/N	Valor	Texto	Manifestación
01	CONSIDERA QUE EL TIEMPO AL DEJAR SU AUTO EN RECEPCION FUE EL ADECUADO			TOTALMENTE SATISFECHO	
02	TIEMPO DE PERMANENCIA DEL AUTO EN EL TALLER			TOTALMENTE SATISFECHO	
03	BUENA RELACION - PRECIOS EN EL TRABAJO REALIZADOS			TOTALMENTE SATISFECHO	
04	TIEMPO DE ESPERA EN EL MOMENTO DE RECOGER TU AUTO			TOTALMENTE SATISFECHO	
05	SE ENCUETRA TOTALMENTE SATISFECHO CON EL SERVICIO BRINDADO			TOTALMENTE SATISFECHO	
06	DISPOSICION DEL ASESOR PARA ATENDER SUS NECESIDADES			TOTALMENTE SATISFECHO	
07	EL ASESOR LE LLAMO PARA INFORMARLE EL ESTATUS DE SU AUTO Y/O CONFIRMAR LA HORA DE ENTREGA			TOTALMENTE SATISFECHO	

Cliente: 010074 Movimiento: 1 Número: 000005

Cliente Registro  
Quejas y Sugerencias

## Opciones Complementarias de la Interfaz


Consulta de prospectos capturados directamente en el portal en la siguiente ruta: **Ventas > Recepción > Consulta al Portal de Prospección.**



No. Control	ID	Nombre	A. Paterno	A. Materno	Detalle
1	198	SERGIO	SANCHEZ		±
2	199	ERICK			±
3	200	FRANCISCO			±
4	200	ANAID			±
5	200	ANGEL MANUEL			±
6	200	LUCIANO			±
7	200	FERNANDO			±
8	200	SERGIO			±
9	200	ANIBAL			±
10	200	DAVID ALFONSO			±
11	200	LUIS			±
12	200	ARACELY			±
13	200	JORGE			±
14	200	ANGEL MANUEL			±
15	200	RICARDO			±

Buttons: Crear Cotización, Crear Prospección

- > **Crear prospección:** Crea los registros necesarios para darle seguimiento al prospecto desde TotalDealer.
- > **Crear cotización:** Crea una cotización o pedido para darle seguimiento al prospecto del paso 6 en adelante.



**Asignar Prospecto a Vendedor**

Fecha: 08/10/2015  
Hora: 12:03:00

Empleado: 3000

Tipo de Medio:

Fuente:

Número de Prospección asignado: 000000

**Confirmar**

Consulta de vendedores inactivos (Solamente está activada para el Gerente de Ventas) en la siguiente ruta: **Ventas > Gerencia > Seguimiento de cotizaciones y pedidos > Consulta de vendedores en el portal de prospección.**



Vendedores Inactivos

**Vendedores Inactivos en el portal de Pros**

Código de Portal	Vendedor	Pendientes		
	0000	S	Mostrar	Transferir

Esta opción mostrará lo vendedores que se recibieron como inactivos desde el portal y que en Totaldealer se encontraban activos. El sistema cambiará el estatus automáticamente para que los vendedores queden con el mismo estatus que en el portal.

**Mostrar:** Detallará los seguimientos que tenía pendientes el vendedor.



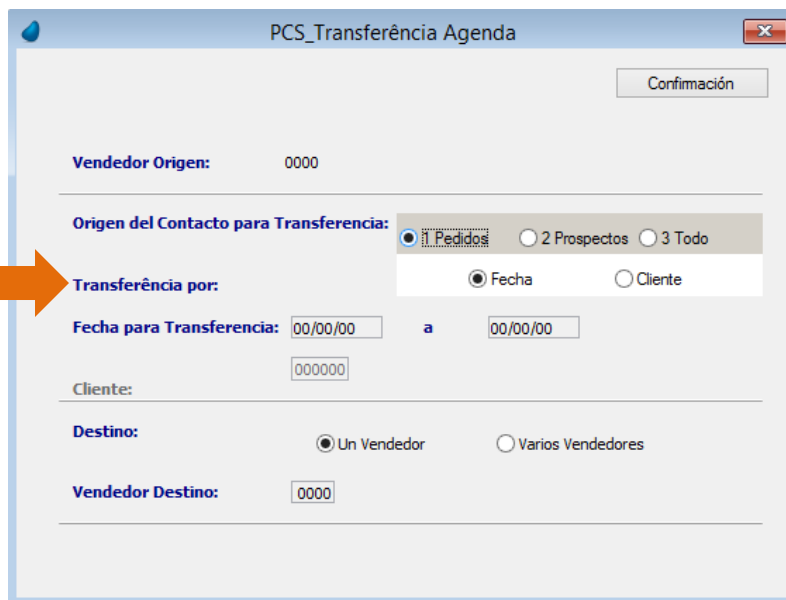
Contactos Pendientes

**1000**

Próximo contacto	Último Contacto	Prospecto
23/01/15 12:33	23/01/15 12:33	DISTRIBUIDOR S.A. DE C.V.
26/01/15 12:23	19/01/15 12:23	DISTRIBUIDOR , S.A. DE C.V.
19/01/16 12:43	19/01/16 12:43	DISTRIBUIDOR , S.A. DE C.V.

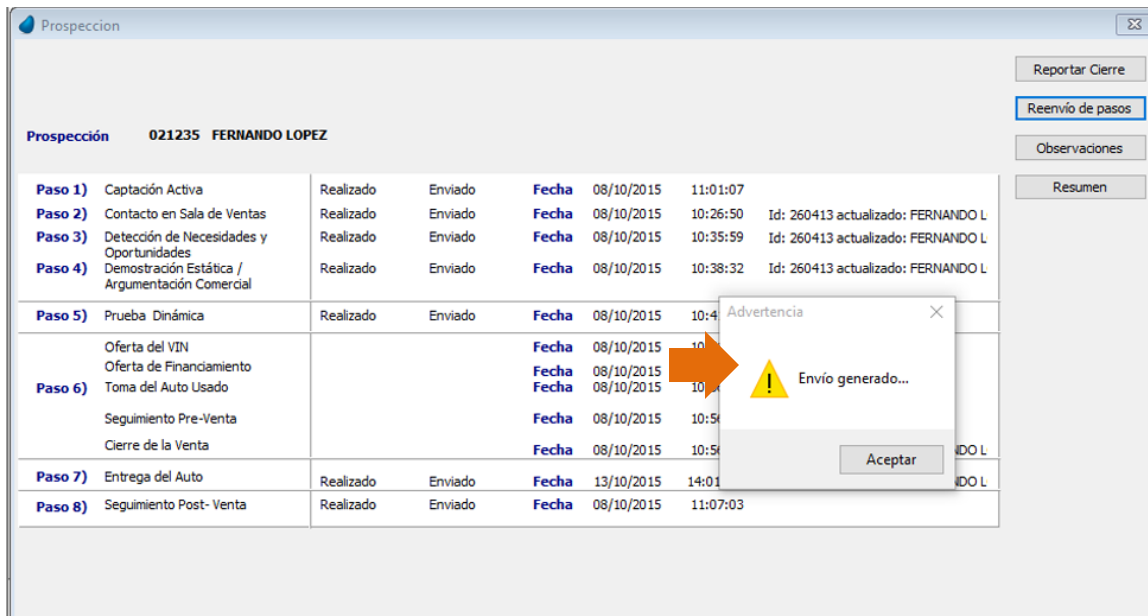


**Transferir:** Ayudará al Gerente de Ventas a hacer la transferencia de esos seguimientos pendientes a vendedores activos. Teniendo la opción de enviarlo a uno o varios vendedores.




**Importante:** No son procesos automáticos, el usuario correspondiente tendrá que activarlos manualmente.


El status de prospección se podrá consultar en la siguiente ruta: **Ventas > Cotizaciones y Agenda > Prospección de ventas > Seleccionar el prospecto correcto > Status > Reenvío de pasos**



Paso	Descripción	Realizado	Enviado	Fecha	Horario	Id	Actualizado por
Paso 1	Captación Activa	Realizado	Enviado	08/10/2015	11:01:07		
Paso 2	Contacto en Sala de Ventas	Realizado	Enviado	08/10/2015	10:26:50	Id: 260413	actualizado: FERNANDO L
Paso 3	Detección de Necesidades y Oportunidades	Realizado	Enviado	08/10/2015	10:35:59	Id: 260413	actualizado: FERNANDO L
Paso 4	Demostración Estática / Argumentación Comercial	Realizado	Enviado	08/10/2015	10:38:32	Id: 260413	actualizado: FERNANDO L
Paso 5	Prueba Dinámica	Realizado	Enviado	08/10/2015	10:40:00		
Paso 6	Oferta del VIN			08/10/2015	10:40:00		
	Oferta de Financiamiento			08/10/2015	10:40:00		
	Toma del Auto Usado			08/10/2015	10:40:00		
	Seguimiento Pre-Venta			08/10/2015	10:50:00		
	Cierre de la Venta			08/10/2015	10:50:00		
Paso 7	Entrega del Auto	Realizado	Enviado	13/10/2015	14:01:00		
Paso 8	Seguimiento Post-Venta	Realizado	Enviado	08/10/2015	11:07:03		

Esta pantalla muestra los pasos que han realizado para ese prospecto, dando la opción de reenviar al portal la información de ese prospecto en específico, esto va a ser necesario cuando por algún motivo no se envió la información de un prospecto al portal. Se mostrará un mensaje cuando el reenvío se haya efectuado.

**Observaciones:** Mostrará todas las notas que se hayan capturado en el portal, no se podrán agregar más notas, simplemente es para su consulta.



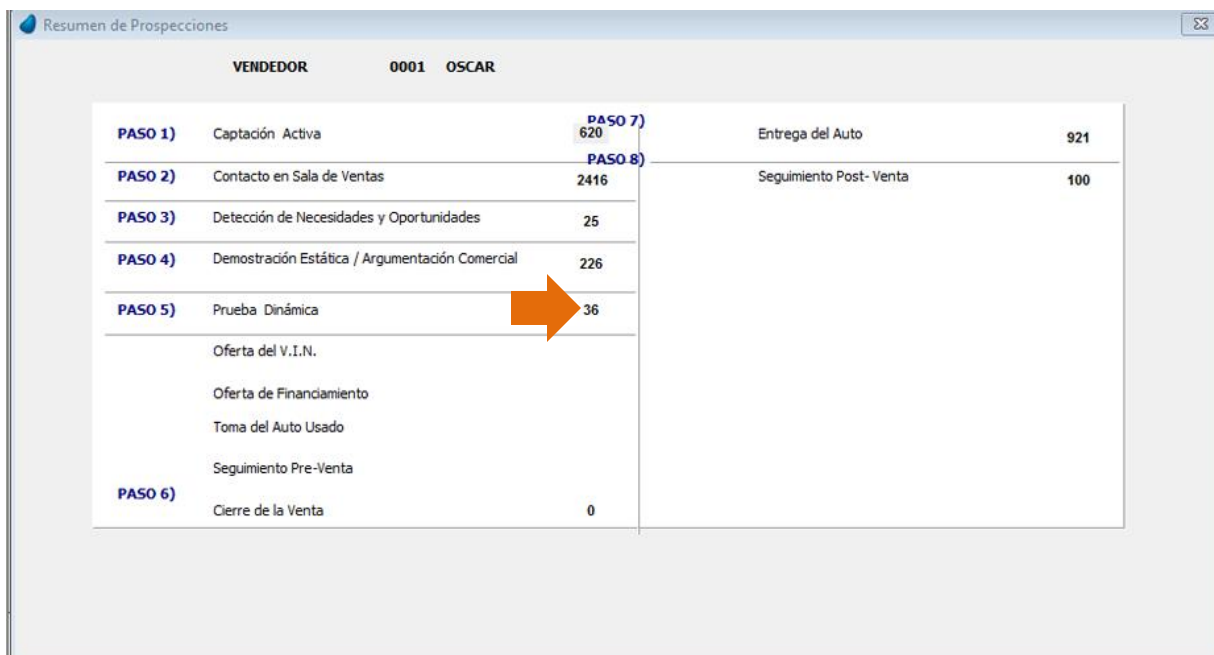
**Observaciones**

**Pruebas de Manejo** 0 00/00/0000

**Cotizaciones** 0 00/00/0000

COMENTARIOS COMENTARIOS COMENTARIOS08-10-2015:  
2041USUARIOPRUEBA: 2041-4 Demostración Estática / Argumentación  
Comercial\nHOLA\n COMENTARIOS

**Resumen:** Mostrará, por vendedor, cuántas prospecciones tiene en cada paso.



**Resumen de Prospecciones**

**VENDEDOR 0001 OSCAR**

PASO	DESCRIPCION	CANTIDAD
<b>PASO 1)</b>	Captación Activa	620
<b>PASO 2)</b>	Contacto en Sala de Ventas	2416
<b>PASO 3)</b>	Detección de Necesidades y Oportunidades	25
<b>PASO 4)</b>	Demostración Estática / Argumentación Comercial	226
<b>PASO 5)</b>	Prueba Dinámica	36
	Oferta del V.I.N.	
	Oferta de Financiamiento	
	Toma del Auto Usado	
	Seguimiento Pre-Venta	
<b>PASO 6)</b>	Cierre de la Venta	0

**PASO 7)** Entrega del Auto 921

**PASO 8)** Seguimiento Post-Venta 100

## Email y teléfonos de soporte técnico



Soporte vía Web y/o teléfono están disponibles en horario de oficina de  
Lunes a viernes: 8 AM a 7 PM (CST)  
Sábado: 9 AM a 2 PM

[soporte@totaldealer.com.mx](mailto:soporte@totaldealer.com.mx)  
+52 1 - 55 5687 1090