	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

1. PROPÓSITO

Este procedimiento esta intencionado para que el cliente lo pueda consultar y clarificar la forma en que **Thermosolutions Group** pone a su disposición todos los términos de comunicación para con el mismo.

2. ALCANCE

Aplica a todos aquellos puestos que interfieren directamente con el cliente.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	NOMBRE DEL DOCUMENTO
TH-VTS-R-07	Solicitud de cotización
TH-CS-R-09	Orden de Pedido
TH-FV-R-05	Contrato

4. RESPONSABILIDADES

- Equipo de ventas: Cualquier vendedor que tenga contacto directo con el cliente sea en proyectos, venta de productos, venta en línea, exportaciones, ferreterías, etc.
- Ingeniería: Es el responsable de establecer las condiciones de las garantías por producto.
- Gerente de producción: Es el responsable de actuar y llevar un reporte sobre las reparaciones.
- Calidad: Responsable de actuar sobre el producto no conforme.

5. PROCEDIMIENTO


5.1 Solicitud de cotización de un producto o servicio:

Nuestros productos y servicios están disponibles para sus consultas por medio de página web, redes sociales, catálogos y sucursales de venta, en donde podrá encontrar todas las especificaciones y usos del producto/servicio, así como los términos de solicitud de estos.

Una vez seleccionado su producto o servicio, el cliente podrá contactar al equipo de ventas a través de

- Correos electrónicos: ventas@thermosolutionsgroup.com / info@thermosolutionsgroup.com
- Números de teléfono: 2203 4616
- Redes sociales.
- Página web.
- Whast app Bussines: (506) 6196-2067

El equipo de ventas será el encargado de suministrar toda la información y clarificar todos los términos

	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

con el cliente. Una vez clarificados los términos del producto o servicio, los encargados de ventas reciben la solicitud de cotización formal por medio de un correo electrónico o bien por medio de mensajes de texto, whatsapp.


Los requerimientos del cliente se identifican de la siguiente manera según los tipos de pedidos.

- A. Ventas en línea: En caso de ser un producto tradicional los precios de estos se encuentran en la página web. Si el cliente requiere alguna necesidad en específico esta puede ser solicitada por medio del chat en la página web.
- B. En los pedidos recibidos por teléfono: Según con la necesidad del cliente, este es transferido a cada canal de ventas y se procede de la siguiente manera:
- Centros de servicios: Se atiende al cliente de forma directa y se entrega una factura como parte de la evidencia que el cliente solicitó
 - Proyectos: Los requerimientos son captados por medio de ordenes de compra o licitaciones.
 - Proyectos Fotovoltaicos: Los requerimientos del cliente quedan estipulados en los contratos.
 - Canal Ferretero: Se proporciona la información solicitada, en caso de aceptación de la venta se le indica que debe enviar una orden de compra.
 - Ventas Generales: Los requerimientos son captados por medio de solicitudes de cotización, ordenes de compra.

Dentro de la información requerida por la empresa para un pedido se incluye:

- Nombre del Cliente.
- Número de Factura Proforma/ cotización, Orden de compra.
- Fecha en que se hace la Factura Proforma/ cotización / Orden de compra.
- Descripción del producto (cantidad, material, otras especificaciones, información documentada requerida como Certificados de material / declaración de conformidad del pedido, otros.
- Fecha y lugar de Entrega solicitadas por el cliente.
- Precio unitario y total.
- Otros según las necesidades.

Cualquier producto que se encuentre fuera de la lista de precios de productos tradicionales, las cotizaciones serán previamente revisadas y aprobada según el canal de venta para garantizar que la

	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

organización tiene la capacidad de cumplir con lo comprometido, todos los requisitos han sido definidos y acordados con el cliente y que se han considerado los requisitos legales y otros aplicables.

La cotización / factura proforma será enviada al cliente por parte del encargado de ventas vía correo electrónico o mensaje de texto. El encargado de ingeniería deberá guardar las cotizaciones generadas para todos los vendedores.

5.2 Aceptación o rechazo de los pedidos por parte del Cliente:

En caso de que, el cliente acepte la cotización o factura proforma podrá comunicar su decisión al vendedor por los medios habilitados por la organización, tales como:

- *Vía correo electrónico.*
- *Envío de cotización / factura firmada.*
- *Colocación de la orden de compra.*


Sí procede, el encargado de ventas deberá documentar y solicitar la orden de producción en caso de ser requerido (de no existir inventario o ser un producto especial). Cada vendedor debe conservar información sobre la aceptación del pedido. Si la organización no puede satisfacer los requerimientos, el representante de ventas se comunicará con el cliente para resolver las diferencias entre lo que se puede proporcionar y los requerimientos del cliente, o para comunicarle que no se puede proporcionar el producto o servicio.

Cada encargado de ventas es responsable de almacenar la información documentada relacionada a la aprobación o rechazo de un pedido.

5.3 Modificaciones de los requisitos solicitados

Cuando el cliente o la organización realiza un cambio a un producto o servicio aprobado se actuará de la siguiente manera: El representante de ventas y el cliente discuten las modificaciones, en la siguiente tabla se resume de acuerdo con el ítem modificado la manera de proceder:

Ítem	Modo de proceder
Fecha de envió	Mediante un correo o llamada se le envía al cliente notificando la nueva fecha. El vendedor debe comunicarle a la asistente de ventas la aceptación de los nuevos requisitos por parte del cliente.
Plano respecto a dimensiones o tolerancias	Se corrige en plano actualizando la información. El vendedor deberá notificar a producción y/o ingeniería el cambio.
Plano respecto a	El cliente envía un correo o llama indicando la modificación de material y

	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

material	realizar el ajuste correspondiente. El vendedor deberá notificar a producción y/o ingeniería el cambio.
Cantidad por producir	El cliente envía un correo o llama indicando la modificación de material y realizar el ajuste correspondiente. El vendedor deberá notificar a producción y/o ingeniería el cambio.
Acabado	El cliente envía un correo o llama indicando la modificación de material y realizar el ajuste correspondiente. El vendedor deberá notificar a producción y/o ingeniería el cambio.
Accesorios	El cliente envía un correo o llama indicando la modificación de material y realizar el ajuste correspondiente. El vendedor deberá notificar a producción y/o ingeniería el cambio.
Otros	El cliente envía un correo indicando la solicitud. El vendedor deberá notificar a producción y/o ingeniería el cambio.


El Encargado de Ventas es el responsable de comunicar a todas las partes interesadas e involucradas en el proceso productivo, por medio de la solicitud de la orden de producción los cambios requeridos por el cliente. Adicional, el encargado de ventas será el responsable de guardar toda la nueva información documentada en el sitio electrónico con los nuevos cambios.

En caso de que afecte la cotización anteriormente enviada el vendedor deberá solicitar una nueva cotización para el cliente a ingeniería, dando trazabilidad en el código de la misma.

5.6 Retroalimentación del cliente

La organización tiene definido los siguientes medios para recibir la retroalimentación de los clientes (positiva y negativa):

- a. Retroalimentación vía oral: La cual se puede realizar de las siguientes 2 formas:
 - Puede ser realizada por el cliente de forma directa con el vendedor, de forma tal que el vendedor deberá direccionar dicha retroalimentación a la organización por medio del de **correo electrónico** para que posteriormente sea gestionada por el proceso de centro de servicio, quien contactara al cliente oportunamente y le informara de las acciones correctivas generadas.
 - Vía telefónica, por medio del número de teléfono (506) 2203-4616 en donde será atendido por un representante de servicio al cliente el cual tramitará por correo electrónico, para que posteriormente sea gestionada por el área de Servicio al cliente contactara al cliente oportunamente y le informara de las acciones correctivas generadas.

	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

- Retroalimentación vía escrita: La cual se puede realizar de forma directa por medio de nuestra página web en el sitio de contáctenos, quejas, por medio de nuestras redes sociales la cuales son monitoreadas oportunamente por personal de servicio al cliente y a los correos info@thermosolutionsgroup.com o ventas@thermosolutionsgroup.com. Servicio al cliente contactara al cliente oportunamente y le informara de las acciones correctivas generadas.

5.7 Satisfacción al cliente

La organización realiza procesos anuales, semestrales, diarios y por proyecto fotovoltaico para conocer la percepción del servicio brindado por la empresa a sus clientes, mediante una encuesta de satisfacción, la cual es elaborada, analizada y evaluada por una persona externa con este insumo se generan acciones de mejora, buscando siempre aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

5.8 Servicios post ventas:


A continuación, se indica cuáles son los pasos para un servicio post venta:

A. Devoluciones por parte del Cliente

- La organización tiene definidos protocolos para el manejo de devoluciones por parte de sus clientes, toda devolución ya sea parcial o total deberá ser notificada al encargado de ventas vía por medio de correo electrónico, mensaje o bien llamada.
- Una vez recibida la devolución, en caso de ser necesario el vendedor debe coordinar con logística para la recolección del producto.
- Al ingresar el producto a la empresa se debe notificar a Taller, con el fin de realizar una verificación del estado del producto.
- En caso de que, el producto se encuentre en optimas condiciones se debe ingresar al inventario principal.
- Si no se encuentra en optimas condiciones taller debe generar una cotización de la remanufacturación para dejarlo en óptimas condiciones. Cada caso será valorado para verificar el pago del monto de la cotización.
- El encargado de recibir la devolución deberá notificar al Gerente Producción / General de dicha devolución.
- Calidad, deberá completar el registro de Producto No Conforme y definir el plan de acción junto con los encargados / responsables para evitar recurrencia.

B. Aplicación de Garantías por parte de la Organización:

- Ingeniería junto con el gerente de ventas estipulan las condiciones relacionadas a la

	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

garantía que tiene cada producto.

- Toda garantía debe ser previamente aprobada por el Gerente General, quienes comunicaran al Gestor del Sistema dichas garantías para que sea sujeto a seguimiento, medición, análisis y evaluación el comportamiento de estas mediante el BSC.
- La gerencia general podrá solicitar la apertura de Acciones Correctivas mediante el Acción Correctiva si así lo considera necesario al responsable de los procesos requeridos.

C. Servicios de **Mantenimiento** por parte de la Organización

- Nuestra organización ofrece servicios de mantenimiento los cuales pueden ser contratados por medio de:
- La organización cuenta con un área de servicio técnico quienes poseen las competencias demostrables para realizar dicho mantenimiento ya sea en las instalaciones del cliente o en las de la organización.

D. **Aplicación de Quejas, comentarios u otros:**


- Cualquier persona puede registrar una queja, comentario o sugerencia mediante la página web o bien al correo buzón @thermosolutionsgroup.com
- La persona responsable de gestionar las quejas deberá analizarla y notificarle a la persona la resolución a dicha queja.
- El gestor en conjunto con la Gerencia de Ventas evalúa la magnitud de la queja ya sea para emitir una respuesta inmediata al cliente o para investigar la causa raíz que originaron la queja esto se realiza mediante una Acciones correctivas adicionalmente se determina la o las soluciones ante la queja en el mismo registro mencionado anteriormente.

5.0 DEFINICIONES

5.1 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

5.2 Sugerencia: Recomendación, idea o propuesta que se da para que se tenga en consideración a la hora de realizar algo.

5.3 Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

	TH-VTS-PR-01	Fecha aprobación: 16/02/2022
	Comunicación con el cliente	Proceso: Ventas
	Sistema de Gestión	Rev. 02

5.4 Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

FIN DEL PROCEDIMIENTO