

Mejora del proceso de ventas de una empresa dedicada a la comercialización e instalación de equipos de seguridad electrónica ubicada en la ciudad de Guayaquil

PROBLEMA

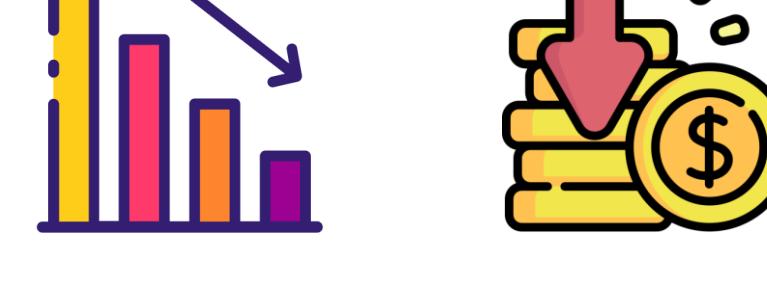
Desde el 2018, existe una gestión comercial ineficiente producto de:



Ha llevado a que el proceso de ventas se ejecute en un promedio de

20 días

Dificultando el crecimiento de la empresa debido a la



Disminución de las ventas y los ingresos en los últimos períodos.

OBJETIVO GENERAL



Elaborar un manual de procedimientos para el proceso de ventas de la empresa mediante un análisis minucioso del área comercial y sus actividades, identificando las posibles deficiencias y proponiendo mejoras que puedan implementarse en su ejecución.

PROPIUESTA

Con el propósito de mejorar el proceso de ventas se implementó el método de mejora de procesos conocido como el "Ciclo Deming" o PHVA.



Ishikawa



Diagrama SIPOC



Diagrama
AMFE

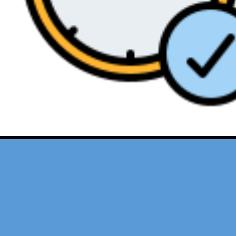


VERIFICAR

Poner en marcha Plan de acción mediante uso de herramientas de calidad

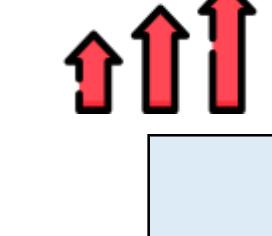
Revisión de procedimientos y establecer correcciones

RESULTADOS



Reducción de la duración del Ciclo de Venta

PROCEDIMIENTO	DURACION DEL CICLO DE VENTA	
	ANTERIOR	MEJORADO
Requerimiento del pedido	4	4
Inspección Técnica	4	2
Elaboración y envío de la cotización	3	7
Seguimiento	4	4
Solicitud de Anticipo al cliente	1	1
Compra del equipo al proveedor	2	2
Instalación del equipo de seguridad	1	3
Pago y Emisión de factura	2	2
DIAS	17	23
	Reducción de un 53% - 65%	



Beneficio Monetario estimado

Datos mensuales	Ciclo de venta		Diferencia
	Anterior	Mejorado	
Promedio de Requerimientos recibidos	10	10	0
Número de Ventas cerradas	5	8	3
Porcentaje de ventas cerradas	50%	80%	30%
Facturación por ventas	\$ 5.000	\$ 8.000	\$ 3.000
Costos de venta total	\$ 1.800	\$ 2.100	\$ 300
Ganancia percibida	\$ 3.200	\$ 5.900	\$ 2.700



Aumento de un 60% en su Facturación Mensual

CONCLUSIONES

- Mediante el uso de las herramientas de calidad se logró detectar los riesgos, fallas y proponer mejoras en los procedimientos analizados.
- Se reasignaron las responsabilidades para aliviar la carga de actividades, se establecieron políticas de tiempo y se automatizó la elaboración de las cotizaciones reduciendo así la duración del ciclo de venta en un 53% y estimando un incremento en el Porcentaje de Ventas Cerradas.
- Para asegurar que el área comercial cuente con un control y monitoreo continuo se determinaron los KPIs de Ventas con el fin de mejorar la toma de decisiones.
- Actualmente atraen a un escaso volumen de clientes potenciales dependiendo mayormente de captar clientes referidos por lo tanto como oportunidad de mejora se recomienda aumentar canales de difusión que ayuden a los vendedores a captar mayor volumen de clientes.