

 CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 0
	GE.07.2 PROTOCOLO DE MERCADEO, VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha Versión: 2023-07-01
		Página 1-3

PROCESO: Protocolo de Mercadeo, ventas y atención al cliente.

OBJETIVO: Guion comercial para dar información de los productos y servicios que comercializa el Diagnosticentro, prestar soporte al cliente o apoyo en la compra con enfoque de imparcialidad e independencia.

ALCANCE: A todas las actividades que representan llamadas vía telefónica comerciales, entrega de publicidad física, publicidad en redes sociales y/o el uso de CRM.

DEFINICIONES

- **GUION COMERCIAL:** Es un escrito que sirve de guía para el servicio que se brinda en la empresa. Es un elemento esencial para el equipo de soporte, pues garantiza la calidad en la comunicación por parte de los agentes comerciales.
- **LLAMADA COMERCIAL:** La atención telefónica es un canal de comunicación no presencial, que funge como una línea de conexión entre la empresa y sus clientes, en donde pueden brindarse diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los consumidores, por ejemplo: información, soporte o apoyo en una compra.

GENERALIDADES

El protocolo se realiza diariamente, y por medio de éste se puede seguir un guion comercial para ofrecer los productos y servicios del CDA y EDS: Revisiones Técnico Mecánicas preventivas, las Revisiones Técnico Mecánicas, venta de SOAT, de Combustibles y lubricantes. Se puede hacer vía telefónica, redes sociales, publicidad física o uso del CRM.

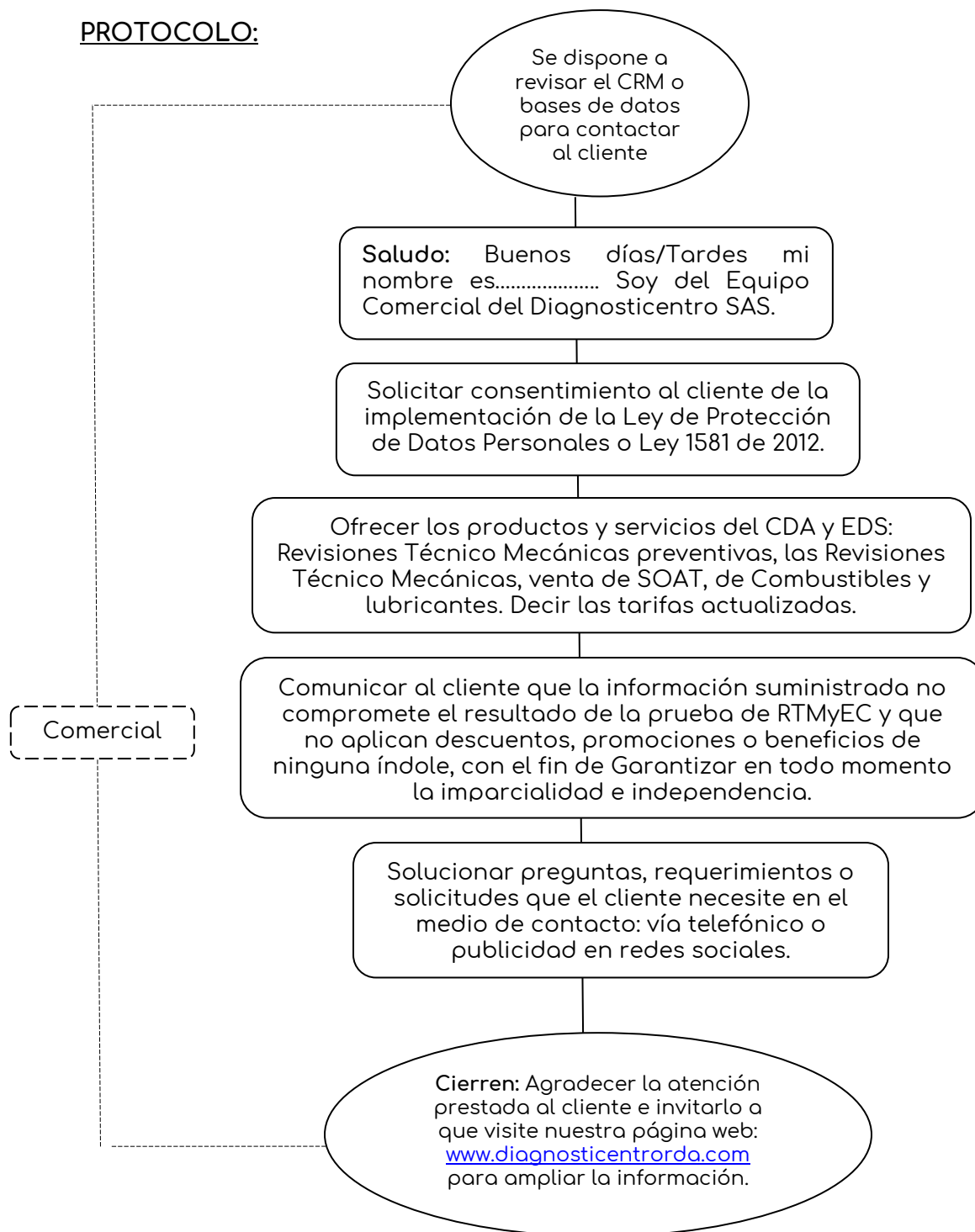
Nota: Todas las actividades comerciales deben garantizar la implementación de la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012.

De acuerdo a la normativa de protección de datos, para el contacto a un cliente la legitimación puede encontrarse en dos fuentes:

1. El consentimiento expreso otorgado por el propio interesado, bien dado al marcar una casilla en un formulario de suscripción o al aceptar la vía telefónica como medio de contacto.
2. El interés legítimo de la empresa, que puede justificarse en una relación contractual preexistente, pudiendo usar el teléfono como vía de contacto o contacto por redes sociales tanto para poder llevar a cabo acciones relacionadas con el servicio, como para informar sobre productos o servicios relacionados o similares que podrían resultar de interés para el usuario.

 CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 0
	GE.07.2 PROTOCOLO DE MERCADEO, VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha Versión: 2023-07-01
		Página 2-3

PROTOCOLO:



 CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 0
	GE.07.2 PROTOCOLO DE MERCADEO, VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha Versión: 2023-07-01
		Página 3-3

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
0	2023/07/01	Creación Protocolo e implementación de Nueva Imagen Corporativa y Fuente Tipográfica (Comfortaa). Se incorporó Control de cambios dentro del documento