FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL INFORME	Modelo de Venta Servicios Regionales- Modelo Comercial Regional
OBJETIVO	Desarrollar la estrategia de la Banca Regional.
FUENTE(S) DE INFORMACIÓN	
METODOLOGÍA	Estandarización
PERIODICIDAD	Única
FECHA DE PUBLICACIÓN	
FECHA ULTIMA VERSIÓN	
CONTACTO DEL ÁREA RESPONSABLE	Alexandra Estrada
OBSERVACIONES	Cobertura Regional

le estamos poniendo el alma

AMBIENTACIÓN

El Modelo de Venta invita a nuestros equipos comerciales regionales a convertirse en el mejor aliado de nuestros clientes; da las pautas para realizar ventas exitosas, basadas en amabilidad, oportunidad y eficacia, asegurando la construcción de relaciones de largo plazo con nuestros clientes, dando un orden a los procesos comerciales que se ejecutan, generando credibilidad y manejando responsablemente la información de nuestros clientes.

OBJETIVOS

- Ayudar a cumplir con las responsabilidades comerciales de nuestros equipos en forma rápida y efectiva (Planes de gestion comercial-metas comerciales, asesoría de clientes, optimizar nuestro portafolio, servicio al cliente).

- Proporcionar una metodología que finalmente se convierta en una disciplina hasta crear un hábito en el manejo comercial de clientes regionales.

- Proporcionar herramientas de modo que el equipo trabaje enfocado en la eficiencia, crecimiento y rentabilidad del negocio de cash management regional, teniendo en cuenta que somos una banca más humana y que nuestra razón de ser son nuestros clientes.

ETAPAS

Etapa 1: Conocimiento Mercado/Cliente

Ejecuta: Gerente de Cuenta líder con apoyo de los gerentes de cuenta Locales.

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Análisis macroeconómico Regional /Global	Análisis de la condición macroeconómica con foco en los países en los cuales se prestan los Servicios Regionales del Grupo Bancolombia	Herramientas: Informes, boletines o comunicados de Investigaciones económicas, publicaciones económicas globales y latinoamericanas.
Análisis Sistema Financiero Regional/Global	Evaluación de las condiciones del sistema financiero con foco de los países en los cuales se presta se prestan los Servicios Regionales del Grupo Bancolombia y los principales competidores.	Informes, boletines o comunicados de Inteligencia competitiva, publicaciones económicas globales y latinoamericanas. Páginas de los principales competidores - sección de Cash Management.
Análisis de tendencias/normatividad Cash	El Funcionario/Colaborador comercial evalúa cuáles son las proyecciones que tiene el sector en el cuál se encuentra el cliente y de ser posible, estudiar de forma general, las condiciones macroeconómicas (ciclos) que rodean a dicho sector.	Presentaciones de productos y canales, manual de seguridad, demo, Paginas de la superfinanciera de cada país, Circulares Regionales Cash Management, Intranet - sitio de la gerencia Corporativa de Cash Management.
Análisis Sectorial	Análisis de todas las condiciones del sector en el que se encuentra la compañía del cliente, teniendo en cuenta elementos como: Matriz DOFA, barreras administrativas y legales, diversidad de competidores, 5 fuerzas de porter, etc.	Comunicados de las áreas de segmentos.
Análisis regional del Grupo	Conocimiento general del	Página Web de la

Empresarial: Información general de la compañía: misión, visión, etc.	grupo empresarial desde su objeto social, su proyección a futuro, sus objetivos, su estrategia, proyectos actuales y proyectos futuros, ventajas competitivas, propuesta de valor, etc.	Compañía, prensa, información suministrada por la empresa, Buscadores en la web.
Análisis Grupo Empresarial: Análisis financiero: indicadores financieros y productividad	Análisis de la situación financiera del grupo empresarial en la actualidad, teniendo en cuenta la evaluación desde las razones financieras (Liquidez, Rentabilidad, Endeudamiento) y desde algunos indicadores no tradicionales como el EVA, el EBITDA y el Margen EBITDA. Se debe hacer el analisis con enfoque muy regional, es decir se debe analizar el grupo empresarial como tal y las compañías que lo conforman una a una.	Estados financieros
Análisis Grupo Empresarial: contactos claves: estratégicos tácticos y operativos	Conocimientos de los stakeholders al interior del Grupo empresarial con los cuales se pueden realizar negociaciones o establecimiento de público objetivo hacia el cual presentará la propuesta de valor y el acuerdo económico implicado en la negociación.	Organigrama
Análisis Grupo Empresarial: Modelo de negocio: modelo canvas (cadena de valor)	Conocimiento del modelo de negocio que tiene el grupo empresarial, determinando si tiene un modelo de negocios de: suscripción, cebo y anzuelo, esquema de pirámide, marketing multinivel, efectos en red, negocios monopolísticos, subasta, subasta electrónica, competencias o de fidelización. Todo esto analizado teniendo en	Cliente

	cuenta la manera de generación de ingresos y de generación de valor para sus clientes	
Análisis Grupo Empresarial : Cash Management	En este punto se realiza un estudio concienzudo de la relación que han tenido los bancos (BA, BAM, Banistmo, Bancolombia y sus Filiales) con sus clientes, en especial determinar cómo han sido los negocios que se hecho entre las partes.	Ficha conocimiento cliente + Flujo fondos + Saldos y tasas. info histórica, participación, captaciones, pagos, recaudos, utilización de las bancas vituales, swift.
Análisis Grupo Empresarial: Negociaciones anteriores	Se lleva a cabo un estudio que indique si se han realizado negociaciones entre el grupo empresarial, sus compañías y cualquiera de los bancos pertenecientes al Grupo Bancolombia, se procede a validar el estado de estas negociaciones y las características propias de ellas.	Ayudas de memoria, documentación comercial local sobre cada cliente (gerente de cuenta local), documentación regional sobre el cliente (Gerente de cuenta líder).
Análisis Grupo Empresarial: Ciclo de vida cliente	Establecer la fase en la cual se encuentran los clientes y establecer estrategias conforme con la fase en la que éste se encuentre.	Ficha conocimiento cliente Local y Regional
Base de clientes	Base de datos de clientes regionales, en la cual esta consignada toda la información de relevante del grupo empresarial (empresas, nits, pais de residencia), que comerciales apoyan en cada pais , si es cliente de los servicios regionales y el numero de cliente regional, esta base de datos es insumo para el informe de gestion regional. Incluirá grupos de riesgo/ emoresariales potenciales.	Base de clientes Regional, Gerencia de Gestion de la Banca de Empresas, Gerencia corporativa de Cash Management Regional
Resultados comerciales para el Banco	Se muestra en el informe de gestión, todas las ganancias (por comisiones de servicios regionales) o resutlados que	Informe de gestión

	se presentaron en los bancos (saldos regionales consolidados), como resultado de la gestión comercial que se ha hecho con los clientes que tiene	

Etapa 2: Construcción Propuesta de Valor

Ejecuta: Gerente de cuenta Lider y Consultor de Cash Management Regional - Revisión final con los gerentes de cuenta Locales.

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Identificar oportunidades y riesgos para el cliente	Llevar a cabo una identificación de oportunidades y riesgos antes y después de que el cliente comunique sus necesidades a los comerciales.	Conocimiento del cliente
Estructurar portafolio	El comercial elabora un portafolio de productos y/o servicios que se adecuen a las necesidades que tiene el cliente.	Conocimiento del Portafolio de Servicios Regionales [Cubo (en construcción), Intranet, Manual de Ventas, docuemntación general de productos y servicios regionales].
Presentación de propuesta de valor (gerente de cuenta líder)	Construcción y buena preparación del comercial al momento de presentar la propuesta de valor, la cual debe ser revisada tanto por el gerente de cuenta como por el gerente de cuenta líder.	Demo TreasuryKey, brochure, presentación generalidades de los servicios regionales, tablas con cifras que muestren la viabilidad del negocio para el cliente.

Etapa 3: Elaboración Propuesta Económica

Ejecuta: Gerente de cuenta Líder con apoyo de los gerentes de cuenta Locales.

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Simulaciones	Se lleva a cabo la simulación de la situación actual del cliente y la situación futura luego de acordar la propuesta de valor presentada por el comercial, es aquí en donde se hace un comparativo entre estas dos situaciones y es donde se hace enfasis tanto en los beneficios como en los costos que va a tener el cliente	Flujo de fondos + Saldos y tasas / MUR Regional (en construcción)- proyección del negocio-, Estados financieros + ficha conocimiento cliente + información cliente.
Análisis de indicadores financieros resultantes de MUR	Evaluación de indicadores financieros producto de la propuesta de valor que se le ha presentado al cliente, es aquí en donde se cuantifican los resultados financieros que tendría tanto el cliente como el banco en indicadores como el SVA, UAI, ROE.	MUR Regional (en construcción) y herramientas de medición Locales.
Definir internamente condiciones de negociación (tarifas, vol. trx y reciprocidades)	Es en este punto donde se definen las condiciones de la negociación, pues este es un punto en donde el Consultor de Cash Management Regional se sienta con el gerente de cuenta líder y/o gerente de cuenta local para definir cuál será la tarifa, los acuerdos, las reciprocidades conforme con las políticas de excepciones y reciprocidades	Ayuda de memoria inicial (acta de la negociación que luego se puede revisar y/o actualizar) + Circular de atribuciones regional (en construcción).

	definidas por el grupo bancolombia para los servicios regionales.	

Etapa 4: Negociación

Ejecuta: (Gerente de cuenta Líder)

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Preparación interna de la negociación: interlocutor, oferta tarifa, etc.	Los gerentes de cuenta se reunen con el consultor y define como será la negociación y una definición de las tarifas.	Célula (conjunto de comerciales que atienden al cliente) + Jefes
Propuesta comercial oficial	Presentación de la propuesta final y oficial al clientes con todas las condiciones que se espera se pacten en el momento de la negociación	Matriz ahorro en costos, carta oficializando propuesta
Acordar condiciones de negociación con cliente	Visita Formal	Evaluar y concertar entre las partes las condiciones que se incluirán dentro del acuerdo económico
Firma de contratos	Se debe llevar a cabo la firma de contrato/formato de afiliación al canal, y autorización de las empresas pertenecientes al grupo regional. al igual que los acuerdos de confidencialidad que apliquen en cuanto al manejo de la información de los clientes	Formatos de afiliación
Diligenciar ayuda de memoria definitiva	En la MUR Regional, se deben incluir todos los datos que fueron negociados y pactados con el cliente	MUR Regional (en construcción)

Etapa 5: Capacitación a Clientes

Ejecuta: Consultor de Cash Management Regional y Centro de Atención Especializado.

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Asesoría Técnica	Asesoría por parte del comercial o experto funcional y/ de procesos según lo requiera, para dar solución a inquietudes o inconvenientes que manifieste el cliente	Visita, videoconferencia, Teleconferencia.
Afiliación del Grupo Regional, Enrolamiento de Usuarios	El área de soporte se encarga en este punto de afiliar los clientes regionales al canal con los productos que este tenga (Depósitos, Préstamos y CDT's). Los clientes deben auto afiliar sus usuarios.	Formularios de afiliación físicos. (www.transacciones.treasurykey.net) Formulario de auto afiliación virtual (www.transacciones.treasurykey.net)
Capacitación a cliente	Consultor de Cash Management Regional y funcionarios de proceso si es necesario, se encargan de dar una capacitación a los clientes para que el solucionando dudad durante la implementación del cana regional.	Presentación General, Manuales Funcionales, cartilla se seguridad, demo.
Notificación de inicio de operación al cliente	Luego de haber terminado el proceso de afiliación y configuración de los usuarios del canal, se le notifica que puede comenzar a ingresar y	Telefónica, Correo Electrónico, CIC centro entregado de comunicaciones, Notificaciones automáticas del sistema, videoconferencias, Visitas.

	hacer uso de los servicios de TreasuryKey.	
Custodia de documentos	Los Documentos Originales que recibe el BackOffice comercial, deben ser enviados luego de ser visados, para custodiarse físicamente por el centro atención especializada. Documentación que servirá de respaldo o soporte de los acuerdos o los compromisos que han sido pactados con el cliente.	Gestión documental Área de soporte regional - Centro de Atención Especializado.

Etapa 6: Seguimiento

Ejecuta: Gerente de Cuenta Líder con apoyo de los gerentes locales y el consultor de cash management regional.

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Validación de solicitudes realizadas en implementación	Se validan en los servicios regionales que las novedades hayan sido reportadas e implementadas de forma adecuada en el sistema.	TreasuryKey
Acompañamiento en dar inicio a la operación	El gerente de cuenta le realiza un acompañamiento al cliente en la etapa inicial para verificar que todas las operaciones se ejecuten de la manera esperada.	Telefonica, Correo electronico, videoconferencias, Visitas.
Cumplimiento de la propuesta económica	Diferentes equipos al interior de los bancos se centran en hacer un seguimiento de forma mensual del cliente en donde se evalúan aspectos como: negociaciones	Informe de gestión, Flujo de fondos + Saldos y tasas, informe de reciprocidades, Seguimiento a negociaciones representativas

	representativas , saldos y tarifas, reciprocidades.	
Actualizar Ficha de conocimiento del cliente	Actualizar tanto local/ como regionalmente la información relevante del seguimiento que se haga con el cliente, importante incluir fechas y nombres de los participantes.	Actualizar Ficha de conocimiento del cliente

Etapa 7: Servicio Posventa

Ejecuta: Back Office Comercial, Centro de Atención especializado

Descripción General:

Actividades:

Actividad	Descripción	Herramientas
Presentación y entrega del cliente al equipo posventa	El área de soporte (Centro de Atención Especializado) es el encargado de realizar el servicio posventa.	Formato Entrega Formal
Capacitación día a día	El equipo funcional y de procesos se encarga de capacitar al equipo de posventa de novedades en el canal	Manuales, DEMO.
Atención Solicitudes	El área de soporte se encarga de procesar y dar solución a todas las necesidades que tienen los clientes	Formatos de Novedades
Retroalimentación sobre situación con clientes	Comunicación activa entre los equipos comerciales y el área de soporte (Centro de atención Especializado) para atención de requerimientos de clientes.	Correo Electrónico, Comunicación Telefónica