

### **A quien corresponda**

Durante los meses de Junio a Noviembre de 2013, desarrollamos, en conjunto con London Consulting Group un proyecto de mejora de nuestros procesos internos, enfocados a mejorar el proceso comercial y de soporte de negocio.

Se implementaron modelos orientados a garantizar el incremento en el nivel de servicio tanto interno como externo, que permitan fortalecer los niveles de atención a nuestros clientes, tanto en las estaciones de servicio, como en los clientes industriales.

Algunos de los resultados obtenidos y objetivos propuestos para el primer trimestre 2014:

#### **Área Comercial:**

- Incremento en el número de visitas comerciales de Retail.
- Incremento en el volumen de venta de combustible en 2.3% en las estaciones de servicio implementadas.
- Incremento en los volúmenes de venta de lubricantes en 2.6% en las estaciones de servicio implementadas.

#### **Business Support y Operaciones (Objetivos primer trimestre 2014)**

- Cumplir al 95% de las órdenes de servicio mantenimiento como apoyo fundamental a las operaciones comerciales.
- Cubrir al 21% de los clientes con pedidos automáticos orientando a una eficiencia logística.

#### **Mejoras Cualitativas:**

- Identificación del balance de actividades del Territory Manager necesarias para trasladar las funciones al área de soporte de negocio que permiten el apoyo a labores comerciales y de servicio al cliente.
- Establecimiento de contratos para la gestión de espacios publicitarios en Estaciones de Servicios y Tiendas de conveniencia.
- Estandarización de los medios de solicitud y registro de pedidos de combustible de los clientes, facilitando la programación y despacho de los mismos.
- Diseño e implementación de tableros de control de indicadores facilitando la gestión de las áreas a través del seguimiento a KPI'S.

- Identificación y explotación de los espacios publicitarios disponibles en las estaciones de servicio.
- Implementación de modelo de pedido automatizado en estaciones de servicio garantizando el abasto oportuno.

Los beneficios del proyecto representan un retorno sobre la inversión de 5 a 1 año.

Basado en lo mencionado previamente, recomendamos a London Consulting Group como una compañía profesional y comprometida con un alto enfoque a resultados.

Atentamente,



**Mario Sierra**  
Gerente General



5