



# Capacitación Ejecutivos de Ventas B2B

# OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Registrar información completa y correcta del cliente (legal, fiscal y técnica) desde el primer contacto.
- Entender y ejecutar las 3 fases comerciales: Registro/Contrato → Validación documental → Firma y aprobaciones.
- Entregar a Operaciones una solicitud “instalable” (sin huecos de información) para evitar devoluciones y atrasos.
- Dominar el ciclo de vida de una OT y los puntos de control (enrutamiento, programación, instalación, cierre).
- Detectar riesgos típicos (exoneración, permisos, obra civil, terceros, accesos) y mitigarlos a tiempo.

# MAPA DEL PROCESO END-TO-END

De oportunidad comercial a instalación cerrada

## COMERCIAL (VENTAS)

- Datos legales y fiscales completos.
- Condición de exoneración validada (si aplica).
- Factibilidad preliminar (fibra/red propia/terceros).
- Cotización y condiciones comerciales aprobadas.
- Contrato listo y firmado según aprobación.

## OPERACIONES (INSTALACIONES)

- OT creada con información “instalable”.
- Enrutamiento y materiales definidos.
- Fecha/hora coordinada con cliente y acceso asegurado.
- Instalación ejecutada con evidencia.
- Llamada de control de calidad y cierre.

# RESPONSABILIDADES Y HANDOFF

## SWIMLANE

Ventas B2B

Recopila datos + Registra en sistema

Prepara contrato + Soportes

Gestión de firmas + Aprobaciones

Ingeniería / Desarrollo de Red

Factibilidad preliminar + Costos

Operaciones  
(Instalaciones/Averías)

Crea OT  
+ Programa

Instala  
+ Evidencia

QA call  
+ Cierre

Cliente

Entrega soportes + Permite accesos

Confirma fecha + Recibe servicio

REGLA DE ORO

Si Operaciones tiene que “adivinar” algo, la OT va a rebotar. La precisión ahorra días, no minutos.

# **FASE 1**

**Registro de información y creación del contrato**

# FASE 1: REGISTRO + CONTRATO

## ENTRADAS MÍNIMAS

- Razón social, personería vigente, cédula jurídica.
- Actividad económica (pedirla en esta fase).
- Contactos: técnico (principal y backup), facturación, firmante.
- Direcciones (fiscal y técnica) + coordenadas GPS.
- Condición fiscal: exoneración (si aplica) y soportes.

## SALIDAS ESPERADAS

- Cuenta y contrato creados en el sistema (Zoho/Odoo).
- Condiciones de facturación definidas (consolidada o por sucursal).
- Factibilidad preliminar solicitada/confirmada.
- Cotización técnica y comercial lista para aprobación.
- Riesgos detectados: permisos, obra civil, terceros, acceso.

# CHECKLIST DE REGISTRO

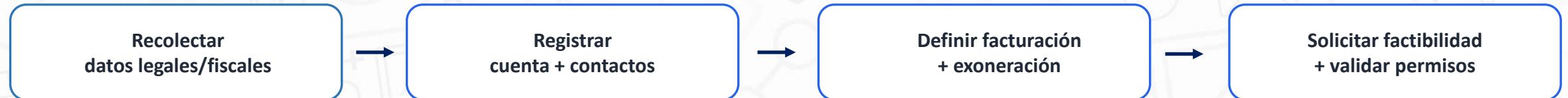
## FASE 1

- Personería ≤ 3 meses (vigencia y representante).
- Correo y teléfono del firmante + cargo (no “el de siempre”).
- GPS del punto real (no el parqueo, no la entrada, no el Waze).
- Dirección fiscal ≠ dirección técnica: registrar ambas.
- **Facturación:** Consolidada o por sucursal (definirlo explícito).
- **Exoneración:** Marcar check + adjuntar documento con artículo/inciso/institución.
- **Factibilidad:** Red propia vs tercero (si es tercero, seguir manual de ISP terceros).
- **Obra civil y permisos:** Identificar desde ya.

### TIP OPERATIVO

Si el cliente tiene múltiples sedes, desde Fase 1 defina cómo se consolidan cobros y quién aprueba cambios por sede.

# FASE 1:DIAGRAMA



## PUNTO DE CONTROL

Antes de avanzar a Fase 2, valide que:

1. Cotización está aprobada.
2. Exoneración (si aplica) está soportada.
3. Factibilidad preliminar está definida (red propia o terceros).
4. Permisos/obra civil están identificados.

# CASO TÍPICO #1

**“Tenemos 6 sedes, pero queremos una sola factura”**

## Contexto

Empresa con múltiples puntos técnicos. Sigue un solo contrato marco, pero consumos por sede. Riesgo: confusión de direcciones, GPS y responsables.

## Qué hacer

1. Definir desde Fase 1 el modelo: consolidada vs por sucursal.
2. Registrar cada sede como sitio técnico con GPS.
3. Dejar por escrito el flujo de aprobaciones por sede (quién autoriza cambios).
4. Asegurar contacto técnico principal + backup por sede.

## Error típico

Armar el contrato con una sola dirección y después “ver” cómo se cobra por sede.  
Operaciones termina adivinando y la OT rebota.

## Checklist rápido

## Contexto

Para cerrar el caso sin dolores de cabeza.

## Qué hacer

- Una razón social, múltiples sitios.
- Direcciones fiscal y técnica separadas.
- GPS por sede.
- Contactos por sede.
- Anexo de sedes en el contrato o en anexo operativo.

## Error típico

Dejar sedes fuera del alcance contractual y luego pelear por “lo que estaba incluido”.

# FASE 2

**Revisión documental y validación de soportes**

# FASE 2: VALIDACIÓN DOCUMENTAL

## QUÉ SE VALIDA ANTES DE FIRMAR

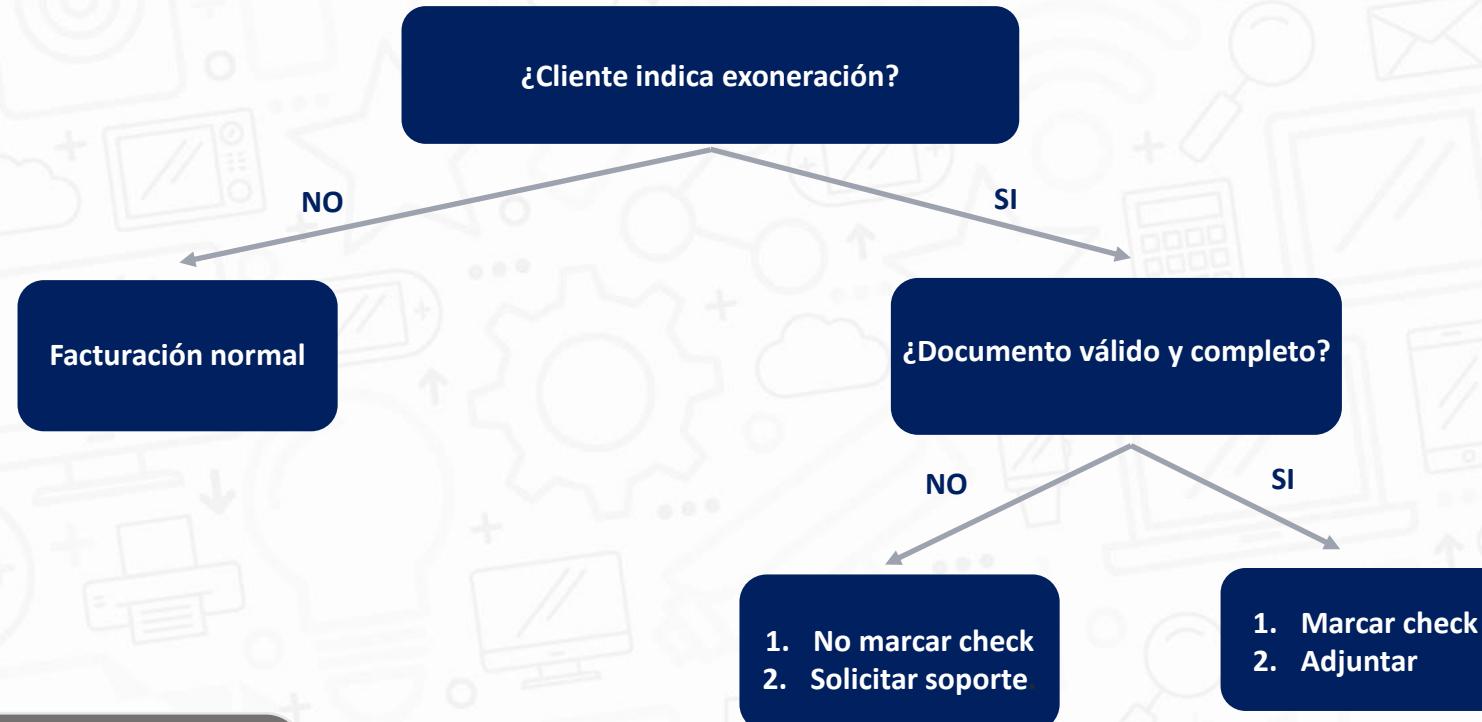
- Personería actualizada (máx. 3 meses).
- Identificación del representante legal.
- Código de actividad económica.
- Comprobante de pago o carta de compromiso (si aplica).
- Documento de exoneración (si aplica).

## SALIDAS ESPERADAS

- Coincidencia: razón social vs cédula jurídica vs firmante.
- Soportes fiscales completos para facturación.
- Exoneración: vigencia, alcance y respaldo legal correcto.
- Alineación con factibilidad/cotización.
- Todo adjunto en el sistema: trazabilidad.

# DECISIÓN: ¿APLICA EXONERACIÓN?

FASE 2



## Requisito mínimo del documento

Debe indicar claramente artículo/inciso, institución que la otorga, vigencia y alcance (total/parcial). Sin eso, se factura mal y se paga dos veces: en dinero y en tiempo.

# CASO TÍPICO #2

**“Somos Zona Franca, pero no todo está exonerado”**

## Contexto

Cliente solicita exoneración. Documento indica alcance parcial (algunos rubros sí, otros no). Riesgo: marcar exoneración total y generar nota de crédito/correcciones.

## Qué hacer

- Leer alcance: parcial vs total.
- 2) Validar vigencia y entidad emisora.
- 3) Registrar condiciones exactas en el sistema y adjuntar soporte.
- 4) Alinear con facturación (qué rubro va exonerado).

## Error típico

Asumir exoneración total “porque siempre ha sido así”. Eso es como ponerle gasolina a un diésel: arranca... hasta que no.

## Guía Rápida

1. Solicitar el documento antes de prometer precio final.
2. Guardar el soporte en el contrato (no en un chat).
3. Dejar nota interna: “parcial”, y especificar rubros.
4. Si hay dudas, escalar antes de facturar/installar.

# **FASE 3**

**Firmado del contrato y aprobaciones finales**

# FASE 3: FIRMA Y APROBACIONES

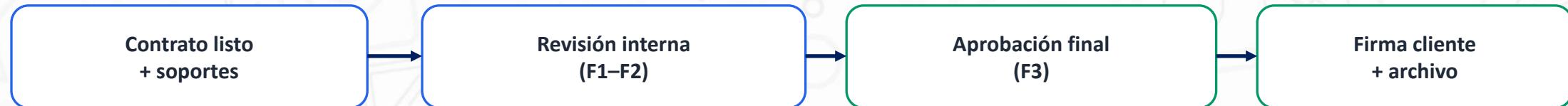
## QUÉ SE VALIDA ANTES DE FIRMAR

- Contrato completo (sin campos en blanco).
- Soportes legales y fiscales adjuntos.
- Cotización aprobada (técnica y comercial).
- Condiciones de facturación y exoneración claras.
- Entrega a Operaciones definida (qué, cuándo, quién).

## FIRMAS / RESPONSABLES (REFERENCIAS)

- **Fases 1 y 2:** Franco Marcias y Franklin Zúñiga.
- **Fase 3 (firmado):** Michael Green, Franklin Zúñiga o Raúl Mata.
- El ejecutivo coordina la firma y asegura trazabilidad en sistemas.
- Todo cambio posterior debe quedar documentado y aprobado

# FLUJO DE FIRMA (SIMPLIFICADO)



## Puntos donde se cae el proceso (y cómo evitarlo)

- **Campos incompletos:** el contrato se devuelve y se pierde la fecha de instalación.
- **Soportes por fuera:** “lo tengo en WhatsApp” no cuenta para auditoría ni facturación.
- **Cambios de última hora sin control:** impactan OT, enrutamiento y materiales.
- **Firma sin verificación:** después vienen reclamos por condiciones comerciales.

# CASO TÍPICO #3

**“El que firmaba ya no está; firma otra persona”**

## Contexto

Al momento de firma, el cliente cambia al firmante. Riesgo: personería desactualizada y firma inválida.

## Qué hacer

1. Solicitar personería actualizada.
2. Validar que el firmante esté autorizado.
3. Actualizar datos en el sistema.
4. Recalcular tiempos: mejor 1 día de validación que 30 días de pleito

## Error típico

Dejar firmar “para no perder el cierre”. Luego el contrato no se puede ejecutar o facturar correctamente.

## Guía Rápida

1. Pedir nueva personería ( $\leq$  3 meses).
2. Confirmar cédula del firmante + cargo.
3. Actualizar en Zoho/Odoo antes de enviar a firma.
4. Adjuntar soporte en el contrato.
5. Notificar a Operaciones si ya había fecha tentativa.

# **OPERACIONES**

**OT - INSTALACIÓN - CIERRE**

# ENTREGA DE FLUJO A OPERACIONES

## MÍNIMOS DE ENTREGA

- Contrato firmado + anexos (si aplica).
- Datos de sitio: dirección técnica + GPS.
- Contactos operativos (técnico principal + backup).
- Condiciones especiales: accesos, horarios, permisos.
- Factibilidad/cotización aprobada (red propia o terceros).

## CRITERIO “INSTALABLE”

- Operaciones puede programar sin pedir datos adicionales.
- Ruta/enrutamiento no queda a interpretación.
- Permisos identificados (si faltan, se agenda cuando estén listos).
- Materiales y equipos definidos o claramente solicitados.
- Expectativas del cliente alineadas con lo contratado.

### FRASE QUE SALVA SEMANAS

“Si no está en el sistema, para la operación no existe.”

# CICLO DE VIDA DE UNA OT



## QUÉ BLOQUEA CADA ETAPA

**Creación OT:** faltan datos de sitio/contactos → Ventas completa desde Fase 1.

**Enrutamiento:** GPS incorrecto / dirección ambigua → Ventas valida ubicación real.

**Programación:** cliente sin ventana definida / sin acceso → Ventas asegura contacto y horario.

**Instalación:** permisos/obra civil pendientes → Ventas lo detecta temprano y alinea expectativas.

**Cierre:** falta evidencia / QA pendiente → Ventas prepara al cliente para la llamada.

# OT – PASO 1: RECEPCIÓN Y REVISIÓN INICIAL

1. Confirmar que el contrato está firmado y adjunto.
2. Verificar datos técnicos del sitio: dirección técnica + GPS + contactos.
3. Validar condiciones especiales: accesos, horarios, restricciones, permisos.
4. Confirmar que la cotización aprobada coincide con lo solicitado.

## NOTA

Si algo crítico falta, la OT se devuelve (rebote) para completar información.

# OT – PASO 2: SOLICITUD DE ENRUTAMIENTO

1. Solicitar enrutamiento según tipo de servicio (fibra o inalámbrico).
2. Definir punto de entrega y ruta tentativa.
3. Identificar materiales requeridos y posibles obras civiles.
4. Confirmar si hay terceros involucrados.

## NOTA

Enrutamiento sin GPS real es como manejar sin parabrisas: se puede... pero se paga caro.

# OT – PASO 3: COORDINACIÓN CON EL CLIENTE

1. Coordinar ventana de atención con contacto técnico.
2. Confirmar accesos: administración del edificio, llaves, elevador, permisos de ingreso.
3. Alinear expectativas: tiempos, interrupciones y pruebas.
4. Registrar fecha/hora confirmada en el sistema.

## NOTA

Coordinar sin confirmar acceso es agendar una instalación para ir a ver la puerta cerrada.

# OT – PASO 4: INSTALACIÓN Y EVIDENCIAS

1. Ejecutar instalación conforme a la OT y el enrutamiento.
2. Tomar evidencias: fotos, mediciones y configuración (según aplique).
3. Pruebas de servicio con el cliente: velocidad, estabilidad, conectividad.
4. Registrar resultados y hallazgos en el sistema.

## NOTA

Evidencia bien tomada reduce reclamos y acelera el cierre.

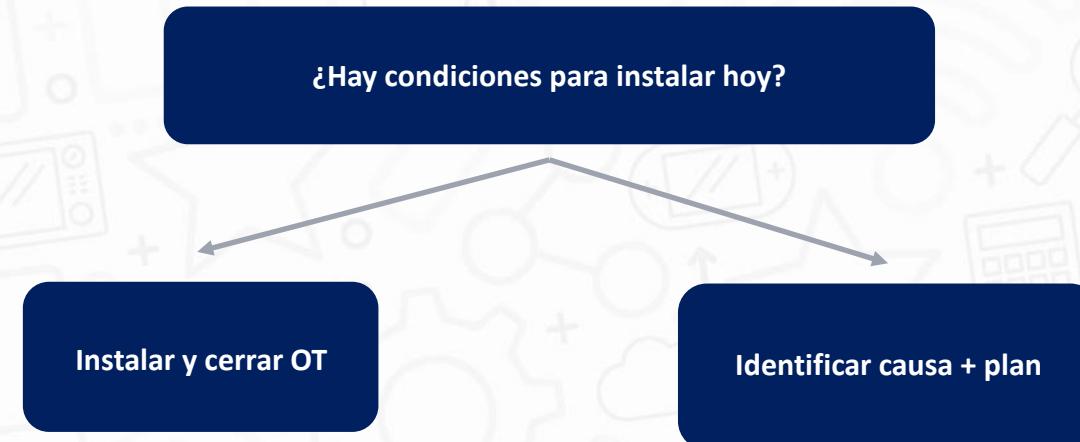
# OT – PASO 5: CONTROL DE CALIDAD Y CIERRE

1. Realizar llamada de control de calidad (QA) según protocolo.
2. Validar satisfacción del cliente y parámetros del servicio.
3. Cerrar OT con comentarios claros y evidencias adjuntas.
4. Si hay pendientes, documentarlos con responsable y fecha.

## NOTA

Sin QA y cierre formal, el servicio queda “a medias” y eso siempre regresa.

# ¿CUÁNDΟ SE APLAZA UNA INSTALACIÓN?



## Causas típicas de aplazamiento

- Permisos pendientes (administración/municipalidad/propietario).
- Obra civil no ejecutada (ductos, canaletas, energía).
- Acceso no coordinado (llaves, horario, seguridad).
- Información incompleta/errónea (GPS, contactos, dirección técnica).
- Dependencia de terceros (ISP tercero / proveedor / edificio).

# **PRÁCTICA**

EJERCICIOS – ROLEPLAY - EVALUACIÓN RÁPIDA

# ROLEPLAY #1

## OBJETIVO DEL ROLEPLAY

- Obtener información mínima sin sonar interrogatorio.
- Identificar riesgos: permisos, obra civil, terceros.
- Acordar siguiente paso: factibilidad/cotización.

## Preguntas guía (no negociables)

- Razón social y cédula jurídica.
- Dirección fiscal y dirección técnica + GPS.
- Contactos: técnico principal y firmante.
- ¿Exoneración? ¿Cuál documento lo respalda?
- ¿Horarios y acceso al sitio?

# EJERCICIO #2

Revisión documental (Fase 2) en 10 minutos

- Tome un caso (simulado) y marque: ¿qué documento falta?
- Verifique vigencia de personería ( $\leq$  3 meses) y firmante autorizado.
- Revise exoneración: ¿alcance y vigencia claros?
- Confirme que la cotización aprobada coincide con lo ofrecido al cliente.
- Resultado: “Firmable” o “No firmable” (y por qué).

## CRITERIO DE APROBACIÓN

Si usted duda, Operaciones sufre. Escale antes de firmar.

# **GLOSARIO**

**TÉRMINOS BASE QUE TODO EJECUTIVO B2B DEBE MANEJAR**

# GLOSARIO

## (selección esencial)

### RED Y FIBRA (BÁSICOS)

- OTDR: equipo de medición de fibra óptica.
- Splitter: divisor óptico en redes GPON/FTTH.
- NAP: punto de acceso a red (conexión final hacia cliente).
- Cierre: caja de empalme/terminación de fibra.
- Enrutamiento: definición de ruta física (ducto/poste/estructura).

### OPERACIÓN

- OT: Orden de Trabajo (instalación/mantenimiento).
- SLA: nivel de servicio acordado con cliente.
- Factibilidad: validación técnica de posibilidad de instalación.
- QA: control de calidad posterior a instalación.
- Trazabilidad: evidencia y registro en sistemas.

