

## **ESTUDIO DE MERCADO**

---

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E.S.P.**

**ESTUDIO DE MERCADO  
PARA CONOCER INFORMACIÓN ENCARGO DE LA PROMOCIÓN Y VENTA A NOMBRE  
DEL EMPRESARIO, DE LOS PRODUCTOS DEL PORTAFOLIO DE ETB, DENTRO DE  
LÍMITES TERRITORIALES ESPECÍFICOS.**

**BOGOTÁ D.C, AGOSTO DE 2019**

## ADVERTENCIA

Los presentes requerimientos de solicitud de cotización no constituyen una oferta mercantil para ninguna de las partes y no generan obligación comercial en la etapa precontractual o contractual en cualquiera de sus instancias; adicionalmente, en desarrollo de la lealtad y ética comercial, solicitamos y nos comprometemos a que la información entregada por nosotros y suministrada por cada uno de los interesados se mantenga en estricta confidencialidad.

Se entiende por Estudio de Mercado (RFQ) el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente estudio de mercado no obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El estudio de mercado no genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del RFQ las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Con los resultados que se originen con ocasión de este RFQ, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección.

### 1. ACLARACIONES O MODIFICACIONES AL PRESENTE ESTUDIO DE MERCADO

Podrá requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico [sofia.echeverris@etb.com.co](mailto:sofia.echeverris@etb.com.co), dentro del día hábil siguiente a la fecha de publicación en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

### 2. CALENDARIO DE EVENTOS

A continuación, se establecen las fechas de los eventos más relevantes en relación con los presentes RFQ:

- |   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| • | Publicación RFQ                                   | 13 de agosto de 2019 |
| • | Última fecha para recepción preguntas proveedores | 16 de agosto de 2019 |
| • | Última fecha para aclaración de Preguntas ETB     | 22 de agosto de 2019 |
| • | Última fecha para la recepción de las propuestas  | 29 de agosto de 2019 |

### 3. RESPUESTA

Para su respuesta, es necesario que tengan en cuenta las condiciones generales de contratación de ETB publicadas en la página web: [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

ETB espera recibir la respuesta a este documento incluyendo la información técnica y el anexo financiero, por correo electrónico a [sofia.echeverris@etb.com.co](mailto:sofia.echeverris@etb.com.co), hasta las 3pm de la fecha establecida en el calendario de eventos.

### 4. FORMA DE PAGO

ETB informa que la forma de pago estimada para este tipo de servicios es del resultado del cálculo de las comisiones por concepto de ventas y se pagan mediante cortes mensuales.

#### 4.1 CESANTIA MERCANTIL ESPECIAL

ETB informa que en el modelo de AGENTE se contempla el pago a título de cesantía comercial o mercantil de un monto equivalente a la doceava (1/12) parte de todas las comisiones generadas por el servicio.

ETB informa que el pago de esta cesantía se liquida en un porcentaje mensual y se paga de forma anticipada.

**ETB** informa que el valor de la cesantía se calcula tomando como base el valor de la comisión del respectivo mes y el pago se hace simultáneamente con el pago de la comisión.

#### 4.2 COMISIONES

ETB espera que EL INTERESADO indique a ETB cuál es el esquema de comisión esperado para este servicio teniendo en cuenta lo siguiente:

EL INTERESADO debe contemplar en su propuesta que ETB espera reconocer a favor del AGENTE, Venta Efectiva, Upgrades y Upsell como contraprestación por el servicio prestado.

Se considera Venta Efectiva con derecho a pago de comisión al AGENTE COMERCIAL, cualquier solicitud de ventas que sea ingresada a los sistemas front de ETB, que se logre instalar a entera satisfacción de los clientes y se encuentren en el sistema de ETB en “estado facturando o completo”.

Cada venta es tenida en cuenta al AGENTE COMERCIAL que la efectuó por una sola vez en el periodo que pasó a estado facturando o completo. Para el cumplimiento de la meta correspondiente, se tendrá en cuenta el mes en que se realizó la venta.

Las comisiones a pagar al Agente Comercial por la operación de ventas a su cargo se definen de acuerdo al cumplimiento de metas alcanzado de servicios fijos y móviles, lo que le permitirá clasificar en cualquiera de los rangos de ventas establecidos en la siguiente tabla para el pago de comisiones.

Se adjunta al presente documento el Anexo N° 1 – COMISIONES AGENTES COMERCIALES, en donde se especifica las condiciones deseadas por ETB para la liquidación de las comisiones

La comisión consiste en el pago variable que se causará con base en cada venta efectiva del servicio. Se considera venta efectiva con derecho a pago de comisión al AGENTE COMERCIAL, los productos u ofertas vendidas que sean ingresados a los sistemas front de ETB (Siebel), que se logren instalar a entera satisfacción de los clientes y que se vean reflejadas en el reporte oficial de la Gerencia de Operación Comercial. Si la solicitud ingresada no se logra Instalar, el Agente Comercial no tendrá derecho a comisión. Cada venta es tenida en cuenta al Agente Comercial que la efectuó por una única vez.

#### **4.3 REMUNERACIÓN**

Se denomina remuneración las sumas de dinero pagadas como contraprestación, la cual podrá consistir en comisión, regalía, utilidad, y/o honorarios.

#### **4.4 META DE VENTAS**

ETB informa que para el servicio de AGENTE se asignan metas de ventas mensuales por línea de negocio, producto y/o servicio.

Las metas se asignan para cada periodo (1 año) y se definen metas para uno o más indicadores. Cada indicador se liquida de forma independiente e igualmente se define el cumplimiento máximo correspondiente, que se estima sea máximo del 500%. La meta definida corresponde a la sumatoria de las metas asignadas a los servicios.

ETB informa la forma en que se estima asignar las metas: según las necesidades de venta de ETB, la estructura administrativa del canal y la gestión comercial para alcanzar niveles óptimos de ventas.

#### **4.5 DESCUENTOS**

ETB informa que el INTERESADO debe contemplar en su propuesta penalizaciones que se puedan presentar y se descuentan de los pagos.

##### **4.3.1 PENALIZACIONES.**

ETB espera que el INTERESADO /AGENTE tenga en cuenta en su propuesta una eventual aplicación de penalizaciones que se puedan presentar. Se mencionan los tipos de penalización que se pueden contemplar.

##### **4.5.1.1 PENALIZACIONES CAUSADAS POR DEFECTOS EN EL SOPORTE DE VENTA:**

- **Motivo:** Demora al enviar la documentación o soporte de ventas (oferta, contrato firmados por el cliente, así como los documentos soporte de la venta). Se estima que un Agente Comercial tiene un periodo de diez (10) días hábiles para que la documentación física producto de la venta, se radique en ETB. Por su parte, ETB estima entregar un acta de recibo a satisfacción de la documentación a más tardar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la entrega de la documentación. Esta acta es el único soporte valido de la entrega de la documentación.

Penalización: ETB estima aplicar una penalización del 100% sobre el valor total de la comisión de los pagos o comisiones correspondientes a las ventas que no presenten soporte.

##### **4.5.1.2 PENALIZACIONES CAUSADAS POR FRAUDE:**

- Motivo: Fraude por falsedad o adulteración en documentos o transacciones, suplantación u omisión de vendedores, la venta o reventa de productos y servicios de ETB por un valor diferente al señalado por ésta y todos aquellos fraudes que involucren inventarios o activos fijos de ETB.
- Penalización: ETB estima aplicar una penalización del 10% sobre el total de las comisiones y se descontará de la comisión o pago del mes correspondiente al fraude.

#### 4.1.1.3 PENALIZACIONES CAUSADAS POR CALIDAD DE LA VENTA

##### a. PROCESO DE RADICACIÓN:

- Motivo: Presentar o reportar las ventas con índices altos de devolución, por motivos de documentación incompleta, documentación errada, datos ilegibles, datos incompletos, ofertas mal aplicadas o huellas mal capturadas. Se estima que sean penalizables todas aquellas ventas realizadas en las áreas fuera de la cobertura previamente informadas por ETB o sobre aquellos clientes que ETB tenga caracterizados con su fuerza de ventas directa u otro de sus canales. Se incluyen dentro de este concepto, ventas que se realicen sin la previa aprobación de descuento de acuerdo a las políticas definidas por ETB.
- Penalización: ETB estima aplicar en función de la cantidad de irregularidades sobre el total de ventas radicadas en el mes.

Rango	Penalización
$\leq 10\%$	Sin Penalización
$>10\%$ y $\leq 20\%$	5% del total de la liquidación mensual
$>20\%$ y $\leq 30\%$	10% del total de la liquidación mensual
$>30\%$	15% del total de la liquidación mensual.

##### b. IMPUTABILIDAD COMERCIAL:

- Motivo: Corresponde a las ventas que al momento de aprovisionarlas e instalarlas se identifique que la venta no cumplió con la verificación y validación de los requerimientos mínimos con los que debe contar el cliente para la entrega del servicio, lo que deriva en reclamaciones por parte del cliente

- Penalización: ETB estima aplicar una penalización de dos Cargos Básicos Nominales sobre las ventas presentadas con las ventas con quiebres por no aplicación de las políticas de ventas por producto y descontar de la comisión o pago del mes correspondiente.

#### **4.1.1.4 OTROS EVENTOS QUE CAUSAN PENALIDAD**

- Motivo:
  - Vender a nombre de ETB productos o servicios no aprobados por ETB.
  - Suministro de información falsa en cualquier forma y por cualquier medio a ETB.
  - Gestión no adecuada de los usuarios asignados para el acceso a los sistemas de información de ETB. Esto incluye la no cancelación de usuarios asignados a personal del AGENTE que ya no ejecute las actividades.
  - Violación de los acuerdos de confidencialidad con ETB.
  - Cualquier tipo de conducta que genere un incumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias, reglamentarias o contractuales.
  - Recibir pagos a nombre de ETB sin autorización previa y por escrito.
- Penalización: finalización del servicio.

#### **5. GARANTIAS CONTRACTUALES:**

Para la estructuración de la propuesta de precios, el interesado debe saber que ETB puede solicitar amparar los siguientes riesgos como mínimo durante la vigencia de ejecución.

- A. Cumplimiento
- B. Salarios, Prestaciones Sociales e indemnizaciones laborales
- C. Responsabilidad Civil Extracontractual
- D. Póliza Global de Manejo
- E. Póliza Todo Riesgo

#### **6. REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SALUD OCUPACIONAL**

ETB informa al INTERESADO que se debe contemplar en su propuesta las disposiciones legales relacionadas con el pago de las obligaciones laborales y afiliación al Sistema de Seguridad Social: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidad Prestadora de Salud (EPS), Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y aportes parafiscales en relación con el personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, personas naturales o jurídicas.

#### **7. INFORMACION FINANCIERA**

ETB informa que las siguientes condiciones financieras aplican para el servicio de AGENTE.

##### **7.1 IMPUESTOS**

Este servicio se sujeta a los impuestos y retenciones del orden nacional y territorial que se encuentren vigentes según la legislación respectiva, los cuales serán asumidos por la parte que sea sujeto pasivo

de los mismos y las retenciones serán practicadas por quien esté obligado a ello, de acuerdo a la normatividad vigente.

### **7.1.1 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA E IVA APLICABLE**

Por favor indicar si el INTERESADO /AGENTE es o no declarante del Impuesto Sobre la Renta, así mismo informar si es gran contribuyente o AGENTE auto-retenedor del Impuesto sobre la Renta y el régimen del IVA al cual pertenece (Común o Simplificado), si vende bienes o presta servicios excluidos de dicho impuesto.

### **7.1.2 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

#### **Proveedor Nacional**

ETB solicita al INTERESADO/EI AGENTE que informe el régimen del impuesto de industria y comercio al cual pertenece (común o simplificado), la actividad económica y la tarifa del impuesto de industria y comercio en Bogotá, D.C., o en las ciudades del país que le corresponda.

### **7.2 RÉGIMEN TRIBUTARIO DE ETB**

ETB es Gran Contribuyente (Resolución DIAN No. 00041 del 30 de enero de 2014), Auto-retenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de Diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIU 6110.

## **8. PRECIOS**

Para la presentación de la respuesta económica a este estudio de mercado, solicitamos al INTERESADO diligenciar el archivo de porcentaje de comisiones, adjunto a la presente invitación.

Si dentro de los servicios que presta hay condiciones que ETB espera que ejecute y no las realiza, por favor manifestarlo en la respuesta y aclarar lo que sea pertinente, ya sea informando cómo ejecuta la actividad o cómo supliría la necesidad de ETB.

## **9. CASOS DE ÉXITO**

Para ETB es importante conocer cómo se prestan los servicios en el mercado por lo que puede enviar casos de éxito de temas específicos o de servicios específicos, en los que se pueda visualizar, resultados positivos.

## **10. DESCRIPCION GENERAL**

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante **ETB.**, está interesada en conocer en el mercado, cuales empresas pueden prestar el servicio de Agente Comercial y que pueda asumir de forma independiente, y de manera estable, por su propia cuenta y riesgo el encargo de la promoción y venta a nombre del Empresario, en adelante ETB, de los productos del portafolio de ETB, dentro de unos límites territoriales específicos.

La comercialización de los productos y servicios se realiza de acuerdo con las necesidades que se presenten, para lo cual, ETB espera que EL INTERESADO pueda asumir todos los costos, gastos y riesgos que conlleva este tipo de operación encargada.

ETB espera que El AGENTE/INTERESADO pueda ser totalmente autónomo, responsable e independiente frente a la forma jurídica que utilice para vincular a sus empleados. No obstante, está obligado a garantizar que dicha vinculación cumpla con las disposiciones legales que regulan la materia.

## 11. CONDICIONES TÉCNICAS

### 11.1 DEFINICIONES

Se relacionan términos y conceptos para tener en cuenta por parte del INTERESADO.

1. **AGENTE COMERCIAL:** persona que presta los servicios para comercializar bienes o productos de un tercero, de acuerdo a unas condiciones que le son entregadas.
2. **COMISIÓN.** - La comisión consiste en el pago variable que se causa con base en cada venta efectiva del servicio.
3. **CONCILIACIÓN:** proceso en el cual se revisan las ventas a pagar y los descuentos que se realizarán en el periodo establecido, realizando los ajustes necesarios para el correcto pago de las comisiones.
4. **EQUIPO BACK:** personas a cargo del AGENTE, que se encargan de la incorporación en el sistema front y contacto con los clientes que se encuentran en proceso de instalación del servicio solicitado.
5. **ESTADO COMPLETO O FACTURANDO:** es el estado en el cual la solicitud de venta se encuentra instalada y facturando, cuando se cuenta la venta como efectiva para el pago de comisión.
6. **PROMOCIÓN:** descuentos y ofertas especiales que se otorga a los clientes por un determinado tiempo para apoyar el proceso de ventas, actividades que se realizan para productos básicos.
7. **OPORTUNIDAD:** Es cualquier evento con posibilidad de generación de ingresos, incluyen tanto negocios ganados como perdidos. Las oportunidades se consideran para una venta nueva o un upgrade de valor.
8. **CUENTA:** Representa aquellas organizaciones con las que ETB mantiene alguna relación ya sea de carácter comercial o como resultado de su actividad operativa. Las cuentas pueden ser:



## 11.2 ALCANCE DEL ENCARGO

- a. El alcance de la promoción y venta a nombre del empresario (ETB), comprende los productos y servicios relacionados en los anexos según el tipo de servicio (FIJO/MOVIL) que ofrezca el INTERESADO/AGENTE
- b. Promoción y comercialización de los productos y Servicios definidos por ETB.
- c. Actuar en su propio nombre, pero en interés y por cuenta de ETB. ETB espera que el INTERESADO/AGENTE tenga en cuenta que se debe informar a los potenciales clientes que el respectivo contrato y la prestación del servicio quedan sometidas a la aprobación de ETB.
- d. No se debe contemplar por cuenta o en nombre de ETB, hacer donaciones de bienes o servicios de la Empresa.
- e. Las labores de promoción, comercialización y celebración de contratos se hacen dentro de los canales de venta y zonas que acuerde con ETB.
- f. Contar con un equipo de transferencia de información comercial.
- g. Administrar la fuerza de ventas aplicando condiciones de selección de personal, contratación y administración.
- h. Contar con una estructura de soporte de ventas que le permita realizar la operación en condiciones de calidad y oportunidad en la venta e información de la operación como las visitas, oportunidades y legalizaciones.
- i. Contar con un equipo de células comerciales para atender zonas, ETB estima que puede ser de mínimo 12 asesores comerciales y 1 supervisor por zona asignada. La idea es que la relación Supervisor asesor no supere los 12 asesores comerciales.
- j. Presentar información de visitas, oportunidades, legalizaciones, inventarios y ventas, por producto, oferta, entre otros.
- k. Contar con el recurso idóneo para la comercialización de productos y servicios para el Segmento Empresas.
- l. Asignar un grupo EQUIPO BACK que pueda realizar la incorporación oportuna de la información de visitas, oportunidades, viabilidades, legalizaciones, devoluciones y reportes que permitan tener información actualizada en línea.
- m. ETB espera que pueda contar con un grupo de formadores exclusivos para la operación que transmitan en forma permanente y eficiente las actualizaciones de portafolio y políticas de productos o servicio de Portafolio corporativo de ETB.
- n. Realizar conciliaciones mensuales, para determinar el valor de las comisiones, así como el valor de los posibles descuentos que se generen.
- o. Seleccionar y capacitar los servicios de la operación comercial.
- p. Comercialización de productos y/o servicios ofrecidos por ETB, según el portafolio definido para el segmento, en las zonas asignadas.
- q. Captura de nuevos clientes, teniendo en cuenta la segmentación definida por ETB.
- r. Realizar una gestión de venta integral (captación, Cross y Upsell) de productos a los Clientes y prospectos en las zonas de gestión definidas.
- s. ETB espera que el INTRESADO pueda contemplar una ejecución del 100% de las visitas planeadas mensualmente y orientadas en la consecución de ventas que representen nuevos ingresos para la compañía, para lo cual se espera que EL AGENTE cuente con herramientas de administración, monitoreo y gestión de fuerza de ventas.
- t. Realizar barrido de las zonas asignadas en forma eficiente y entregar reporte de la gestión correspondiente.
- u. Definir el plan comercial

- v. Hacer seguimiento diario del comportamiento de las ventas. Se espera que este seguimiento este acorde con un DASHBOARD definido, en el tablero de control se puede evidenciar día vs día, semana vs semana, mes vs mes, y contra presupuesto con el fin de evaluar cumplimiento y comportamiento. El seguimiento debe ser por ventas totales, por ventas por tipo de productos fijos, móviles y los demás productos y servicios que se definan requieran un seguimiento más detallado. Lo anterior debe contemplar detalle por servicio, promedio general, promedio individual y otros indicadores de seguimiento definidos.
- w. Ingresar en el CRM definido por ETB, la información correspondiente a las visitas, oportunidades de ventas y posteriormente realizar el proceso de legalización de la venta adjuntando toda la documentación necesaria.
- x. Mantener actualizado el CRM en todos los módulos correspondientes a la operación de ventas (Ingreso y seguimiento a oportunidades, visitas, contactos, sucursales, legalizaciones, informes, entre otros).
- y. ETB informa que contempla una capacitación de portafolio de producto y de los procesos asociados a la operación de ventas, para lo cual el AGENTE deberá designar los formadores que asistan y repliquen en cada una de las ciudades en donde ETB solicite los servicios. Estas capacitaciones incluyen una evaluación tanto al capacitador como a los temas presentados.
- z. Cuando ETB lo considere necesario acompañará a los formadores, junto con todo el equipo de asesores del AGENTE, para apoyar la transferencia de la información.
- aa. Si dentro del grupo identificado por los resultados comerciales se encuentran asesores de regionales, ETB puede citar a los asesores a Bogotá o vía videoconferencia, para reforzar y retroalimentar a los servicios con el fin de mejorar los resultados comerciales. ETB espera que EL INTERESADO contemple desplazamientos y viáticos del personal que este en regionales.
- bb. Contar con un plan de entrenamiento general e individual en refuerzo de habilidades comerciales, técnicas de venta, administración del tiempo, técnicas de negociación y cierre de ventas.

### **11.3 RESPONSABILIDAD SOBRE EL PERSONAL**

ETB espera que EL INTERESADO/AGENTE sea totalmente responsable e independiente frente a la forma jurídica que utilice para vincular a sus empleados

### **11.4 NO EXCLUSIVIDAD PARA EL AGENTE**

ETB informa que este modelo de AGENTE no es exclusivo para la promoción y comercialización de los productos y servicios en ningún lugar del territorio colombiano, incluida su zona de operación, y por tanto se reserva la facultad para comercializar directamente a través de su fuerza de ventas o a través de terceros los Servicios objeto del encargo.

### **11.5 ACTIVIDADES DEL AGENTE**

ETB espera que EL INTERESADO contemple las siguientes actividades en su propuesta:

- Efectuar la promoción y comercialización de los productos y servicios en los términos en que lo hace un comerciante diligente.

- Aplicar los precios, procesos y políticas que para los distintos servicios ETB señale de manera unilateral.
- Contemplar un Líder de Operaciones con el cual ETB pueda mantener comunicación continua, con el fin de capacitarlo en los procesos, políticas, herramientas y ofertas comerciales de ETB. Se espera que el Líder de Operaciones tenga perfiles y habilidades idóneas para desarrollar todas las labores del modelo de encargo comercial.
- El Líder de operaciones pueda coordinar la fuerza de ventas en cuanto a documentación y manejo de herramientas, con el propósito de ser el único contacto con ETB.
- Brindar claridad en todo momento al potencial cliente, sobre el hecho de que la prestación del servicio, queda sometida a la condición de su aprobación jurídica, técnica y económica por parte de ETB.
- Abstenerse de estipular, conceder u otorgar condiciones distintas a las establecidas por ETB para la prestación del servicio.
- Dar información precisa a los potenciales clientes sobre las características técnicas y comerciales de los servicios de ETB y, adelantar la asesoría para ofrecer la mejor solución para las necesidades del cliente.
- Atender los requerimientos de post-venta definidos en las políticas, procesos y procedimientos correspondientes.
- Realizar el seguimiento de visitas, creación de oportunidades, factibilidades y legalizaciones, actividades que debe realizar a diario.
- Registrar las solicitudes de venta de los productos y servicios mediante el aplicativo front correspondiente, y/o sistema que ETB tenga, y hacer uso adecuado del mismo de conformidad con las condiciones de uso y confidencialidad de la información. Es importante tener en cuenta que se entrega un usuario por canal el cual debe firmar unas condiciones de responsabilidad de uso del mismo. El cargue de visitas y oportunidades se puede realizar por formato de cargue masivo.
- Efectuar el seguimiento al cumplimiento de metas mediante reportes diarios de las ventas realizadas y comunicadas a ETB en el formato que este defina.
- Contar con personal calificado que demuestre su conocimiento en la ejecución de actividades comerciales en la promoción de los.
- Hacer un Downgrade (disminución en el recurrente mensual) a los clientes de ETB. En el evento en el que la oferta actual sea más baja que el servicio contratado, EL AGENTE puede ofrecer al cliente una solución de valor superior, sin que haya detrimento en el ingreso para ETB. Los casos en los que el CLIENTE no acepte esta oferta, se debe remitir al grupo de retenciones quienes atenderán y gestionarán el cliente de acuerdo a las políticas definidas.
- Consultar en CRM de ETB, los clientes potenciales ya que dichos clientes solo podrán ser atendidos si no se encuentran asignados a la Fuerza de Ventas Directa de ETB u otros canales.
- Propender porque la imagen y marcas de ETB siempre estén bien expuestas y manejadas durante las actividades realizadas por el personal que hace parte de la operación.
- El servicio de comercialización, busca aumentar los ingresos que ETB percibe actualmente en el segmento de Empresas, por lo que ETB espera que el AGENTE pueda garantizar que su modelo de operación sea óptimo y eficiente, para lograr las metas. ETB podrá apoyar en el desarrollo de las estrategias a través de actividades, campañas, incentivos, material o cualquier acción de mercadeo que apalanque el sobrecumplimiento de los objetivos de ventas. como:
  - a. Entrega de material ayudaventas, impreso o digital con información de los productos y procesos de ETB relacionados con los productos que se ofrecen a través del AGENTE.

- b. Entrega de material de merchandising: esto es obsequios para los clientes finales que deben ser usados para apoyar el cierre de negocios y fidelización de cliente (cuadernos, bolígrafos, sombrillas, entre otros)
- c. Activaciones comerciales dirigidas al canal y hacia clientes, en sitios estratégicos como edificios y zonas empresariales, donde participan vendedores contratados por el AGENTE y se realice actividades para incentivar las ventas, apertura de mercado, presencia de marca y acciones para dar a conocer a ETB a sus clientes actuales y potenciales.
- d. Invitaciones a eventos y actividades con clientes finales como desayunos de trabajo, conferencias con expertos y otras actividades de relacionamiento y posicionamiento de la marca ETB con clientes.
- e. Entrega de arte final de tarjetas personales y carnet con el logo del AGENTE donde se mencionen que es un distribuidor o canal autorizado para ofrecer los servicios de ETB.
- f. Entrega de incentivos al AGENTE por el sobrecumplimiento de las metas, como cheques y tarjetas para compras, entradas a cine, bonos para restaurantes y almacenes de cadena, electrodomésticos, entre otros.
- g. Acompañamiento en visitas a clientes por parte del equipo de mercadeo y producto, para recibir de primera mano información del cliente, respecto a las ofertas y soluciones ofrecidas a través del AGENTE.
- h. Otras acciones de trade marketing, estrategias de mercadeo, herramientas, actividades e implementación de acciones, que permitan potencializar, aumentar las ventas a través del AGENTE.

#### **11.6 PERSONAL DISPUESTO PARA LOS FINES DEL CONTRATO**

ETB espera que EL INTERESADO considere en su propuesta

- a. Disponer de una fuerza de ventas debidamente calificada, capacitada e idónea para promover los servicios de ETB, utilizando el recurso humano adecuado.
- b. Contar con un equipo back para el ingreso de las solicitudes y seguimiento a las mismas.
- c. Que pueda contar, de acuerdo a la dimensión del negocio, con un Gerente Comercial y Líderes de Venta de exclusivos para el cumplimiento de las metas.
- d. El personal que el AGENTE requiera para la prestación del servicio este bajo la total y absoluta dependencia, dirección y subordinación del AGENTE Comercial.
- e. Contar con el personal necesario que permita desarrollar el servicio tanto en sus dependencias como en las de terceros determinados previamente por ETB.
- f. Responder de acuerdo con la ley por el personal que contrate para prestar el servicio
- g. Presentarse siempre ante los clientes potenciales como AGENTE Comercial autorizado de ETB; no como representante directo de ETB.

#### **11.7 SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y VENTAS**

ETB espera que EL INTERESADO considere en su propuesta

- a. Aplicar con oportunidad, continuidad y disciplina los procesos, políticas e instrucciones para el cumplimiento de todos los estándares del proceso de ventas y post-venta.

- b. Presentar a los clientes potenciales y existentes, única y exclusivamente, los documentos oficiales para formalizar la solicitud del servicio (contrato y autorizaciones de ley) con información veraz, clara y completa.
- c. El AGENTE no debe presentar al Cliente en el ejercicio de sus actividades algún otro producto y servicio de otras marcas o empresas.
- d. Prestar el servicio post-venta de acuerdo con las definiciones de las políticas y procesos de ETB. Adicionalmente contemplar un primer nivel de servicio consistente en orientar a los clientes sobre los canales de atención de experiencia al cliente y la forma en que deben presentar sus reclamaciones y solicitudes diferentes a las realizadas por el mismo.

#### **11.8 ACTIVIDADES A CARGO DE ETB.**

- a. Aceptar o rechazar las solicitudes de servicio que presenten los potenciales clientes.
- b. Aportar al AGENTE los documentos que deba diligenciar el potencial cliente, para formalizar la celebración del servicio.
- c. Informar al AGENTE sobre las modificaciones de precios, plazos y planes promocionales de los productos y servicios.
- d. Instruir al AGENTE sobre los sistemas de administración de inventario, cuando sea necesario su uso y manipulación.
- e. Instruir sobre los sistemas de activación de planes se servicios móviles y fijos.

**IMPORTANTE:** Si el interesado no presta la totalidad de los servicios, pero puede atender uno o varios de ellos, le agradecemos nos haga saber en la respuesta dicha condición y nos envíe la información detallada de cómo ejecuta los servicios que plantea en su respuesta.

Si dentro de los servicios que presta hay condiciones que ETB espera que ejecute y no las realiza, por favor manifestarlo en la respuesta y aclarar lo que sea pertinente, ya sea informando cómo ejecuta la actividad o cómo supliría la necesidad de ETB.

**FIN DEL DOCUMENTO**