

ESTUDIO DE MERCADO N° 475 - AGENTES COMERCIALES EMPRESAS Y GOBIERNO

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA
1	En que ciudades se llevara a cabo la venta ? Inicialmente se explica que es Bogota y municipios aledaños, podemos conocer que municipios son? asi tendresmos en cuenta temas de desplazamiento de equipo Back y demas ?	Bogota y municipios cercanos a Bogotá(Bogota, Chia, Cajica, Soacha, Cota, Funza, Madrid, Mosquera,Zipaquirá, Tocancipa, Sibate) . El equipo back es el mismo de Bogota.
2	En que lugares se llevara a cabo la venta ?	En zonas con asignación de clientes potenciales en Bogota y Cundinamarca
3	A que canales especificamente iria dedicada la venta , retail (centros comerciales o empresariales?, consumo masivo?, residencial?, empresarial? Superetes?	En zonas con asignación de clientes potenciales en Bogota y Cundinamarca
4	Se cuenta con material ayudventas, cartas al cliente final, quien lo suministra ?	<p>29. El servicio de comercialización, busca aumentar los ingresos que ETB percibe actualmente en el segmento de Empresas, por lo que el AGENTE debe garantizar que su modelo de operación sea óptimo y eficiente, para lograr las metas asignadas. ETB cuando así lo considere necesario, podrá apoyar en el desarrollo de las estrategias a través de actividades, campañas, incentivos, material o cualquier acción definida por las áreas comercial y mercadeo que apalanque el sobrecumplimiento de los objetivos de ventas. Como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Entrega de material ayudventas, 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 promocional, para los clientes finales que deben ser usados para apoyar el cierre de negocios y fidelización de cliente (cuadernos, bolígrafos, sombrillas, entre otros). El director y el supervisor de cada agente deberán firmar las actas de recibido del material entregado. 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

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA
5	<p>La activaciones comerciales dirigidas al canal, donde los clientes de deban sentir motivados , por apertura del mercado, presencia de marca y todas las actividades de trade marketing deberan tener un material trade, como carpas , sillas mesas o stand, seran entregados por la ETB?</p>	<p>en el segmento de Empresas, por lo que el AGENTE debe garantizar que su modelo de operación sea óptimo y eficiente, para lograr las metas asignadas. ETB cuando así lo considere necesario, podrá apoyar en el desarrollo de las estrategias a través de actividades, campañas, incentivos, material o cualquier acción definida por las áreas comercial y mercadeo que apalanque el sobrecumplimiento de los objetivos de ventas. Como:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 promocional, para los clientes finales que deben ser usados para apoyar el cierre de negocios y fidelización de cliente (cuadernos, bolígrafos, sombrillas, entre otros). El director y el supervisor de cada agente deberán firmar las actas de recibido del material entregado. 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

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA
6	<p>ETB organiza eventos sociales como conferencias tipo networking para temas de promoción y difusión de la marca ? O siempre serán en tomas en sitios abiertos? O, los organiza el agente?</p>	<p>29. El servicio de comercialización, busca aumentar los ingresos que ETB percibe actualmente en el segmento de Empresas, por lo que el AGENTE debe garantizar que su modelo de operación sea óptimo y eficiente, para lograr las metas asignadas. ETB cuando así lo considere necesario, podrá apoyar en el desarrollo de las estrategias a través de actividades, campañas, incentivos, material o cualquier acción definida por las áreas comercial y mercadeo que apalanque el sobrecumplimiento de los objetivos de ventas. Como:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 promocional, para los clientes finales que deben ser usados para apoyar el cierre de negocios y fidelización de cliente (cuadernos, bolígrafos, sombrillas, entre otros). El director y el supervisor de cada agente deberán firmar las actas de recibido del material entregado. 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

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA
7	Los agentes comerciales tendran tarjetas de presentacion?	<p>en el segmento de Empresas, por lo que el AGENTE debe garantizar que su modelo de operación sea óptimo y eficiente, para lograr las metas asignadas. ETB cuando así lo considere necesario, podrá apoyar en el desarrollo de las estrategias a través de actividades, campañas, incentivos, material o cualquier acción definida por las áreas comercial y mercadeo que apalanque el sobrecumplimiento de los objetivos de ventas. Como:</p> <p>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.</p> <p>b. Entrega de material promocional, para los clientes finales que deben ser usados para apoyar el cierre de negocios y fidelización de cliente (cuadernos, bolígrafos, sombrillas, entre otros). El director y el supervisor de cada agente deberán firmar las actas de recibido del material entregado.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>h. Otras acciones de trade marketing, estrategias de mercadeo, herramientas, actividades e</p>
8	Existen incentivos por ventas para los agentes?	Se tiene incentivo trimestrial por cumplimiento del 100% al 119% 0,1 adicional y mayor al 120% 0,2, en total el arpu maximo sera de 2,3
9	Los agentes comerciales tiene alguna dotacion especial? Que elementos por favor ?	No, deben cumplir el codigo de vestir necesario para el tipo de clientes corporativos, segmento medianas
10	Si hablamos de celulas comerciales 12 asesores -1 supervisor con cuantas celulas comerciales minimo inisial el contratista? , para la generacion de estructura soporte? De ahí las pregunta 1 y 2	La cantidad de cantidad de celulas y cantidad de asesores es discrecional del agente comercial
11	El segmento empresas a que hace referencia el RFQ mediana MYPIMES, DE 51 A 200 Empleados con activos entre 5000 y 30000 SMMLV esa base de datos es suministrada por	Al agente comercial se le asigna un territorio con clientes potenciales
12	Teniendo en cuenta que al segmentacion es definida por ETB , es decir las bases de datos son entregadas Por ETB?	Al agente comercial se le asigna un territorio con clientes potenciales
13	Como ETB entrega un usuario de herramienta front de ETB para la gestion comercial este computador debera tener alguna especificidad? Este usuario podrá trabajar desde nuestras instalaciones o deberá estar en las instalaciones de ETB al 100%?	La herramienta es WEB, se necesita tener acceso a internet.
14	Que dias de la semana trabaja el perosonal de asesores a cargo del agente comercial?	Esto no lo define ETB, es competencia del agente comercial

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA																																																																						
15	Cual es el horario de trabajo de los asesores de ventas ?	Esto no lo define ETB, es competencia del agente comercial																																																																						
16	Cada linea de negocio cuantos productos tiene? Y cual es el costo de producto venta mensual , ya que entediendo el tema no son unidaddes sino ingresos?	El portafolio esta en etb.com.co/empresas y Gobierno. El Arpu promedio de los clientes del segmento es superior a \$900 mil pesos.																																																																						
17	Cual es el salario actual promedio de los asesores de ventas?	Esto no lo define ETB, es competencia del agente comercial																																																																						
18	ETB determian los territorios, a su vez entrega la base de datos de clientes corporativos y naturale correspondiente a estas zonas?	Al agente comercial se le asigna un territorio con clientes potenciales																																																																						
19	Teniendo en cuenta que la capacitacion de productos esta entre 15 y 20 dias , donde se realizaria ? En instalaciones ETB o nuestras?	En instalaciones del agente comercial																																																																						
20	Teniendo en cuenta la participacion de ventas por linea de negocio en el año 2019, y conociendo el peso que que cada producto aporta a las ventas totales de servicios vendidos mes a mes que estan enfocadas al canal integral . cuales zonas del territorio? y cuantas celulas comerciales llevaron a cabo esta gestion?	La distribución es del segmento medianas																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>INTERNET</th> <th>LOCAL</th> <th>SERVICIOS MOBILES</th> <th>DATOS</th> <th>FTTH</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PARTICIPACION POR LINEA DE NEGOCIO</td> <td>44%</td> <td>24%</td> <td>14%</td> <td>9%</td> <td>6%</td> <td>TOTAL SERVICIOS</td> </tr> <tr> <td>ENERO</td> <td>57</td> <td>31</td> <td>19</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td>89</td> <td>48</td> <td>29</td> <td>18</td> <td>12</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>88</td> <td>49</td> <td>28</td> <td>19</td> <td>12</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>98</td> <td>54</td> <td>32</td> <td>21</td> <td>14</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>MAYO</td> <td>68</td> <td>38</td> <td>22</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>154</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>86</td> <td>47</td> <td>27</td> <td>19</td> <td>12</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>112</td> <td>62</td> <td>37</td> <td>24</td> <td>16</td> <td>251</td> </tr> <tr> <td colspan="6">TOTAL VENTAS ENERO A JULIO 2019</td> <td>1335</td> </tr> </tbody> </table>		INTERNET	LOCAL	SERVICIOS MOBILES	DATOS	FTTH		PARTICIPACION POR LINEA DE NEGOCIO	44%	24%	14%	9%	6%	TOTAL SERVICIOS	ENERO	57	31	19	12	9	128	FEBRERO	89	48	29	18	12	196	MARZO	88	49	28	19	12	196	ABRIL	98	54	32	21	14	219	MAYO	68	38	22	15	11	154	JUNIO	86	47	27	19	12	191	JULIO	112	62	37	24	16	251	TOTAL VENTAS ENERO A JULIO 2019						1335	
	INTERNET	LOCAL	SERVICIOS MOBILES	DATOS	FTTH																																																																			
PARTICIPACION POR LINEA DE NEGOCIO	44%	24%	14%	9%	6%	TOTAL SERVICIOS																																																																		
ENERO	57	31	19	12	9	128																																																																		
FEBRERO	89	48	29	18	12	196																																																																		
MARZO	88	49	28	19	12	196																																																																		
ABRIL	98	54	32	21	14	219																																																																		
MAYO	68	38	22	15	11	154																																																																		
JUNIO	86	47	27	19	12	191																																																																		
JULIO	112	62	37	24	16	251																																																																		
TOTAL VENTAS ENERO A JULIO 2019						1335																																																																		
21	Cada ciudad es una Zona ? O hay varias ciudades que comprenden una zona?	No dentro de Bogota y Cundinamarca se asignan zonas con clientes potenciales																																																																						
22	Cual es la efectividad actual , clientes impatados / clientes efectivos?	No tenemos historio, no tenemos agentes comerciales																																																																						
23	De estos resultados que cual es el % de ventas servicios empresas y hogares?	No ofertamso servicios de hogares, solo corporativos																																																																						
24	Cual es el porcentaje actual de ventas caidas y cuales han sido el objeto de estas caidas? y en que momento es mas recurrente se pudan caer estas ventas?	No tenemos historio, no tenemos agentes comerciales																																																																						
25	Teniendo en cuenta la venta a la cual estaria enfocado el agente , Internet, local, sevicios moviles, datos, FTTH, El agente venderia tambien equipos moviles ? y cargos de conexión? En ese caso tendria el agente , producto en consginacion? o producto a la mano para para exhibicion?	No hay equipos moviles en la oferta. Los cargos de conexión estan incluidos en el valor recurrente mensual, No se incluye esta opción																																																																						
26	Cual es <u>promedio venta</u> por producto por asesor comercial dia ? Y cual es el % <u>cuota diaria</u> de venta actual por asesor?	No tenemos historio, no tenemos agentes comerciales																																																																						

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA
27	Pueden compartirnos una matriz de penalizaciones?.	<p>El incumplimiento del AGENTE en las obligaciones, dará lugar a la aplicación de las penalizaciones establecidas. Tales penalizaciones, serán aplicadas a la liquidación de pagos y comisiones mensual del AGENTE. Solamente ETB podrá aplicar las penalizaciones aquí establecidas.</p> <p>3.16 PENALIZACIONES CAUSADAS POR DEFECTOS EN EL SOPORTE DE VENTA:</p> <p>Motivo: Demora al enviar la documentación o soporte de ventas (oferta, contrato firmado por el cliente, así como los documentos soporte de la venta). El Agente Comercial tendrá un periodo de diez (10) días hábiles para que la documentación física producto de la venta, se radique ante el área correspondiente de ETB. Por su parte, ETB deberá 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 por parte del AGENTE. Esta acta será el único soporte valido de la entrega de la documentación. Esta actividad en ningún caso exime al AGENTE de subir la documentación bajo el proceso de legalización de la venta en el sistema CRM definido por ETB.</p> <p>Periodo: Durante el periodo de vigencia del contrato.</p> <p>Penalización: ETB aplicara una penalización del 100% sobre el valor total de la comisión (cesantía mercantil e incentivos, si los hubiere) correspondientes a las ventas que no presente soporte. Si se presenta alguna reclamación asociada a la venta sin documentación física que impida la pertinencia a ETB y esta genere ajustes, multas o penalizaciones, estas serán asumidas en su totalidad por parte del AGENTE incluyendo los gastos en que haya incurrido ETB para la prestación de este servicio.</p> <p>3.17 PENALIZACIONES CAUSADAS POR FRAUDE:</p>
28	Con respecto al punto 4.5.1.1 PENALIZACIONES CAUSADAS POR DEFECTOS EN EL SOPORTE DE VENTA. La penalización DEL 100% sobre el valor total de la comisión de los pagos o comisiones... la penalización es demasiado alta, es posible considerar manejar un porcentaje más bajo?	Es el valor de la venta realizada con el defecto los 2,1 ARPUS (producto avanzado) ó 1,9 ARPUS en producto basico + cesantia mercantil + incentivo si se aplico
29	Con respecto al punto 4.1.1.3 PENALIZACIONES CAUSADAS POR CALIDAD DE LA VENTA. Literal a. PROCESO DE RADICACION... dentro de los motivos que pueden causar dichas fallas, se debe tener en cuenta que las fallas pueden ser ocasionadas por agentes externos como: caídas del sistema, elementos con estado deteriorado entre otros, por esto esta considerado que el agente pueda presentar causas justificadas en tales casos?	Las penalizaciones son del agente comercial y en las reuniones de pago de comisiones se sustenta
30	Con respecto al punto 4.1.1.3 PENALIZACIONES CAUSADAS POR CALIDAD DE LA VENTA. Literal b. IMPUTABILIDAD COMERCIAL, la penalización monetariamente a que corresponde aproximadamente?.	Es el valor de la venta realizada con el defecto los 2,1 ARPUS + cesantia mercantil + incentivo si se aplico

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA
31	Cómo se maneja la renovación del contrato?	Los contratos se plantean con una vigencia de un año; la decisión de prórroga se da dependiendo de los resultados comerciales y de gestión del agente. El contrato se renovará teniendo en cuenta el resultado presentado por el agente comercial en el periodo inicial. Con el acuerdo entre las partes, por periodo igual o mayor a 12 meses.
32	Qué tiempo de instalación promedio maneja ETB posterior a la aprobación de una venta?	Depende del tipo de servicios para servicio básico el promedio es de 3 a 5 días Servicios avanzados en promedio esta entre 15 a 21 días. ☐
33	De acuerdo a las necesidades de ETB cuál sería el % de asignación de la meta?	La meta por agente comercial iniciará en 44 millones de pesos
34	Que significa pago de la cesantía anticipada según punto 4 esquemas de comisiones?	Que cada mes se causara el valor correspondiente a la cesantía mercantil y no una vez al año.
35	¿Se puede ampliar el tiempo de los 10 días hábiles para la entrega de la documentación de acuerdo a la zona asignada?	Se debe tener en cuenta que este tiempo corresponde solamente a la entrega de la documentación física, pues para poder legalizar y que cuente la venta para el mes, se debe tener los documentos originales en físico por parte del grupo back que hace la legalización, los 10 días son para trasladarlos del agente a ETB.
36	¿Se puede obtener un archivo para saber el estado de facturación de los clientes, esto con el fin de apoyar la gestión de pago de cliente durante los primeros meses?	Dado que esta es una estrategia de captura la mayoría de clientes no tienen ningún servicio con ETB, a pesar de esto, ETB asignará una zona con los clientes potenciales del segmento para la atención de cada agente.
37	Qué pasa con las ventas de que se instalan, pero no se recaudan?	No se realiza pago al agente si no hay recaudo de los servicios. Sin embargo, se debe tener en cuenta que ETB dentro del contrato marco de servicios cuenta con procesos reactivos de pago, como reporte a centrales de riesgo, entre otros que ayudaran a que este comportamiento sea mínimo.
38	¿De acuerdo a las zonas asignadas, a nivel interno podemos manejar personal en modalidad Freelance?	Esta decisión es del agente comercial. Sin embargo, se aclara que el agente debe mantener unos estándares de servicio y de conocimiento de los procesos y productos, que permitan que se mantenga la calidad y condiciones de confidencialidad que deben garantizarse en cualquier esquema de contratación.
39	Tiene algún borrador y/o formato para entregar la propuesta?	Dado que el agenciamiento comercial corresponde con la aceptación de las condiciones comerciales definidas por ETB, el formato es la aceptación de todas las condiciones presentadas en los documentos enviados.