Manual de procedimientos

El manual de procedimientos permite sentar las bases administrativas y técnicas de cada una de las tareas que serán ejecutadas por los miembros del equipo de trabajo. Por ello se considera como una guía que indicará cómo se deben realizar las distintas actividades que se llevan a cabo dentro de la organización.

1. Título

Es el nombre genérico que tendrá tu manual de procedimientos. Puedes hacer un manual de procedimientos general, por área de trabajo o por grupo de tareas, según tus necesidades.

[Por ejemplo: Manual de procedimientos para seguimiento de contacto en el área de ventas.]

2. Marco normativo

Emplea esta sección para mencionar las normas sobre las cuales se fundamentan tus procedimientos, ya sea la alineación con la misión y visión de tu empresa, o bien, alguna normatividad legal, todo de acuerdo con las tareas que realizas.

[Por ejemplo: Para nuestra organización, el seguimiento de contactos es fundamental para generar una buena relación con el cliente sustentada en los valores que tiene nuestra marca. Por ello el trato debe ser respetuoso, con una comunicación verbal o escrita, clara y efectiva conforme a nuestra misión como empresa: ser un punto de enlace para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.]

3. Objetivo del documento

Debes ser claro en el objetivo que buscas cumplir con tu manual de procedimientos, por lo que es necesario que menciones el motivo por el cual estás compartiendo con tus colaboradores este documento.

[Por ejemplo: Nuestro modelo de ventas se debe a la filosofía inbound, es por ello que preferimos que el primer contacto lo realice el cliente a fin de no ser intrusivos o molestos. Sin embargo, una vez que el cliente entra en contacto con nosotros, es responsabilidad de cada miembro del equipo de ventas ejecutar las acciones necesarias para convertir cada lead en un cliente. Por ello debe apegarse a este manual con el propósito de garantizar la correcta atención de cada cliente durante su proceso de compra.]

4. Descripción de procesos

Es la parte medular de tu manual de procedimientos. Aquí tendrás que describir cada una de las acciones a realizar, el modo de ejecutarlas y los indicadores con los que serán evaluadas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Actividad o proceso | Descripción | Responsable | Métrica |
| 1 | Primer contacto | Registro dato cliente | Ejecutivo de ventas | Registro de lead |
| 2 | Correo de bienvenida | Envío de correo de presentación empresarial | Ejecutivo de ventas | Tasa de apertura |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |

5. Responsables de procesos

Finalmente, menciona a las personas involucradas en tu manual de procedimientos. De esta manera será más fácil obtener la retroalimentación que se necesita para actualizar el proceso de cada tarea cuando sea necesario.

|  |  |
| --- | --- |
| [Nombre]  [Departamento] | [Nombre]  [Departamento] |