

Análisis área de Ventas, Pricing & Procurement sede Bogotá

DSV AIR & SEA SAS

Daniela Torres Santacruz

Trabajo de grado para optar al título de

Profesional de Negocios Internacionales

Presentado A:

John Milton Diaz

Facultad De Negocios Internacionales Bogotá D.C.

2022

TABLE OF CONTENTS

Resumen.....	3
Abstract	5
Agradecimientos	7
Introducción.....	8
La empresa	9
Aspectos generales	9
Misión	9
Valores	10
Ubicación geográfica	11
Estructura organizativa.....	11
Análisis DOFA	12
Fortalezas.....	12
Oportunidades.....	12
Debilidades	12
Amenazas	13
PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	14
Planteamiento central del informe	14
Importancia, Limitaciones y Alcance	15
Importancia.....	15
Limitaciones	15
Alcance.....	16
OBJETIVOS.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA	18
Propuesta de Mejora.....	18
CONCLUSIONES	20
SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	22
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MENSUALES	23
.....	23
ANEXOS.....	25
Anexo 1. Manual de uso PROCOMEX.....	25
REFERENCIAS	Error! Bookmark not defined.

RESUMEN

El presente proyecto está centrado en el análisis del área de Ventas, Pricing & Procurement de la compañía DSV AIR & SEA SAS de Bogotá, donde fueron desempeñadas las prácticas profesionales. Para dar un contexto más específico de la labor de cada una de ellas, se debe empezar explicando su conexión, por un lado, el equipo de ventas es el encargado de crear una relación comercial con los clientes interesados en adquirir los servicios de agente de carga con los que cuenta la compañía, y para presentar las mejores ofertas debe acudir al equipo de Pricing & Procurement que tienen como objetivo conseguir y negociar las mejores tarifas con los proveedores de DSV (navieras, aerolíneas y co-loaders).

Al tener una visión integral de las dos áreas, se pudo evidenciar las formas de comunicación interna que implementaban y encontrar los pros y contras de cada una. En un principio se realizaba vía correo electrónico, lo que generaba desviación en la información, demoras en las respuestas y acumulación de solicitudes. A raíz de esto, la compañía decidió lanzar una nueva herramienta de uso interno, con el objetivo de hacer más sencillo el contacto y se pudiese tener un control más detallado sobre la cantidad de tarifas solicitadas y estatus de las ofertas (ganancias/perdidas), esto con el fin de solucionar los problemas que estuvieran afectando a los clientes, ya sea por altos precios o por tiempos de respuesta. A pesar de los esfuerzos por adaptar esta iniciativa, se ha venido presentando una serie de errores por parte de ambas áreas que lleva a la cancelación de tickets, teniendo como consecuencia los reprocesos al subir nuevamente cada solicitud de la carga, lo que puede llegar a ser tedioso, aumentando los tiempos de respuesta y afectando directamente a la compañía y la imagen que los clientes perciben de esta. Por esta razón, este trabajo desarrolla un manual que explica

paso a paso el proceso de solicitud para una nueva cotización de forma correcta y precisa, además de algunas recomendaciones que se han recopilado a lo largo de estos meses para no caer en los errores más comunes.

Para tener un contexto más claro de cómo funciona la oferta de cotizaciones en DSV, se debe explicar con más claridad el proceso y trabajo de cada área. En primer lugar, el departamento de ventas recibe una solicitud para un nuevo despacho, es necesario solicitar todos los detalles de la carga (dependiendo si la modalidad es LCL, FCL o aérea) con el fin de dar una tarifa acertada, solicitando información lo más clara y detallada posible, ya que es el comercial el único que tendrá contacto directo con el cliente. Para el caso de exportación la información debe ser transmitida al equipo de Pricing, quienes en simultáneo contactan a las aerolíneas, navieras o co-loaders, para solicitar las tarifas requeridas.

Sin embargo, durante el proceso de registro de solicitud, se puede incurrir en reprocesos o errores que toman más tiempo para el envío final de la cotización, es por eso por lo que el objetivo principal del manual es servir como guía para la plataforma de Procomex y así evitar las falencias más comunes que tienen como resultado un trabajo adicional para ambas dependencias, y que no ayuda a cumplir los objetivos de pronta respuesta que se tienen dentro de la compañía.

Palabras claves: Ventas, tarifas, clientes, tiempos de respuesta, eficiencia.

ABSTRACT

This project is focused on the analysis of the Sales, Pricing & Procurement area of the company DSV AIR & SEA SAS in Bogota, where the internships were performed. To give a more specific context of the work of each of them, we must begin by explaining their connection, on the one hand, the sales team is responsible for creating a business relationship with customers interested in acquiring the services of freight forwarder with which the company has, and to present the best offers must go to the Pricing & Procurement team that aim to get and negotiate the best rates with suppliers of DSV (shipping companies, airlines and co-loaders).

By having a comprehensive view of the two areas, it was possible to identify the forms of internal communication implemented and to find the pros and cons of each one. At the beginning, it was done via e-mail, which generated deviation in the information, delays in the answers and accumulation of requests. As a result of this, the company decided to launch a new tool for internal use, with the objective of making the contact easier and having a more detailed control over the amount of fares requested and status of the offers (wins/losses), in order to solve the problems that were affecting the clients, either due to high prices or response times. Despite the efforts to adapt this initiative, there have been a series of errors in both areas that lead to the cancellation of tickets, resulting in reprocessing when uploading each request again, which can become tedious, increasing response times and directly affecting the company and the image that customers perceive of it. For this reason, this work develops a manual that explains step by step the process of requesting a new quotation in a correct and accurate way, in addition to some recommendations that have been compiled over these months to avoid falling into the most common mistakes.

In order to have a clearer context of how the quotation offer works at DSV, the process and work of each area should be explained more clearly. First of all, the sales department receives a request for a new shipment, it is necessary to request all the details of the cargo (depending if the modality is LCL, FCL or air) in order to give an accurate rate, requesting information as clear and detailed as possible, since it is the sales department the only one who will have direct contact with the customer. In the case of exports, the information must be transmitted to the Pricing team, who simultaneously contact the airlines, shipping lines or co-loaders to request the required rates.

However, during the process of registering the request, reprocesses or errors can occur that take more time for the final sending of the quotation, that is why the main objective of the manual is to serve as a guide for the Procomex platform and thus avoid the most common failures that result in additional work for both agencies, and that does not help to meet the objectives of prompt response that are held within the company.

Key words: Sales, tariffs, customers, response times, efficiency.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le quiero dar las gracias a mi familia, en especial a mis padres y a mi hermano, quienes son todo para mí y me apoyan desde el primer día, en cada decisión y cada momento de mi vida, sin ellos no sería la persona que soy hoy en día. También quiero darle las gracias a mi segunda familia, a la que el destino puso en mi camino y a quienes tuve la fortuna de conocer en la universidad, no solo estuvieron para mí en los mejores días llenándome de alegría, sino que también me acompañaron en los momentos más difíciles por los que he tenido que pasar, Alejandra, Alvaro, Katherin y Laura.

Por otro lado, también me gustaría agradecer a una persona que hizo mis días más felices y siempre me lleno del mejor ánimo, durante los años en los que la conocí siempre logró poner una sonrisa en mi cara, haciendo que me sintiera bien entre todo el caos por el que pasaba, a ella le debo mucho y siempre la llevaré en mi corazón como la increíble y mágica persona que fue, Valentina siempre será mi mejor amiga y aún hoy en día le agradezco todo el tiempo y los momentos que vivimos.

Finalmente, le quiero dar las gracias a todos los maestros que me acompañaron durante mi proceso en la universidad, quienes me formaron como la profesional que siempre aspire ser, y quienes desde un aula de clases logran inspirar a tantas personas, esa es una labor extremadamente especial.

A todas las personas que han estado para mí en estos años, y los que han de venir, por darme la fortuna de tener su compañía, sus enseñanzas, su sabiduría, y en especial su cariño, muchas gracias.

INTRODUCCIÓN

A través de los años DSV ha logrado expandirse en el mercado mediante la compra de otras empresas pertenecientes al sector, este también es el caso que se ve en Colombia, con una tendencia marcada a no solo adquirir la empresa sino también su conocimiento y trayectoria. Por esta razón DSV se ha convertido en la tercera agencia de carga más grande del mundo y una de las más importantes a nivel Latinoamérica. Con el ánimo de compartir este conocimiento, y a la vez encontrar nuevo talento humano DSV Colombia apunta al desarrollo integral de los practicantes que entran a la compañía, desde que inician las practicas hasta que estas finalizan, alentando a los nuevos trabajadores a seguir e iniciar su vida profesional con DSV, en un ambiente que ya conocen y pueden explotar su potencial al máximo.

Las prácticas profesionales en DSV se pueden desarrollar en todas las áreas de la empresa, desde operaciones, ventas, Procurement & Pricing, finanzas, proyectos, recursos humanos, etc. Sin embargo, cualquier practicante puede pasar por varios departamentos con el objetivo de adquirir más conocimiento y experiencia en el mundo de la logística.

En el presente trabajo se podrán encontrar los aspectos generales que serán la base para el desarrollo del manual de Procomex, posteriormente se generará el planteamiento central para solventar la problemática identificada durante las prácticas profesionales, lo que finalmente llevará a plantear la propuesta de mejora para encontrar una solución a los problemas presentados durante el periodo de prácticas.

LA EMPRESA

Aspectos generales

La historia de DSV inicia en el año 1976 cuando Leif Tullberg y nueve transportistas independientes fundaron la compañía, al principio la empresa operaba como un departamento de transporte para los propietarios y solo se ocupaba de contratar envíos y entregas.

A lo largo de los años, ha recurrido a la compra de diversas compañías para crecer en el mercado global y posicionarse como empresa líder de los servicios que ofrece. El más claro ejemplo de esto fue en 2019, cuando DSV unió fuerzas con Panalpina Welttransport, convirtiéndose en la cuarta empresa de transporte y logística más grande del mundo. La combinación fortaleció su posición en todo el mundo, particularmente en el transporte aéreo.

Por otro lado, el enfoque de DSV está separado en tres unidades de negocio Road, Air & Sea y Solutions, los mismos se están desarrollando, interpretando y adaptando para satisfacer las crecientes demandas de los clientes con respecto a solicitudes de productos, tarifas y tiempos de tránsito.

Misión

Excelencia operativa: A través del enfoque persistente en la transparencia, la productividad y la escalabilidad, se quiere crear flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas.

Diseñar infraestructura, física y digital: Para ofrecer niveles de servicio de alta calidad y flujos de trabajo eficientes. La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad, una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más

ecológica.

Visión

Ser un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes. El objetivo es un crecimiento extensivo: **orgánico y mediante adquisiciones** – aspirando a ser uno de los más rentables en la industria.

Valores

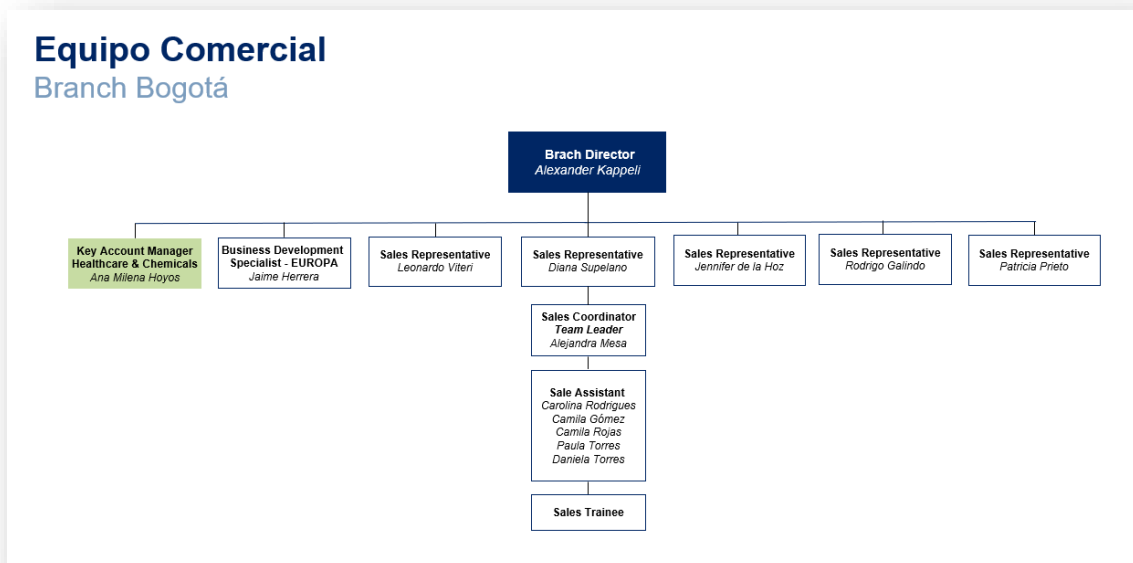
- **Integridad:** Hacemos negocios con integridad, respetando las diferentes culturas, la dignidad y los derechos de las personas en todos los países. Creemos en la contribución de una parte justa a las entidades y comunidades locales en las que operamos a la vez que reducimos la huella medioambiental de nuestras operaciones.
- **Igualdad:** Las personas impulsan el éxito de nuestra empresa, por lo que, cuanto más proporcionemos lugares de trabajo saludables y seguros, así como oportunidades de crecimiento, mayores serán nuestras posibilidades de lograr nuestros ambiciosos objetivos de crecimiento.
- **Eficiencia:** Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA



Fuente: Google Maps (8 de agosto de 2022) Ubicación Dsv Air & Sea en Bogotá. Google Maps

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: DSV Central (agosto de 2022) Organigrama equipo de ventas Bogotá. DSV Central.

ANÁLISIS DOFA

Fortalezas

- La relación que el equipo de Pricing ha creado a través de los años con las diferentes aerolíneas y navieras, hace que se puedan ofrecer y negociar mejores tarifas para los clientes, sin mencionar el nombre de la compañía, que también llega a ser un factor importante para que los diferentes proveedores quieran trabajar con DSV.
- La organización que se tiene dentro de cada uno de los equipos con respecto a los formatos que se usan para las cotizaciones, principalmente a la hora de enviar esta a los clientes.
- El aprovechamiento de los diferentes cursos que ofrece la compañía con respecto a diversos temas, y que están enfocados en cada una de las áreas.

Oportunidades

- Los nuevos clientes que van llegando a la compañía y tienen un potencial alto para continuar trabajado futuros despachos con DSV.
- La posibilidad de mejora de la herramienta PROCOMEX para facilitar su uso.

Debilidades

- La falta de comunicación entre áreas evidenciada claramente a la hora de solicitar tarifas, ya que existen varios motivos de cancelación de cotización que se

pueden evitar al preguntar por algún dato incompleto o un documento que no se haya adjuntado en la plataforma Procomex

- El desempeño de la herramienta Procomex con respecto a diversas plataformas que ya se venían utilizando dentro de la compañía, ya que los equipos estaban más adaptados a dichos programas y estos a su vez eran más amigables con el usuario.

- El desconocimiento que se pueda tener frente a la herramienta, esto se puede presentar ya que Procomex es una plataforma relativamente nueva y no se cuenta con una introducción oficial para las personas que entran nuevas a ambas áreas (pricing o ventas)

Amenazas

- Las tarifas ofrecidas por otros agentes de carga (competidores) llegan a ser más competitivas y rápidas que las ofrecidas por DSV.

- La vigencia de tarifas suele ser muy corta, lo que genera reprocesos internos y más demoras y desinformación para el cliente.

PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

Planteamiento central del informe

Se plantea la opción de dar un mejor manejo y solución a las problemáticas expuestas anteriormente mediante la elaboración de un manual donde se explique detalladamente el proceso de solicitud de tarifas por medio de la plataforma PROCOMEX, además de recomendaciones sobre la información que se debe solicitar a los clientes desde un inicio para no cometer errores que recaigan a nombre de la compañía. Se ha evidenciado que el correcto envío de información de carga desde un inicio logra tener un mejor resultado para todas las partes, incluyendo al equipo de Pricing quienes pueden tener una mejor visual de las rutas con mayor tendencia y a si mismo conseguirán mejores tarifas por parte de proveedores que quieren trabajar con DSV.

La importancia que se encuentra en este trabajo es la guía de los comerciales y Sales Support que tienen un contacto directo con los clientes, y deben entender porque y para que se requiere toda la información en cada una de las cotizaciones; al llegar a entender que cualquier falta de información puede hacer que el proceso de logística tenga contratiempos y consecuencias cuya consecuencia pueden llegar a acarrear con pérdidas para la empresa, se pueden evitar todas las fallas que se están teniendo actualmente. Por otro lado, se debe tener presente que este trabajo no solo tiene un alcance a nivel Bogotá, sino que por el contrario será presentado a todas las sucursales que DSV tiene en el país (Medellín, Pereira, Cali, etc.) logrando llegar a un público más amplio, disminuyendo el margen de error del equipo de ventas a nivel nacional.

IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCE

Importancia

Al evidenciar los reprocesos por los que ambos equipos están atravesando a raíz de la falta de comprensión hacia esta herramienta, se encuentra una alta importancia a la creación de un manual que no solo explica el paso a paso de cómo crear una solicitud, sino que también tiene tips sobre errores repetitivos que suelen ser los principales causantes de la cancelación de tickets. Así se puede disminuir el margen de solicitudes canceladas y guiar a cualquier nuevo integrante del equipo que no tenga todo el conocimiento sobre la información que se debe tener en cuenta.

De esta forma y a nivel nacional, este manual puede servir como un apoyo para los miembros nuevos y antiguos de la compañía, así la persona que lo necesite puede ingresar a la plataforma y solicitar tarifas para cualquier ruta bajo cualquier incoterm, dando un buen uso a la herramienta y mejorando los tiempos para todo el equipo, resultando en resultados satisfactorios para los clientes directamente.

Limitaciones

- La falta de uso del manual por parte del equipo comercial.
- El no entendimiento del manual por parte de algún integrante del equipo.
- No captar la atención necesaria para implementación de este plan de mejora.
- La disminución de uso del manual con el pasar del tiempo.

Alcance

- Difusión a nivel nacional para los equipos de ventas de todo DSV Colombia.
- Uso del manual en las diferentes capacitaciones de Sales Support que se tengan en un futuro.
- Servir de apoyo para los futuros practicantes del área que no tengan mucho conocimiento de la herramienta.
- Dar a conocer diversos tips que ayudaran a disminuir la cancelación de tickets dentro de Procomex.

OBJETIVOS

Objetivo General

La elaboración de un manual enfocado en la herramienta de uso interno para DSV Procomex, cuya principal finalidad es la solicitud, al equipo de Pricing, de tarifas aplicables a cotizaciones enviadas directamente a clientes, este puede servir de guía para no cometer los errores más frecuentes que conllevan a la cancelación de solicitudes por la plataforma y a su vez tienen como resultado reprocesos para ambos equipos.

Objetivos Específicos

- Detallar el paso a paso que se debe seguir para crear una solicitud con éxito.
- Proporcionar un mayor conocimiento sobre la información esencial necesaria para cualquier tipo de solicitud, independientemente del incoterm.
- Servir de guía para algunos integrantes del equipo comercial que no ha tenido la oportunidad de solicitar tarifas por la plataforma.
- Dar a conocer los principales errores que se cometen a la hora de solicitar tarifas desde Procomex.

CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

Propuesta de Mejora

Al tener la oportunidad de realizar las prácticas profesionales en el área de Pricing & Procurement y ventas, ambas implicadas en todo lo relacionado a Procomex, se puede tener una mayor visual de cuáles son los errores más recurrentes y aquellos que están afectando a ambos equipos, no solo teniendo una única perspectiva, sino que al contrario, evidenciando de primera mano las mejoras que se pueden implementar para agilizar los tiempos y el trabajo del equipo, principalmente en el proceso de solicitud de tarifas, donde se encuentran las mayores falencias y cuya solución traerían una gran cantidad de beneficios para todos los implicados.

Teniendo esto en cuenta, se pensó en una solución práctica y que tuviera efectos a corto plazo, fue aquí donde se planteó la idea de un manual de fácil acceso para todos los miembros del equipo de ventas, cuyo uso recurrente logre la disminución de cancelaciones de solicitudes dentro de la herramienta, facilitando el trabajo de ambos equipos y dando una buena imagen para la compañía, esto debido al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta que se le dan a los clientes.

De la misma forma, los clientes podrán tener más seguridad en que sus inquietudes serán resueltas con la prontitud que sus productos y empresas puedan requerir, cumpliendo así los pilares que DSV ha planteado como objetivo en el presente año, uno de ellos siendo el servicio al cliente que se ofrece desde todas las áreas, operaciones, ventas, 4PL, etc.. Siendo este un aporte de parte del área de Pricing & Procurement y ventas a dichas metas.

Por otro lado, se estaban evidenciando una gran cantidad de errores por parte de los nuevos practicantes que realmente no tienen el conocimiento para realizar una solicitud completa y con toda la información necesaria, esto es un punto esencial ya que los practicantes ayudan directamente a las Sales Support, quienes a su vez son las encargadas de realizar las cotizaciones enviadas a los clientes. Con este manual, se espera que las nuevas personas que se encuentren en su periodo de práctica profesional, cuenten con una guía a mano del paso a paso del proceso correcto a seguir.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que este problema no solo se está reflejando en los practicantes nuevos que llegan al área, sino que diferentes comerciales (cuya principal función es tener un contacto directo con el cliente) no tienen los conocimientos necesarios para solicitar tarifas que pueden necesitar con urgencia en casos puntuales, es así como se espera que con la ayuda del manual nadie dependa de otra persona para completar con éxito alguna solicitud por medio de Procomex,

De igual forma se tiene estimado que este manual sea de uso recurrente en capacitaciones que se estarán impartiendo a nivel nacional para los diferentes equipos comerciales a nivel Colombia, esto con el fin de compartir información importante para las cotizaciones realizadas en la plataforma, teniendo en cuenta que el equipo de Pricing en Bogotá sirve para todas las sucursales a nivel nacional.

Se propone así, el uso del manual para solicitudes en Procomex, con el objetivo de disminuir los reprocesos que conllevan a molestias para todas las partes involucradas. Estando siempre abiertos a la retroalimentación por parte del equipo de Venta, Pricing & Procurement.

CONCLUSIONES

Durante las prácticas profesionales se logró evidenciar las diferentes falencias dentro de los equipos de Ventas, Pricing & Procurement, que han conllevado en varias ocasiones a reprocesos que no deberían afectar los tiempos de respuesta a los clientes, como está ocurriendo actualmente. Con este manual se pretende servir de ayuda para contrarrestar el margen de error a la hora de solicitar una cotización por la plataforma Procomex.

Cabe destacar que en diferentes escenarios se ha visto una mejora en el desempeño del equipo si se cuenta con un guía de apoyo en donde se reflejen y resalten paso a paso los procesos a seguir. Lo que es importante en el caso de Procomex, ya que fue introducida recientemente y puede no verse muy amigable para todos los usuarios.

Al mismo tiempo, se espera tener un éxito prominente, teniendo en cuenta que para la elaboración de este manual se tuvieron en presentes los comentarios, no solo del área de Ventas, sino también de Pricing & Procurement, quienes día a día se ven enfrentados a las solicitudes y conocen los errores más comunes que comete el equipo comercial, ya sea por no tener la información completa o por descuido en la digitación.

Es importante tener en cuenta que no se contaba con un manual para esta plataforma en específico, el cual tuviera los tips e información necesaria para utilizar Procomex. Es por esta razón, que se tiene como objetivo a corto plazo, la implementación del manual en las diferentes capacitaciones que se realizarán con el equipo comercial y Sales Support, para así mostrar de una forma gráfica los pasos a seguir al momento de solicitar las cotizaciones. Claro está que estas sesiones se quieren realizar cada dos o tres meses, de esta forma se

podrán compartir todos los conocimientos necesarios del equipo a todos los integrantes nuevos que se puedan unir en este lapso.

Finalmente, se espera lograr un gran impacto en el área comercial, no solo para las Sales Support, sino también en los comerciales, y principalmente, en los practicantes que entran cada semestre con conocimientos muy básico en Logística y el funcionamiento de la empresa. Con las capacitaciones se espera llegar a las personas y dar a conocer el manual, sin embargo, también se quiere subir el mismo como documentos compartido, para que sea de fácil acceso y entendimiento para todos, logrando cumplir así, no solo los objetivos que se proponen en el trabajo de grado, también con las metas que DSV se propone año tras año.

SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL



Fuente: Seguimiento de las prácticas en DSV sede Bogotá. Elaboración propia

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MENSUALES

MES	FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
AGOSTO	Agosto 17 - Agosto 31	Introducción a la empresa, los diferentes integrantes del equipo y los términos más esenciales dentro de la logística.	Entender la dinámica del equipo y mis funciones dentro del mismo.	encontraba la tutora encargada de los practicantes, por lo que se fueron dando pequeñas capacitaciones de los demás integrantes del equipo, sin dar enfoque en las tareas principales que se desarrollarían durante las
		Capacitaciones sobre como cotizar carga LCL, factores importantes para este proceso y reuniones con los coloader más importantes en DSV.	Tener un mayor conocimiento de las tareas desempeñadas por Picing & Procurement y la importancia que estas tienen para la compañía.	Diferenciar los diferentes términos usados en el día a día, de los cuales no se tenía previo conocimiento.
SEPTIEMBRE	Septiembre 1 - Septiembre 15	Se inicia a enviar cotizaciones a oficinas DSV que necesitan gastos locales para sus clientes, usando las tarifas estandar previamente negociadas.	Mayor conocimiento sobre los consolidados propios con los que cuenta DSV alrededor del mundo, con esto también se busca tener tarifas más competitivas para los clientes.	
	Septiembre 16 - Septiembre 30	Elaboración de tarifarios para clientes importantes dentro de la compañía debido al volumen de embarques que manejan		Poco conocimiento de la operación del cliente, lo cual causa que no se logre cumplir con los tiempos de entrega
OCTUBRE	Octubre 1 - Octubre 15	Manejo el área de Pricing LCL, teniendo en cuenta el cambio de equipo de tutora de prácticos, se toman todas las solicitudes que llegan en el día a día.		Dificultades al responder a tiempo con tarifas aplicables teniendo en cuenta la cantidad de cotizaciones que llegan en el día a día, no solo del extranjero sino también del equipo comercial en Colombia.
	Octubre 16 - Octubre 31	Se dan capacitaciones del área y de como funcionan todas las herraminetas a la nueva integrante del equipo.	Se aprende a delegar y hacer entender a personas externas la importancia de nuestra labor.	Se acumula el trabajo debido al tiempo que debe ser invertido en las capacitaciones, se debe verificar el trabajo propio y del compañero.

NOVIEMBRE	Noviembre 1 - Noviembre 15	Se realizan cambios en el equipo de Pricing & Procurement, por esta razón se inicia una nueva etapa en el equipo de pricing aéreo	Se logran obtener nuevos conocimientos sobre un tema completamente nuevo, se introduce al equipo y las diferentes plataformas que se usan.	Al realizar un cambio tan repentino, se debe iniciar a cotizar muy temprano en la introducción, cuando aún no se tienen los conocimientos completos.
	Noviembre 16 - Noviembre 30	Se empieza a llamar a todas las aerolíneas que prestan servicio a DSV de forma semanal.	Las aerolíneas pueden comunicar sus novedades de primera mano, incluyendo promociones y nuevas rutas.	
DICIEMBRE	Diciembre 1 - Diciembre 15	El equipo aéreo deja de cotizar solamente para carga seca/general, e inicia a cotizar para el equipo de perecederos.	Se obtiene más conocimientos sobre los productos perecederos, el proceso operativo, y la importancia de manejar los mismos con alta importancia.	
	Diciembre 16 - Diciembre 31	Se abre una vacante en el equipo de ventas, como Sales Support para manejo del Pool (cuentas pequeñas o ruteadas)	Se inicia en un nuevo equipo y se aprende de procesos completamente diferentes a los que se había desempeñado anteriormente. Se tienen capacitaciones sobre las herramientas que se usan y los parámetros que se tienen dentro del equipo.	
ENERO	Enero 1 - Enero 17	Contratación oficial con DSV como Sales Support, manejando el Pool exclusivamente.	Se toman todas las tareas y cuentas que se tienen designadas al pool, y se inicia a dar su respectivo manejo.	

ANEXOS

Anexo 1. Manual de uso PROCOMEX

https://www.canva.com/design/DAE7dA61pPE/fqzjn_4SvfblwxBRZOJ-IA/view?utm_content=DAE7dA61pPE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=homepage_design_menu

Fuente: Procomex (2022). Manual guía para elaboración de cotizaciones en Procomex. Elaboración propia

REFERENCIAS

DSV AIR & SEA . (August de 2022). *DSV Global Transport and* . Obtenido de BrandPortal:
<https://brandportal.dsv.com/portal>

DSV AIR & SEA. (August de 2022). *DSV Historia*. Obtenido de DSV Global Transport and Logistic:
<https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/historia>

DSV AIR & SEA. (August de 2022). *DSV Propósito y estrategia*. Obtenido de DSV Global Transport and Logistics: <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/proposito-y-estrategia>

DSV AIR & SEA. (August de 2022). *PCM*. Obtenido de Platforms:
http://platforms.mx.dsv.com/Quotation-Management/Views/home_view/home_view.php