

**FORMATO INFORME FINAL PRACTICAS**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS**

**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y CONTADURIA PÚBLICA**

**COORDINADOR DE VENTAS LOGISTICO**

Estudiante: Andrew Marine Hudgson Arias

Asesor de la práctica: Santiago Sánchez.

Trabajo presentado para optar el título profesional de la universidad Santo Tomas

Medellín, Facultad Negocios Internacionales, Ciudad Medellín, 28/06/2024.

## Contenido

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| INTRODUCCION: .....                           | 2  |
| CONTENIDO INFORME. ....                       | 3  |
| 1.Contextualización .....                     | 3  |
| 1.1Título del Trabajo: .....                  | 3  |
| 1.2 Nombre de la empresa: .....               | 3  |
| 1.3 Caracterización de la empresa: .....      | 3  |
| 1.4 Alcances:.....                            | 5  |
| 2.Justificación: .....                        | 5  |
| 3.Objetivo General:.....                      | 7  |
| 3. Objetivo Específico:.....                  | 7  |
| 3.1Actividades y Funciones del cargo. ....    | 7  |
| 4.Diagnostico: .....                          | 7  |
| 5.RESUMEN DE LA PRÁCTICA. ....                | 9  |
| 6.CONCLUSIONES. ....                          | 11 |
| Recomendaciones para la Empresa.....          | 12 |
| 7.Lecciones Aprendidas como Practicante. .... | 12 |

**INTRODUCCION:** El papel del coordinador logístico y de ventas es fundamental para garantizar una operación fluida y eficiente en el ámbito de la cadena de suministro. Este profesional desempeña un papel crucial en la gestión de la logística y la distribución de

productos en Estados Unidos. A continuación, exploraremos las responsabilidades clave de este rol y los factores que influyen en su desempeño.

## **CONTENIDO INFORME.**

### **1.Contextualización**

1.1Título del Trabajo: Coordinador de ventas y logística.

1.2 Nombre de la empresa: TO THE MOON LLC.

1.3 Caracterización de la empresa: Empresa de logística Situada en Miami florida y Texas Denton.

## **Reseña Histórica de To The Moon, LLC**

### **Orígenes y Fundación**

**To The Moon, LLC** fue fundada en **2019** por **Jorge Santamaria Ballesteros** en **San Antonio, Texas**. La inspiración detrás de la empresa provino de un antiguo camión que un amigo tenía. Este Camión lo adquirió y se convirtió en el punto de partida para un negocio único y creativo.

### **Marco Jurídico.**

To The Moon, LLC está registrada como una Compañía de Responsabilidad Limitada

(LLC) en el Estado de Texas. Su enfoque principal es proporcionar servicios de mudanza y transporte de alta calidad.

## **Portafolio de Servicios**

**Mudanzas Residenciales:** Ofrecemos servicios de mudanza para hogares en todo Estados Unidos. Nuestro equipo altamente capacitado se encarga de embalar, transportar y entregar tus pertenencias con cuidado y eficiencia.

**Mudanzas Comerciales:** Ayudamos a empresas a trasladarse, ya sea a nivel local o nacional. Desde oficinas pequeñas hasta grandes corporaciones, estamos aquí para facilitar la transición.

**Servicios Especiales:** Además de mudanzas estándar, ofrecemos servicios especializados, como el transporte de pianos, obras de arte y objetos frágiles.

## **Cultura Organizacional**

**Misión:** Facilitar transiciones de vida al proporcionar servicios de mudanza seguros y personalizados.

**Visión:** Convertirnos en líderes en la industria de mudanzas en Texas, ofreciendo calidad y confiabilidad.

## **Principios y Valores.**

**Compromiso:** Nos comprometemos con la satisfacción del cliente y la integridad en cada paso.

**Creatividad:** Buscamos soluciones innovadoras para cada desafío.

**Colaboración:** Trabajamos en equipo para lograr resultados excepcionales.

**Respeto:** Valoramos a nuestros clientes, empleados y comunidades.

**Organigrama:** Nuestra estructura organizativa es ágil y flexible, con un enfoque en la comunicación abierta y la toma de decisiones colaborativa tenemos un CRM de nombre GRANOT donde se organiza las mudanzas por día y horas.

### **Horario de Trabajo.**

Trabajamos de **lunes a viernes** en horario de oficina, asegurando que nuestros clientes reciban atención oportuna y profesional.

#### 1.4 Alcances:

Tener un Booking de clientes 2 por día.

Hacer 200 llamadas al día.

#### **2. Justificación:**

##### **Experiencia Práctica:**

Las prácticas te brindan la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad en un entorno real. Aprendes cómo funcionan las operaciones logísticas y de mudanza en la vida cotidiana.

Te familiarizas con herramientas, procesos y tecnologías específicas utilizadas en el

campo.

### **Red de Contactos:**

Durante tus prácticas, interactúas con profesionales de la industria. Establecer conexiones con colegas y supervisores puede abrir puertas para futuras oportunidades laborales.

Las recomendaciones y referencias de personas con experiencia en el campo son valiosas para tu carrera.

### **Desarrollo de Habilidades:**

Aprendes habilidades prácticas, como la gestión de inventario, la planificación de rutas, la atención al cliente y la resolución de problemas.

Desarrollas habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la adaptabilidad y la colaboración en equipo.

### **Exploración de Carrera:**

Las prácticas te permiten evaluar si la logística y las mudanzas son áreas en las que deseas trabajar a largo plazo.

Puedes descubrir tus fortalezas y preferencias dentro del campo.

### **Crecimiento Personal:**

Las prácticas desafían tus límites y te ayudan a crecer. Aprendes a manejar situaciones reales y a tomar decisiones bajo presión.

Adquieres confianza en tus habilidades y conocimientos.

### **3.Objetivo General:**

Contribuir al éxito operativo de la empresa de mudanzas mediante la aplicación de conocimientos académicos y el aprendizaje práctico en un entorno real.

### **3. Objetivo Específico:**

Aprender y dominar los procedimientos de planificación de rutas, coordinación de entregas y atención al cliente, colaborando estrechamente con el equipo logístico.

#### **3.1Actividades y Funciones del cargo.**

### **4.Diagnostico:**

#### **Descripción Detallada**

#### **Dependencia del Proceso:**

La eficacia de esta actividad depende en gran medida de la puntualidad y la agilidad. Es crucial estar alerta para recibir las listas de clientes en el momento en que llegan al CRM.

La coordinación con otros departamentos (como ventas o atención al cliente) también es fundamental para asegurar una respuesta rápida y efectiva.

**Fortalezas:**

**Agilidad:** La capacidad de reaccionar rápidamente ante las nuevas listas de clientes es una fortaleza clave. Esto permite establecer un primer contacto antes que la competencia.

**Comunicación Efectiva:** La habilidad para comunicarse de manera clara y persuasiva con los clientes en ese primer alcance es esencial.

**Posibles Problemas:**

**Retrasos en la Recepción de Listas:** Si hay demoras en la entrega de las listas de clientes al CRM, se pierde la oportunidad de ser el primero en contactar al cliente.

**Saturación de Llamadas:** Si varias empresas intentan comunicarse con el cliente al mismo tiempo, puede haber dificultades para establecer una conversación efectiva.

Este proceso radica en la rapidez y la coordinación, y las fortalezas incluyen agilidad y habilidades de comunicación. Los posibles problemas están relacionados con la sincronización y la competencia.

**4.1 Oportunidades de Mejora.****Automatización de Recepción de Listas:**

Implementar un sistema automatizado que detecte y procese las listas de clientes en tiempo real. Esto reduciría la dependencia de la vigilancia manual y garantizaría una respuesta más rápida.

**Priorización Inteligente:**

Desarrollar un algoritmo que priorice las listas de clientes según su potencial de conversión. Así, se podría enfocar primero en los clientes más prometedores.

**Capacitación Continua:**

Brindar capacitación constante al equipo para mejorar las habilidades de comunicación y la eficiencia en el primer alcance.

Enseñar estrategias para manejar llamadas saturadas y competencia.

**Seguimiento Post-Contacto Inicial:**

Implementar un sistema para hacer seguimiento de los clientes contactados inicialmente. Esto permitiría mantener una comunicación activa y aumentar las posibilidades de conversión.

**5.RESUMEN DE LA PRÁCTICA.**

Durante mis prácticas en **To The Moon, LLC**, desempeñé diversas funciones relacionadas con la logística y las mudanzas. A continuación, se detallan las actividades clave:

**Gestión de Clientes:**

Supervisaba las listas de clientes enviadas por los brokers.

Realizaba el primer contacto con los clientes antes que otras empresas.

Coordinaba trabajos logísticos con los brokers.

**Procesos de Pago:**

Aseguraba que los clientes pagaran el 30% del trabajo durante la llamada inicial.

Coordinaba el pago restante para la entrega del producto.

**Acompañamiento a Camiones:**

Gestionaba los tiempos de llegada y retraso de los camiones.

Aseguraba que las entregas se realizaran según lo programado.

**Verificación Documental:**

Revisaba la documentación para garantizar seguridad tanto para el cliente como para la empresa.

Problemas Abordados

**Sincronización de Llamadas:** La competencia por contactar a los clientes antes que otras empresas era un desafío constante.

**Eficiencia en Pagos:**

Garantizar que los clientes cumplieran con los pagos requería habilidades persuasivas y

seguimiento constante.

### **Hallazgos Relevantes**

La agilidad en la respuesta inicial es crucial para ganar la preferencia del cliente.

La coordinación con brokers y el seguimiento riguroso son fundamentales para el éxito logístico.

## **6.CONCLUSIONES.**

**Agilidad y Oportunidad:** La rápida respuesta inicial a las listas de clientes fue fundamental para ganar preferencia y asegurar oportunidades de negocio.

La sincronización precisa y la coordinación con brokers permitieron establecer un primer contacto efectivo.

**Gestión Documental y Seguridad:** La verificación rigurosa de la documentación garantizó la seguridad tanto para los clientes como para la empresa. La atención a los detalles y la diligencia en este proceso son esenciales para evitar problemas legales o logísticos.

**Comunicación Persuasiva y Eficiencia en Pagos:** La habilidad para persuadir a los clientes y asegurar el pago inicial durante la llamada fue un desafío constante. La mejora en estas habilidades contribuyó al éxito en la gestión de pagos y a la satisfacción del cliente.

En resumen, tus prácticas demostraron la importancia de la agilidad, la seguridad

documental y la comunicación efectiva en el campo logístico y de mudanzas.

### **Recomendaciones para la Empresa.**

#### **Automatización de Procesos:**

Implementar herramientas o sistemas que automatizan la recepción de listas de clientes y la asignación de tareas. Esto reducirá la dependencia de la vigilancia manual y mejorará la eficiencia.

#### **Capacitación Continua:**

Proporcionar capacitación regular a los empleados en habilidades de comunicación, persuasión y manejo de clientes. Esto fortalecerá la calidad del primer contacto y aumentará las posibilidades de conversión.

#### **Mejora en la Gestión Documental:**

Establecer un proceso más riguroso para verificar la documentación. Esto garantizará la seguridad legal y la confianza del cliente.

### **7. Lecciones Aprendidas como Practicante.**

**Agilidad es Clave:** La rapidez en la respuesta inicial marca la diferencia. Ser ágil y estar alerta a las oportunidades es fundamental en el Mundo logístico.

**Comunicación Persuasiva:** La habilidad para persuadir a los clientes durante la llamada inicial es un activo valioso. La práctica constante mejora esta habilidad.

**Detalles Importan:** La revisión minuciosa de la documentación y la atención a los detalles son esenciales para evitar problemas y construir confianza con los clientes.

**ANEXOS:**

# \$414.00



## Pago exitoso

Autorización #152383

Venta nueva

Enviar recibo

Imprimir recibo

Puedes ver el historial de transacciones, enviar confirmaciones

Customer: Mary Nolasname Job No: R6699759

**Update customer payment**

Payment Date: 11/25/2023 Dept: R

Method of Payment: Credit Card

Check # / Credit Card Confirmation:

Move Payment: 0.00 Deposit: ☐

Storage Payment: 0.00

Remarks:

Note: To cancel a wrong payment, please enter the wrong amount in negative (i.e., -150) and then enter the correct amount.

**Credit Card Information** **ACH Information**

Cardholder Name: Mary Nolasname

Billing Address:

City/State: Sheridan AR

Zip Code: 72150 Country: USA

Phone: (Ex. 2125551212)

Email: buo66mou@gmail.com

Type:

Credit Card No.:

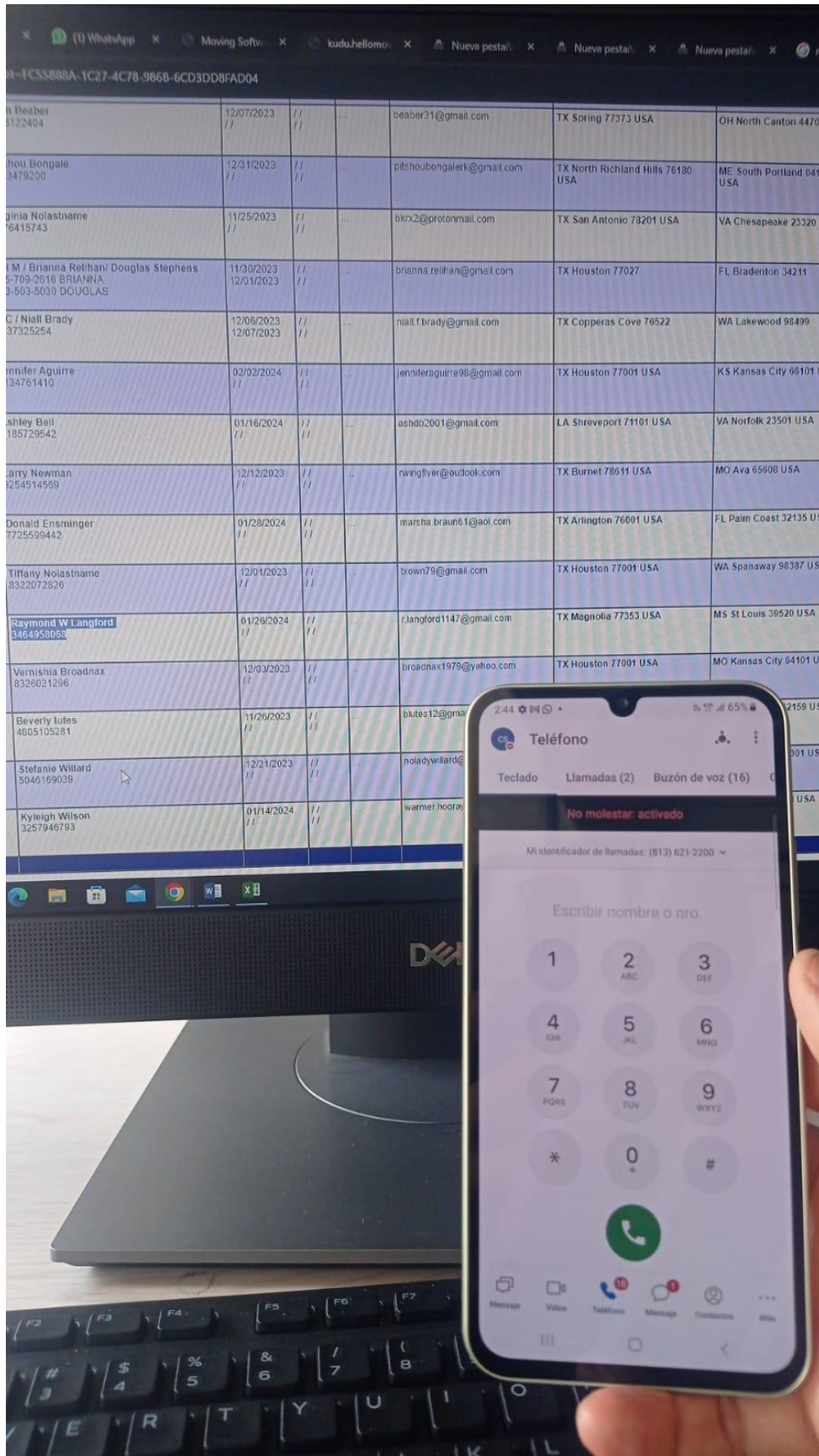
Security Code:

Expiration Date: 11/2023

Secured Credit Card Processing: [Information Page](#)

**Payment Records**

| TRNO | Date | Type | Move | Storage | Agent | Confirm# | Remarks | Proc. By | Edit By | CC Proc. |
|------|------|------|------|---------|-------|----------|---------|----------|---------|----------|
|------|------|------|------|---------|-------|----------|---------|----------|---------|----------|



mpcharge~chargeswc~CF514B26-39BC-408D-9C98-4BE7707A1DFA

ToTheMoonService... DocuSign Login - E... Bank of America | O... Maps Request

Entry Form Inventory Handbook Printed Estimate Charges

New Estimates to Assign

Long Distance Charges

### Long Distance Charges

View Map: [Google](#)

**Moving From**

Virginia Graper  
Harrison AR 72601  
5033276732  
[buzzinia7@gmail.com](mailto:buzzinia7@gmail.com) 0 email sent

View Map: [Google](#)

**Moving To**

Virginia Graper  
Springfield MO 65801

Extra Stop/Notes Submit Charges

|                          |                                                   |                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
| Total Tariff             |                                                   | 2112.00           |
| Tariff Discount          | 5.97%                                             | - 126.00          |
| Initial Price:           | 331 cf 6.00 per cf Lock: <input type="checkbox"/> | 1986.00           |
| Fuel Surcharge:          | 10.00%                                            | \$198.60          |
| Others:                  |                                                   | 0.00              |
| Others:                  |                                                   | 0.00              |
| Others:                  |                                                   | 0.00              |
| Subtotal:                |                                                   | \$2184.60         |
| Coupon Discount:         | <input type="checkbox"/> 0.00%                    | -0.00             |
| Subtotal:                |                                                   | \$2184.60         |
| Senior Citizen Discount: | <input type="checkbox"/> 5.00%                    | -0.00             |
| Level of Liability       | Amount of Liability                               | Deductible Amount |
| Full Value Protection    | \$13902                                           | \$0               |
| Valuation Charge         |                                                   | \$0.00            |
| Release value            | (\$0.60 Basic Valuation Protection)               | 0.00              |
| Extra:                   |                                                   | 0.00              |
| Extra:                   |                                                   | 0.00              |
| Extra:                   |                                                   | 0.00              |
| Packing Materials        |                                                   | 0.00              |
| Packing:                 | 0 Packers hrs per hrs                             | 0.00              |
| Unpacking:               | 0 Packers hrs per hrs                             | 0.00              |
| Subtotal:                |                                                   | \$2184.60         |
| Discount:                | DISCOUNT TRUCK IN THE AREA \$(764.61)             | 764.61            |
| Total Estimate           |                                                   | \$1419.99         |
| Monthly Storage Fee      |                                                   | 0.00              |

Job No: R6

Ref No: 71928

Status: Fol

Priority: Level

Cf-Lbs Ratio:

331 cf.

2317 lbs.

Binding Type

Need Storage

Bad Lead? S

VIP ☐

Follow Up

Box DLV

Pack Day

Visual Type

Visual

Estimator

Pick-Up

Request Delivery

Deliver Im

Represent

User

Departme





Galaxy Z Fold4



Galaxy Z Fold4

| Moving From                                                                                                                                      |  | Moving To                                             |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------|--|
| <b>Lynn Foster</b><br>2110 Gleaner Dr<br>Rockwall, TX 75032<br>Phone: 6017576189<br><a href="mailto:mazique61@gmail.com">mazique61@gmail.com</a> |  | <b>Lynn Foster</b><br>208 Elm Dr<br>Jackson, MS 39212 |  |

| Relocation Details     |                          | Relocation Estimate                                        |             |
|------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|
| Job No:                | <b>R6699524</b>          | Total Tariff                                               | \$3800.00   |
| Estimate Date:         | 10/30/2023               | Tariff Discount: 9.84%                                     | -\$374.00   |
| Representative:        | Andrewh                  | Basic Estimate Price                                       | \$3426.00   |
| Move Type: Residential | Long Distance, 428 miles | <b>SPECIAL</b>                                             | - \$2246.00 |
| Estimated Volume:      | 571 cf. (3997 lbs) cf    | Basic Valuation Protection:<br>\$0.60 per lbs. per article | \$0.00      |
| Estimated Rate:        | \$6.00 per cf            | Total Moving Estimate                                      | \$1180.00   |
| Move Day:              | <b>Saturday</b>          | Customer Payment                                           | \$1180.00   |
| Move Date:             | <b>10/28/2023</b>        |                                                            |             |
| Move Time:             | 02-04PM                  |                                                            |             |
| Delivery:              | 10/29/2023 12-02PM       |                                                            |             |
| Reference By:          | IRELO                    |                                                            |             |
| Created On:            | 10/16/2023               |                                                            |             |