



	Tipo: POLÍTICA	Número:	Versión: 2023
Título: POLÍTICA DE VENTAS			
Fecha de Elaboración: 21 de marzo del 2023	Fecha de Aprobación:	Próxima revisión:	Página: 1

POLITICAS DE VENTA:

Los aspectos para tener en cuenta en LOS CLIENTES ESPECIALES son los mencionados a continuación:

1. Cuando se creen nuevos clientes se debe verificar en la base de datos por número de cédula, celular, teléfono fijo, y nombre para evitar doble localización.
2. El asesor deberá aclarar en notas de dónde surgió el nuevo cliente a excepción de datos de clientes provenientes de muestreo.
3. Se debe solicitar mínimo 1 referencia en lo posible familiares, con números de teléfono diferentes al del titular.
4. Se debe consultar en SIRI o FOSYGA el número de documento luego copiar y pegar en las notas del cliente la información suministrada por la web, garantizando que la cedula del sistema concuerde con el nombre de la procuraduría y actualizarlo SEGÚN LOS CAMPOS REQUERIDOS POR EL SISTEMA (PRIMER NOMBRE, SEGUNDO NOMBRE, PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDO)
5. Cuando se crea un cliente nuevo referido, se debe crear en la pestaña de referidos y realizar la sincronización con el referente (cliente existente).
6. Para la negociación en una venta de un cliente nuevo se debe tener en cuenta los siguientes parámetros en el siguiente orden:
 - 6.1 Se debe iniciar la negociación solicitando pago de contado.
 - 6.2 En caso de que el cliente informe no tener la totalidad del valor de la venta, se puede solicitar el 50% en contra entrega y el 50% restante máximo a 60 días.
 - 6.3 Como última instancia se autoriza contra entrega mínimo del 20% del total de la factura con un plazo máximo de 60 días. NOTA: Se debe tener en cuenta los montos mínimos autorizados para cuotas quincenales y/o mensuales (Política #24) El plazo máximo estipulado para dar crédito a los clientes nuevos es de 60 días, los cuales se deben contabilizar a partir de la fecha del pedido.

EN EL MOMENTO DE LA VENTA

7. El colaborador está en la obligación de revisar la pestaña PERFILAMIENTO con el fin de revisar cuales son los PRODUCTOS DE ALTA PROBABILIDAD DE NECESIDAD del cliente, cuáles son los otros productos comprados por el cliente y que quizás aun tenga, cuáles son los productos que alguna vez compro y no volvió a comprar y productos que tal vez le guste que nunca haya llevado. Deben siempre antes de revisar el perfilamiento ACTUALIZAR las estadísticas. Si bien el sistema arroja el promedio de pago del cliente y la periodicidad se pueden utilizar también las 3 ultimas facturas como apoyo.
8. Los aspectos relevantes que se deben tener en cuenta en el momento de la venta para la entrega del pedido se fijarán como OBSERVACIONES (dejar en portería, subir pedido, entre otros) es responsabilidad del colaborador cumplir este requerimiento. Esta prohibido dejar en la observación algún horario de entrega o que se llamara al cliente antes de la entrega.
9. Toda información que sea importante se debe plasmar en la pestaña RESUMEN y se debe tener en cuenta cuando se está en contacto con el cliente.

	Tipo: POLÍTICA	Número:	Versión: 2023
Título: POLÍTICA DE VENTAS			
Fecha de Elaboración: 21 de marzo del 2023	Fecha de Aprobación:	Próxima revisión:	Página: 2

10. Confirmar datos tales como dirección, barrio, ciudad, número de cédula, teléfono, celular, en el momento del cierre de la venta. Tener en cuenta procedimiento de confirmación de datos.
11. Se debe confirmar y/o solicitar las referencias en el momento de la venta. En caso de que el cliente solicite cambiar una referencia se debe editar la anterior con los nuevos datos. Tener en cuenta procedimiento de confirmación de datos
12. Si el cliente va a pagar de CONTADO puede omitirse REFERENCIAS.
13. Si el cliente informa 2 direcciones (para envío y para cobro) se debe crear y predeterminar la dirección de envío y la dirección donde se va a realizar el recaudo debe decir dirección de cobro (entrega y cobro diferente dirección). Tener en cuenta procedimiento de registro de Direcciones.
14. Queda prohibido ingresar como número de teléfono fijo o celular, NUMEROS REPETIDOS (1111111,222222) o números incompletos.
15. En el caso de venta a CREDITO a un cliente en su trabajo o dirección alterna, se debe solicitar la dirección y teléfono de su domicilio, garantizando que se encuentre dentro del área de cobertura y escribirlo en el campo de notas para evitar fugas cuando el cliente cambie de sitio de trabajo. Si el cliente paga anticipado a la entrega no aplica lo anteriormente mencionado. Tener en cuenta procedimiento de registro de Direcciones. NOTA: Si la dirección de domicilio no tiene cobertura, se debe vender de "CONTADO"
16. Queda prohibido vender a clientes que viven en zona peligrosa, en caso de solicitar que el envío de los productos sea en zona con cobertura se debe pagar antes de enviar el pedido o contra entrega
17. Cuando se presenten casos por devolución de producto o cambios, en la nueva factura se debe escribir en el campo de OBSERVACION el número queja a anexar.
18. Se prohíbe modificar la base de datos sin autorización del titular de la ficha. Cuando se necesite inactivación de una ficha por casos como fallecimiento, solicitud de sacar del sistema, fuera de cobertura, entre otros, se debe solicitar al jefe inmediato la gestión para que con ayuda de la dirección comercial o la encargada de análisis de datos se lleve a cabo la inactivación.
19. En el momento de vender a un cliente en estado DEBE es importante verificar la próxima fecha de pago del pedido anterior y programar esta fecha como primera cuota del nuevo pedido. En este caso se permitirá programar hasta en 4 cuotas, forma de pago mensual sin exceder 90 días de acuerdo con cada categoría.
20. Solo se debe entregar obsequios cuando la dirección de ventas lo autorice o implemente una estrategia de promoción según la categoría del cliente.
21. Se prohíbe realizar ventas a crédito a clientes que informen futuros viajes, cambios de domicilio o situaciones similares.
22. Se prohíbe vender a crédito en inquilinatos o piezas arrendadas. Se puede realizar ventas solo de contado
23. Las ventas a los empleados tendrán un 50% de descuento en su primera compra y desde la segunda compra un descuento del 30% con un plazo máximo de 90 días para el pago y deberán ser facturadas por un supervisor o subdirector. Si el pedido es inferior a \$90,000 el colaborador debe asumir el servicio de envío en caso de tener cobertura.

	Tipo: POLÍTICA	Número:	Versión: 2023
Título: POLÍTICA DE VENTAS			
Fecha de Elaboración: 21 de marzo del 2023	Fecha de Aprobación:	Próxima revisión:	Página: 3

24. FORMAS DE PAGO PARA LOS CLIENTES: Cuota mínima quincenal \$15,000, Cuota mínima mensual \$22,000.
25. Para pedidos menores a \$25,000 se debe solicitar pago de contado y se debe facturar Servicio de envío independientemente de la categoría del cliente.
26. Todo pedido inferior a \$35,000 debe incluir en la factura Servicio de Envío.
27. PROGRAMACIÓN DE PAGOS SEGÚN FECHA DE VENTA: El primer pago del saldo a crédito del cliente debe ser máximo a 30 días, garantizando que el pago total no supere los 90 días de acuerdo con la categoría (clientes nuevos 60 días) . Se debe contabilizar desde la fecha del pedido.
28. Cuando el cliente manifieste que las referencias registradas en el sistema ya no aplican, se debe EDITAR (no borrar) y actualizar con la nueva referencia.
29. Cualquier manipulación o adulteración de la información de la base de datos que no haya sido suministrada por el cliente e ingresada por el colaborador es considerada una FALTA GRAVE.
30. Cuando existen 2 clientes en una localización se deben garantizar que por lo menos 1 de ellos esté en estado Pago o al día en el pago de sus cuotas.
31. Está prohibido realizar ventas a terceros sin autorización del titular de la ficha. En caso de tener interés por comprar, se debe crear una ficha al nuevo cliente o solicitar autorización del titular para enviar pedido.
32. En el momento de realizar validación de documento en SIRI o FOSYGA y el sistema arroje algún antecedente, se debe escalar el caso a líder directo para validar formas de pago.
33. Todo cliente extranjero debe cancelar pedido de "CONTADO".
34. Todo cliente que solicite sacar del sistema o no quiere recibir llamadas, se debe indagar el motivo y registrar la queja solicitando cambio de categoría "Sacar del Sistema", "Manejo Especial" o "Canal Digital".
35. Se permite llamada manual al cliente en casos como: interrupción de la llamada durante la confirmación o cierre de venta, solicitud de gestión por áreas (SAC – CALIDAD) o solicitud de un dato puntual del cliente (referencias).
36. Si un cliente tiene más de una dirección registrada en la ficha, el colaborador deberá preguntar a cuál de las direcciones se hará el envío del pedido. Garantizando predeterminación correcta con respecto a la información brindada por el cliente. Tener en cuenta procedimiento de registro de direcciones.
37. El cupo máximo de crédito para un excolaborador es de \$100.000. Se aplica la misma política de venta para clientes nuevos (Política #6).
38. Mantener limpio y en orden el puesto de trabajo, para un mejor desempeño y ambiente laboral, cumpliendo con la metodología de las 6'S.
39. Propiciar un adecuado clima laboral con los compañeros de trabajo, que permita fomentar los pilares corporativos.