

PREGUNTAS OLIMPIADAS DEL SABER 2023

HISTORIA, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿En qué año se creó nuestra compañía?

R/ 16 de junio de 2003.

2. ¿Cómo inició nuestra compañía?

R/ En una casa de 70 metros cuadrados en el barrio breña de la ciudad de Cali, con dos productos y dos colaboradores.

3. ¿Cuál fue el primer nombre de nuestra compañía?

R/ Full Clean Ltda.

4. ¿En qué fecha se da la fusión de la empresa?

R/ En Diciembre del 2017.

5. ¿Cuál era la razón social de nuestra compañía antes de llamarse T Atiende?

R/ Se llamaba Grupo GELSA S.A.

6. ¿En qué ciudades tenemos nuestros centros de operación?

R/ Cali, Medellín, Bogotá, Bucaramanga, Pereira, Manizales y Barranquilla.

7. ¿Cuáles son las áreas que están presentes en todos centros de operación?

R/ Logística, Cartera, PAP.

8. ¿Cuál es nuestra Misión?

R/ Vamos cada día un paso adelante atendiendo tus necesidades con productos de alta calidad, con un servicio personalizado sin salir de casa.

9. ¿Cuál es nuestra visión?

R/ Ser para el año 2028 la empresa de venta directa de mayor crecimiento en Colombia, reconocida por la cercanía, calidez y facilidad en las compras del hogar.

10. ¿Qué significan los colores corporativos de nuestra compañía?

R/

- El Violeta representa la confianza, profesionalismo y crecimiento.
- El blanco representa la integridad y la honestidad.
- El verde representa la energía positiva.

11. ¿Cómo vivimos con nuestra cultura organizacional en la compañía?

R/ La vivimos a través de:

- Promesa
- Pilares
- Principios
- Hábitos

12. ¿Cuál es nuestra promesa de servicio?

R/

“Nos esmeramos por brindar

un servicio excepcional

A través de relaciones familiares y cercanas

Donde entregamos mente y corazón

Para hacer tu vida más fácil.”

13. ¿Cuántos son los Pilares de nuestra empresa?

R/ Contamos con 4 pilares.

14. ¿Cuántos son los Principios de nuestra empresa?

R/ Contamos con 10 principios.

15. ¿Cuáles son los 4 Pilares de nuestra empresa?

R/

- Lo Hago bien desde el principio
- Soy Amigable y doy el siempre mas
- Valoro tu tiempo
- Soluciono de manera excepcional

16. ¿Cuáles son los principios de nuestro primer pilar "Lo hago bien desde el principio"?

R/ Son tres (3) principios

- Brindamos lo mejor
- Nos apasiona servir
- Somos profesionales

17. ¿Cuáles son los principios de nuestro segundo pilar "Soy amigable y doy el siempre +"?

R/ Son tres (3) principios

- Cercanos a ti
- Confiamos en ti
- Damos el siempre +

18. ¿Cuáles son los principios de nuestro tercer pilar "Valoro tu tiempo"?

R/ Son dos (2) principios:

- Siempre listos
- Respetamos tu tiempo

19. ¿Cuáles son los principios de nuestro cuarto pilar "Soluciono de manera excepcional"?

R/ Son dos (2) principios:

- Sin miedo a equivocarnos
- Yo resuelvo

20. ¿Cuáles son los medios de comunicación por donde se está reforzando la Cultura Organizacional en nuestra empresa?

R/

- Televisores
- WhatsApp
- Burbujas sonoras
- Actividades lúdicas

21. ¿Qué dice el principio "Brindamos lo mejor"?

R/ Entregamos el mejor producto, garantizando la mejor experiencia.

22. ¿Qué dice el principio "Nos apasiona Servir"?

R/ Hacemos todo con amor para satisfacer tus necesidades porque eres nuestra razón de ser.

23. ¿Qué dice el principio "Somos profesionales"?

R/ Somos expertos en lo que hacemos y estamos decididos a ser los mejores.

24. ¿Qué dice el principio "Cercanos a ti"?

R/ Nos esmeramos en conocerte y entender lo que necesitas para servirte de la mejor manera.

25. ¿Qué dice el principio "Confiamos en ti"?

R/ Construimos confianza a través de relaciones claras y honestas, cuando creemos en la gente y las personas responden y agradecen.

26. ¿Qué dice el principio "Damos el siempre +"?

R/ Esta empresa es nuestra, actuamos como propietarios, tomando decisiones con iniciativa, criterio y responsabilidad en busca de la mejor experiencia para nuestros clientes.

27. ¿Qué dice el principio "Siempre listo"?

R/ Respondemos oportunamente a tus necesidades

28. ¿Qué dice el principio "Sin miedo a equivocarnos"?

R/ Aprendemos sin temor de nuestros errores y construimos a partir de ellos

29. ¿Qué dice el principio "Yo resuelvo"?

R/ Me apersono de la situación con mi cliente

TALENTO HUMANO

30. El NPS (Net Promoter Score) es un indicador para medir la lealtad y qué tan promotores son las personas de nuestra empresa.

¿En qué escala se califica el NPS en la encuesta de colaboradores?

R/ Se califica en una escala de 0 a 10.

31. ¿Con qué pregunta se mide el NPS de colaboradores?

R/ *¿Recomendarías a T Atiendo como un lugar para trabajar a un familiar o amigo?*

32. ¿Cuándo se considera favorable la calificación del NPS?

R/ Con una calificación de 9 a 10.

33. Mencione 3 de los temas que hacen parte de la inducción corporativa

R/ Historia de la empresa, reglamento interno de trabajo, contratación, SGSST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y portafolio de productos.

34. ¿Qué temas hacen parte del entrenamiento de cualquier cargo?

R/ Manual de funciones, indicadores de gestión a cargo, herramientas tecnológicas y políticas del área.

35. ¿Qué es el reglamento interno de trabajo?

R/ Es el documento donde se encuentran todas las normas que debemos cumplir los colaboradores.

36. ¿Qué es un proceso disciplinario?

R/ Es el proceso realizado con el fin de que el colaborador que ha sido notificado pueda ejercer su derecho a la defensa y que la decisión sea tomada teniendo en cuenta las declaraciones y pruebas aportadas por jefe inmediato y el colaborador.

37. ¿Quién realiza un proceso disciplinario?

R/ Lo realiza la Abogada Laboral.

38. ¿En qué casos se hace proceso disciplinario?

R/ Cuando el colaborador comete una presunta falta al reglamento, políticas y/o funciones de la compañía.

39. ¿Cuándo es un AT (Accidente de Trabajo)?

R/ Cuando un trabajador sufre una lesión por causa o con ocasión del trabajo.

40. ¿Qué es un incidente de trabajo?

R/ Es un evento que no causa lesión al colaborador, pero si no se corrige, puede convertirse en AT (Accidente de Trabajo).

41. ¿Cuál es el objetivo de la política de Seguridad y Salud en el trabajo?

Asignar los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

42. ¿Para qué existe el COCOLA (Comité de Convivencia Laboral)?

R/ Para mantener un buen ambiente laboral y convivencia, adicionalmente, prevenir y atender conductas de acoso laboral en caso de que se presenten.

43. ¿Cuál es la función del COPASST?

R/ Proponer medidas y actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.

44. ¿Cuál es la función de la brigada de emergencias?

R/ Realizar simulacros de emergencias, brindar primeros auxilios, evacuar el personal en situaciones de emergencia y atender y revisar la detección de posibles riesgos.

45. ¿Cuál es el objetivo de la seguridad vial?

R/ Prevenir accidentes de tránsito con el objetivo de proteger la vida de las personas, generar hábitos de movilización segura e identificar y controlar los riesgos en la vía.

46. ¿Mencione 3 de los trámites que realiza el Líder de Seguridad y Salud en el trabajo?

R/ Entrega y seguimiento a uso de EPP (Elementos de Protección Personal), inspecciones de instalaciones para revisión de riesgos, reporte e investigación de AT (Accidentes de trabajo), seguimiento a casos médicos, conformación de comités y Brigada de emergencias.

47. ¿Cómo se llama el programa de referidos para convocar nuevos colaboradores en nuestra compañía?

R/ Se llama T Atiendo Lovers

48. ¿Cómo obtengo un premio por referir personas para trabajar en nuestra compañía?

R/ Lo puedo obtener entregando hojas de vida al área encargada de selección, y si este referido es contratado puedo recibir mi premio

49. ¿Quiénes realizan los procesos de selección de nuestra empresa?

R/ Los psicólogos de selección.

50. ¿Cuál es el proceso para solicitar mis vacaciones?

R/ Las debo solicitar a través del Full Control en el icono SERPI (Autogestión nómina), mi información laboral, seleccionar vacaciones y solicitar. Una vez realizado este proceso debo informar a mi jefe para la aprobación.

51. ¿Cuántos días tengo para enviar mi incapacidad al jefe inmediato?

R/ Debo hacerlo en 24 horas máximo.

52. ¿Cómo genero mi comprobante de nómina en Full Control?

R/ Lo genero por el icono SERPI (autogestión nómina), selecciono “mi información laboral” y “comprobantes”. Luego, digito el rango de fecha, y selecciono la acción “descargar comprobante”.

53. ¿Cómo genero mi carta laboral?

R/ Lo genero por el icono SERPI (autogestión nómina), selecciono “Mi información laboral”, “Certificados” y “Generar carta laboral”.

54. ¿Qué periodo se paga en la nómina del 20 de cada mes?

R/ La primera quincena, del 1 al 15 de cada mes.

55. ¿Qué periodo se paga en la nómina del 5 de cada mes?

R/ La segunda quincena, del 16 al 30 de cada mes.

56. ¿En qué quincena se pagan las comisiones?

R/ En la segunda quincena del mes.

57. ¿Quién gestiona lo relacionado con procesos de nómina y contratación?

R/ La analista de nómina y contratación.

58. ¿Mencione 3 de los trámites que realiza la Analista de Nómina y Contratación?

R/ Retiro de cesantías, afiliaciones y pago de seguridad social, entrega de dotación, liquidaciones por retiro, vacaciones y preparación de nómina.

VENTAS

59. ¿Cuáles son los “estados de cartera”?

R/ Hay 3 estados de cartera del cliente: Pago – Debe – Sin comprar.

60. ¿Cuáles son los “estados de cliente”?

R/ Activos – Inactivos.

61. ¿Qué es generar una queja?

R/ Es generar una inconformidad manifestada por nuestros clientes, ya sea por servicio en ventas, servicio en despacho, servicio en cartera o calidad del producto.

62. ¿Cuándo se genera una No Conformidad?

R/ Cuando un cliente genera una queja y se evidencia una falta a las políticas o procedimientos por parte del colaborador.

63. ¿Cuáles son las cuotas mínimas que debe cancelar un cliente en los diferentes periodos de pago según su ciudad?

R/ Para el año 2023, si los pagos son quincenales: \$15.000. Si los pagos son mensuales: \$22.000.

64. Menciona mínimo 3 aspectos a tener en cuenta para realizar un buen análisis de un cliente basado en la pestaña de perfilamiento

R/ Identificar la evolución de categoría del cliente, los promedios de compra, sus productos preferidos, los productos nuevos para él, el objetivo de venta, sus hábitos de pago y verificar pestaña de notas.

65. Menciona al menos 4 indicadores de gestión de los asesores/as de ventas

R/ Cumplimiento del presupuesto, ticket promedio, efectividad en ventas, productividad por asesor, manejo adecuado de la remarcación, satisfacción clientes ventas, NPS clientes ventas, quejas por asesor, facturas por asesor.

66. Menciona al menos 4 indicadores de gestión de los promotores PAP.

R/ Cumplimiento del presupuesto, ticket promedio, efectividad en ventas, productividad por promotor, satisfacción clientes PAP, NPS clientes PAP, quejas por promotor, facturas por promotor, cantidad de obsequios entregados.

67. ¿Bajo qué condición le podemos vender a un cliente sin que él nos suministre los datos exigidos por la empresa?

R/ Con la condición del pago total de la factura como contraentrega y en el campo de observación se debe colocar "pago de contado".

68. ¿Cuál es el producto más rentable la empresa?

R/ Quitagrasa.

69. ¿Cuáles son las estrategias de ventas de nuestra compañía?

R/

- Estrategia de Crecimiento (Nuevos, Referidos y PAP)
- Estrategia Salientes (Fieles y especiales)
- Estrategia Mercadeo (entrantes y redes)
- Estrategia de Cartera.

70. ¿En cuántas categorías están clasificados nuestros clientes?, mencione al menos 4.

R/En 10 categorías y son las siguientes: (Cliente Diamante, cliente Oro, cliente Plata, cliente Bronce, cliente especial, cliente digital, cliente manejo especial, cliente transición, cliente recuperación y cliente perdido).

71. ¿Cuáles son los clientes de la Categoría Diamante?

R/ Son Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron superiores a \$600.000.

72. ¿Cuáles son los clientes de la Categoría Oro?

R/ Son Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron entre \$400.000 a \$600.000.

73. ¿Cuáles son los clientes de la Categoría Plata?

R/ Incluye 2 tipos de clientes:

- Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron entre \$200.000 a \$400.000.
- Clientes que en el 2022 estaban categorizados como Clientes Especiales, cuentan con 2 o 3 compras en su historia y mínimo 1 compra en el 2022.

74. ¿Cuáles son los clientes de la Categoría Bronce?

R/ Son Clientes activos que han realizado 4 o más compras a lo largo de su historia y el valor total de las compras en el año 2022 fueron inferiores a \$200.0000.

75. ¿Cuáles son los clientes de la Categoría Especial?

R/ Clientes activos que sólo tienen una compra en su historia y fue realizada en el año 2022, y también clientes quienes han realizado su primera compra en el 2023.

76. ¿Cómo se calcula el indicador de efectividad de llamadas en el área de ventas?

R/ Cantidad de ventas efectivas sobre el total de llamadas realizadas.

77. ¿Para qué sirve la lupa en la ficha nueva del cliente?

R/ Esta sirve para revisar y verificar si existe otra localización con el dato suministrado.

78. ¿Mencione 3 acciones que NO debe hacer un asesor/ra de ventas?

R/

- Cambiar la fecha de pago del cliente.
- Refinanciar saldos.
- Cambiar datos del cliente en cuanto a nombre, cédula, celular o teléfono, sin autorización del cliente.

- Realizar descuentos que no pertenezcan a la política.
- Utilizar el correo interno en conversaciones personales.
- Omitir la información sobre la contraentrega al cliente.

79. ¿Cuáles son las clases de obsequios que entrega nuestra compañía?

R/ Obsequios de mercadeo, obsequios especiales y obsequios por montos de compra.

80. ¿Qué es un obsequio de mercadeo?

R/ Es aquel obsequio que dan nuestros Promotores puerta a puerta para que el cliente conozca el producto.

81. ¿Qué es un obsequio especial?

R/ Es aquel obsequio que le damos a nuestros clientes por dar referidos, por buen cliente o por solución a una queja.

82. ¿Cómo se llama la plataforma en donde se cargan las campañas de las diferentes estrategias de ventas para proceder a llamar a nuestros clientes?

R/ Wolkvox Manager

83. ¿Cómo se llama el aplicativo que utiliza el asesor para realizar o recibir llamadas?

R/ Wolkvox Agent

84. ¿Cuáles son los datos básicos que le permiten al asesor de ventas romper el hielo en el encabezado de la ficha del cliente?

R/ Antigüedad, puntos, fecha de vencimiento de puntos, ciudad y categoría.

85. Cuando ingresa una llamada en la cual nunca escuchas un “aló” ni nadie que hable, ¿Cuál sería la tipificación correcta para documentarla en el sistema?

R/ Se debe tipificar como “llamada muda”.

86. ¿Menciona 4 herramientas que puedes encontrar en la pestaña de perfilamiento que te sirven para gestionar la venta?

R/

- Objetivo hoy, para entender el potencial de compra del cliente.
- Evolución de categorías históricas del cliente, para entender el potencial de compra del cliente.
- Estadísticas (Tendencias de compra), para hacer un ofrecimiento de productos más personalizados.
- Valor de ventas acumulado del mismo periodo del año anterior y déficit, para hablar de los beneficios de los programas “diamante” y “oro”.

87. ¿Cuáles son las estadísticas que se encuentran en la pestaña de perfilamiento?

R/

- Productos de alta probabilidad de necesidad.
- Otros productos comprados.
- Productos que alguna vez usó.
- Productos que tal vez le gusten.

88. Si tienes un cliente Plata y quieres incentivarlo para que pueda ser Oro el próximo año ¿qué herramientas utilizarías?

R/ Utilizaría la herramienta que tenemos en perfilamiento para ver cuánto le falta en compras para pasar a la categoría ORO e informarle, y además, le hablaría de la rifa mensual por \$500.000 en la que participan los clientes solo por ser categoría oro durante ese año.

89. ¿Cuál es el monto de los sorteos mensuales que se realizan entre los clientes de las categorías Diamante y Oro?

R/ Para el 2023, cada mes todos los clientes de la categoría diamante participan en un sorteo por \$1'000.000 solo por pertenecer a este grupo. De igual manera, todos los clientes de la categoría oro participan en un sorteo de \$500.000.

90. ¿Cuál es la condición para duplicar el premio de los clientes diamante y oro que participan en los sorteos mensuales?

R/ Que al momento de realizarse el sorteo, el cliente ganador se **encuentre al día con sus compras**, es decir, que las compras del cliente acumuladas a la fecha del sorteo sean superiores a las compras que ese mismo cliente realizó durante ese mismo periodo en el año anterior.

91. ¿Cuál es la condición para que un cliente oro o diamante puedan recibir el premio?

R/ Debe estar al día en el compromiso de pago.

92. Explique al menos dos (2) estadísticas que se encuentran en la pestaña de perfilamiento.

R/

- PRODUCTOS DE ALTA PROBABILIDAD DE NECESIDAD son los productos de preferencia del cliente que probablemente ya se le acabaron y los esté necesitando.
- OTROS PRODUCTOS COMPRADOS son productos que el cliente compró y que aún tiene y no los necesita todavía.
- PRODUCTOS QUE ALGUNA VEZ USÓ son productos que el cliente alguna vez compró y no los volvió a comprar.
- PRODUCTOS QUE TAL VEZ LE GUSTEN son productos que el cliente nunca ha comprado.

93. ¿Explique para qué casos se utiliza el estado Not Ready en el aplicativo Wolkvox Agent?

R/ Este estado solo se puede utilizar para dos casos:

- Para documentar y tipificar la llamada e inmediatamente después de esto debemos colocarnos en Ready.
- Para realizar una llamada manual.

94. ¿Cuándo un referido aplica como efectivo?

R/

- Cuando no existe en la base de datos.
- Cuando existe en la base de datos, pero no ha comprado.

95. ¿Qué premio recibe el referente que nos da un referido efectivo?

R/ Recibe un kit sorpresa de 3 productos en litro, los cuales son seleccionados por la compañía.

96. ¿Cómo garantizamos que un referido que ya compró no lo volvamos a llamar desde la estrategia de Referidos?

R/ Colocando en observaciones de la pestaña del referido la palabra "VENTA".

97. ¿Cuáles son los datos mínimos que debe solicitar el promotor PAP en cada casa para que a cambio pueda entregar una muestra de alguno de nuestros productos?

R/ Nombre, cédula, número celular y/o fijo, dirección, barrio y firma.

98. ¿Por qué es tan importante la firma digital del cliente al momento de entregar una muestra?

R/ Porque de esa manera el cliente nos está autorizando realizar gestión comercial y se cumple con la normativa legal.

99. ¿Qué debemos hacer cuando un cliente existe en la base de datos para entregar la muestra?

R/ Actualizar todos los datos del cliente ya que es la única forma que nos garantiza la contactabilidad.

PRODUCCIÓN

100. ¿Cuáles son los Elementos de Protección Personal (EPP) para el personal de línea de envasado?

R/ Overol antifluido, cofia, gafas, guantes y botas con puntera.

101. ¿Cómo se llama el área que almacena la materia prima sin aprobar?

R/ Cuarentena.

102. ¿Cuántas son las áreas de producción? Mencione al menos 4.

R/ Son 7 áreas de producción:

- Almacenamiento de Envases e Insumos.
- Almacenamiento de materia prima en cuarentena.
- Almacenamiento de Materia prima aprobada.
- Dispensación.
- Fabricación.
- Envasado.
- Acondicionamiento.

103. ¿Cuántos tanques tenemos en el área de producción y de qué capacidades?

R/ 6 tanques.

- 1 de 5.000 litros
- 3 de 5.500 litros
- 2 de 1.000 litros

104. ¿Cómo se llaman los dispensadores de los jabones y lavaplatos?

R/ Válvulas cremeras.

105. ¿Con qué equipos/maquinaria está compuesta la línea de envasado?

R/ Etiquetadora – Codificadora – llenadora – tapadora – banda transportadora

106. ¿Qué significa PTARI?

R/ Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Industriales

107. ¿Qué aguas caen en la PTARI de la empresa?

R/ Todos los vertimientos de aguas de lavados de máquinas, tanques y equipos, generados en el área de producción.

108. ¿Cómo se llama el consolidado de documentos asociados con la fabricación de un lote de producto?

R/ Batch Record

109. ¿Cuántos galones contiene una caja galón?

R/ 6 Galones

110. ¿Cuántos litros contiene una caja de litro?

R/ 12 litros

111. ¿Cómo se llama la denominación que identifica la trazabilidad de fabricación de un producto?

R/ Número de Lote.

112. ¿En qué lugar del producto se identifica el número de lote?

R/ En la etiqueta.

113. ¿Qué es el control en proceso?

R/ Es la supervisión y verificación del cumplimiento de estándares de calidad en todo el proceso de producción.

114. ¿Con cuántos fabricantes debemos contar en el área de producción?

R/ 2 fabricantes.

115. ¿Cuántas líneas de envasado automatizadas tenemos en el área de producción? ¿Cuáles son?

R/ 2 Líneas.

La Línea multiproducto y la Línea de Blanqueador.

116. ¿Qué institución regula la fabricación de los productos de Higiene doméstica y aseo personal?

R/ INVIMA.

117. ¿Qué significa INVIMA?

R/ Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos.

118. ¿Qué otorga el INVIMA para que un producto pueda ser comercializado?

R/ Un registro sanitario válido a nivel Nacional, el cual debe aparecer en la etiqueta.

119. ¿Cómo se llama el cargo de las personas que fabrican los productos?

R/ Auxiliar de Manufactura.

120. ¿Cuáles son las principales funciones un Líder de línea?

R/ Gestionar y motivar el equipo de trabajo para el cumplimiento de la meta de envasado, garantizar que los productos se entreguen a bodega bajo los estándares establecidos y realizar las conexiones y armados de máquinas en las líneas de envasado.

121. ¿Cuál es la nomenclatura del número de lote?

R/ Está definido con un número de tres dígitos del 001 al 999 seguido por un guion y los 2 últimos dígitos del año.

122. ¿Cuál es el procedimiento adecuado para entrar a la planta de producción?

R/ Para entrar a la planta de producción se debe usar uniforme o una bata, botas y cofia, así como realizar proceso de lavado de manos.

123. ¿Qué es una ficha técnica?

R/ Es el documento que contiene toda la información del producto, donde se indica propiedades, especificaciones de calidad, usos, almacenamiento y riesgos para la salud y medio ambiente.

124. ¿Cuántos mililitros contiene la presentación galón?

R/ 3.950ml

LOGÍSTICA

125. ¿Cómo se llama el documento que ampara una factura, una redención, un cambio o un obsequio?

R/ Envío.

126. ¿Cómo se llama el cargo de las personas que entregan los envíos?

R/ Embajador de Servicios.

127. ¿Cuáles son los indicadores de los embajadores de servicios?

R/ Productividad, efectividad y quejas.

128. ¿Cómo se mide la productividad y efectividad de las entregas en los embajadores de servicios?

R/

- La productividad corresponde a la cantidad de envíos entregados por recurso operativo.
- La Efectividad de las entregas corresponde a cantidad de envíos entregados vs visitas realizadas.

129. ¿Cada cuánto se hace inventario de producto terminado?

R/ El primer día hábil de cada mes.

130. ¿Cuál es la ruta en FullControl para facturar un pedido?

R/ Acceder en FullControl con la ruta:
Menú – despachos – facturación.

131. ¿Con cuántas posiciones cuenta un rack de almacenamiento en la bodega principal y cuántos racks tenemos?

R/ 320 posiciones y 4 Racks.

132. ¿Qué diferencia hay entre un camión turbo y un sencillo?

R/ El camión turbo tiene una capacidad de 4.5 toneladas y el camión sencillo tiene capacidad de 8.5 a 10 toneladas.

133. ¿Cómo se llama en FullControl el movimiento de mercancía entre la bodega principal y un centro de operación?

R/ Traslado.

134. ¿Qué se le debe entregar físicamente al cliente en el momento de realizar un pago?

R/ Recibo de caja.

135. ¿Cuánto es el monto máximo que un embajador debe tener en efectivo?

R/ Para el año 2023: \$300.000.

136. ¿Un embajador de servicios cada cuánto debe sincronizar la App FullControl?

R/ Cada vez que realiza una entrega.

137. Si al realizar una visita a un cliente y este no se encuentra, ¿Cómo se debe reportar en la App?

R/ Novedad: nadie en casa.

138. Si al realizar una visita a un cliente, pero no tiene la cuota mínima obligatoria ¿Cómo se debe reportar en la App?

R/ Novedad: No tiene el dinero.

139. Al finalizar la ruta, ¿Qué debe imprimir el embajador de servicios?

R/ La tirilla de pagos.

140. ¿Qué es una avería?

R/ Todo producto que ha sufrido algún golpe, fisura o afectación que impide el cumplimiento de los estándares de calidad de empaque.

141. ¿En qué municipio del área metropolitana del Valle de Aburrá, se encuentra ubicado nuestro centro de operación Medellín?

R/ Envigado.

142. ¿Cuáles son las medidas de las estibas que utilizamos en la bodega principal?

R/ 1 x 1.2m

143. ¿Cuántos Montacargas tenemos en operación en la sede de Cali?

R/ 2 Montacargas

144. ¿Cuántos CO (Centros de Operación) logísticos tenemos en la compañía?

R/ 7.

145. ¿Qué pasos debe realizar un embajador de servicios para recibir la ruta en la App?

R/ Mantener presionado el módulo de pre organizar ruta del día, elegir la fecha de la ruta, enrutar los envíos, guardar y recibir la planilla.

146. ¿Cuáles son las dos opciones para consultar la información de un cliente por la App de logística?

R/

- Manteniendo presionado el nombre del cliente en el envío que lleva en la ruta.
- Dirigiéndome al menú principal en la opción, buscar clientes e ingresar los datos (cédula o teléfono).

147. ¿Si un cliente desea aplazar la entrega de un pedido para pasado mañana, qué novedad se debe poner y qué observación adicional debe incluir?

R/ Se debe ingresar la novedad de cambio de fecha de entrega y adicional, colocar en la observación el día en el cual el cliente quiere que se le entregue.

148. ¿Después de qué paso, no es posible limpiar ruta?

R/ Después de haber iniciado ruta.

149. Si un envío me pide ingresar un pago y el cliente informa que ya pagó, ¿Qué novedad se debe crear para que modifiquen el valor a cobrar?

R/ La novedad de cambio de contra entrega.

150. ¿Qué novedad aplica si la dirección de un cliente no corresponde a la que sale en sistema?

R/ Dirección errada.

151. ¿Por dónde puede el embajador de servicios crear una queja de un cliente que lo solicite?

R/ En la App, ingresando a la ficha del cliente bien sea por el envío que lleve en la ruta o en el menú principal en el módulo de “Buscar cliente”, allí encuentra la pestaña de quejas.

152. ¿Puede un embajador de servicios revisar los recibos de caja realizados en la ruta?

R/ Si es posible, en la parte inferior del menú de inicio está habilitada la opción de “ver mis recibos”.

153. Si un Código QR de un envío no es leído, ¿De qué otra manera puedo cargar ese envío en la ruta del día?

R/ La App de Logística permite ingresarlo (confirmarlo) de manera manual.

154. ¿Qué paso se debe realizar de manera constante en la App para obtener información actualizada del estado de la ruta?

R/ Sincronizar los envíos.

155. ¿Es posible que un embajador de servicios realice un cambio de dirección, y por dónde lo podría realizar?

R/ Si es posible, ingresando a la ficha del cliente bien sea manteniendo presionado el envío de la ruta o por el módulo de buscar clientes, ubicar la pestaña de direcciones, dar clic y mantener sostenido en la dirección para corregir.

156. Si se ingresa una novedad: “nadie en casa”, ¿Qué otro paso debo realizar para poder generar exitosamente esta novedad?

R/ La App de Logística solicita tomar una foto de la vivienda o lugar en donde se debe entregar.

157. ¿Es posible finalizar ruta si tengo envíos pendientes por gestionar?

R/ No es posible. Se deben gestionar todos bien sea entregándolo o con la novedad que corresponda.

158. ¿Es posible ingresar pagos por un valor mayor al que pide la contra entrega?

R/ Si es posible. El embajador de servicios puede ingresar un valor mayor al mínimo requerido.

CARTERA

159. ¿Qué procesos se deben realizar las áreas para el cierre contable?

R/

- Logística: realizar la entrega de los pedidos facturados y efectuar las anulaciones que apliquen.
- Producción: registrar y entregar en contabilidad las facturas de compra de materia prima.
- Tesorería: Garantizar que las gestiones de cobro queden en estado GESTIONADO

160. De acuerdo con las políticas contables de la compañía, ¿Qué requisitos se debe tener en cuenta para crear en full control un nuevo proveedor?

R/

- Rut
- Cámara de comercio
- Certificación bancaria

161. ¿Para qué se hace el cierre de mes en el programa full control?

R/ Para garantizar que no se realizara movimientos en la facturación y así evitar modificaciones en la información entregada al área de contabilidad

162. ¿Cuáles son los estados de las gestiones de cartera en full control?

R/

- Sin gestionar
- En ruta
- Ruta finalizada
- Gestionada

163. ¿Cuáles son los cargos que componen el área contable?

R/

- Contador
- Líder contable
- Tesorería
- Aprendiz contable

164. Cuando realizamos ventas a personas naturales, ¿Cuál es el monto mínimo fijado por la DIAN para la expedición de factura electrónica?

R/ 5 UVT, que en actualidad corresponden a compras iguales o superiores a \$252.253

165. ¿Cuál es programa contable que manejamos en T atiendo?

R/ SERPI E.R.P

166. ¿Cuál es el NIT de nuestra compañía?

R/ 805027230-5

167. ¿Cuáles son los convenios en corresponsales bancarios autorizados para el recaudo en nuestra compañía?

R/

- Corresponsales bancarios del Banco de Bogotá con el convenio 13427
- Corresponsales de Bancolombia con el convenio 58806

168. ¿Nombre mínimo 3 establecimientos que funcionan como corresponsales bancarios del banco de Bogotá?

R/ Efecty, Éxito, Gana Gana, Superinter, Carulla, Maxigiros, Copidrogas.

169. ¿Cuáles son los medios de pago que tiene Tatiendo para nuestros clientes?

R/

- Link de Pago
- Corresponsales bancarios
- Transferencias a cuenta corriente de Bancolombia o Banco de Bogotá
- Datáfonos
- Efectivo

170. Menciona 3 de los indicadores de Cartera

R/ cartera morosa, costo del recaudo, cumplimiento del presupuesto de recaudo, presupuesto de ventas, productividad del gestor, cumplimiento de las citas de cobro, efectividad clientes.

171. ¿Cuáles son las edades de cartera en nuestra compañía?

R/

- 0 a 30 días
- 31 a 60 días
- 61 a 90 días
- 91 a 120 días
- 121 a 150 días
- 151 a 180
- Y mayor a 180

172. ¿Cuál es el rango de edad de la cartera morosa?

R/ 151 a 180 días.

173. ¿Cuáles son los soportes de pago que tiene el cliente al momento de realizar sus pagos?

R/

- Recibo de caja
- Mensaje de texto indicando el valor pagado y saldo a la fecha

174. ¿Qué es cartera morosa?

R/ Es todo valor que el cliente no haya cancelado a una fecha pactada

175. ¿En qué casos se categoriza un cliente como problema de cobro?

R/

- Cuando el cliente está ilocalizable.
- Cuando el cliente no tiene voluntad de pago y se ha realizado el proceso de visitas hasta la fecha de vencimiento de la factura, se ha enviado notificaciones de cobro

176. ¿En qué caso se dejan recordatorios a un cliente?

R/ cuando no se ha logrado contactar al cliente ni personal ni telefónicamente.

177. ¿Cuáles son los tipos de contraentrega que existen en el momento de la venta?

R/ Opcional y Obligatoria.

178. ¿Cuándo se debe solicitar contraentrega obligatoria?

R/ Cuando el cliente se encuentra atrasado en el pago de las cuotas o cuando el monto de la venta supera la capacidad de pago del cliente.

179. ¿Cuál es la cantidad de dinero máxima a portar en efectivo los gestores de confianza?

R/ \$300.000.

180. En el área de cartera, ¿cómo se mide la efectividad en clientes visitados?

R/ Es el resultado de dividir la cantidad de cobros realizados sobre la cantidad de clientes visitados

181. ¿Cuál es el monto máximo permitido vender a crédito a clientes nuevos en el año 2023?

R/ 135.000.

182. ¿Cuáles son los indicadores de cartera que se tiene en cuenta para elegir el colaborador del mes?

R/

- Promedio de visitas.
- Cumplimiento de presupuesto de recaudo.
- Cumplimiento de presupuesto de ventas.
- Quejas por gestor.

183. ¿Cuáles son los cargos de la compañía que trabajan con la App de Full Control?

R/

- Gestores de confianza.
- Embajadores de servicio.
- Promotores puerta a puerta.

184. ¿Cuál es la política de cobro de contraentrega para clientes nuevos?

R/

- Contraentrega opcional: 50%.
- Obligatoria: 20%.

185. ¿Para otorgar crédito a nuestros clientes cuales son los requisitos?

R/

- Número de cedula confirmada en el SIRI.
- Mínimo 1 referencia personal o familiar.
- Que el barrio en donde vive tenga cobertura.

186. ¿Qué se debe tener en cuenta cuando se vende a un cliente en estado debe?

R/

- Que esté al día en el pago de las cuotas de la factura en Debe.
- Al realizar la nueva factura, la fecha de la primera cuota debe ser igual o inferior al compromiso de la factura en Debe.
- Que el plazo máximo para el pago de la factura nueva no exceda 90 días.

187. ¿En qué casos se debe crear dirección de cobro en la ficha del cliente?

R/ Cuando el cliente solicita que le cobren en una dirección diferente a la de entrega.

188. ¿Cuál es la forma de pago ofrecida a nuestros clientes y plazo máximo?

R/

- Contado
- Quincenal
- Mensual

189. ¿Qué tipo de direcciones existen en la ficha del cliente?

R/

- Dirección de cobro
- Dirección de envío

190. ¿En qué casos no está permitido vender a crédito?

R/

- Cuando el cliente no suministra su número de cedula.
- Cuando la dirección suministrada está fuera de cobertura.
- Cuando informan futuros viajes o cambio de residencia.

191. ¿Cuál es la política para vender cuando existen 2 clientes en la misma localización?

R/ Que los clientes registrados en la localización estén al día en sus pagos o en estado PAGO.

192. ¿Cuáles son los beneficios que recibe el cliente cuando cumple con los pagos acordados en las fechas estipuladas?

R/

- Aumento de cupo
- Doble puntaje en el programa de fidelización
- Referenciación comercial

193. ¿Qué se debe tener en cuenta para ampliar el cupo de crédito a un cliente?

R/

- Promedio de pago mensual.
- Periodicidad de pago.

194. ¿Cuáles son las tipificaciones que existen en el proceso de visitas en la gestión de recaudo?

R/

- Pago
- Siguiendo día
- Cambio de fecha
- No visitado

MERCADEO

195. Nuestro limpiador 3 en 1 también es desinfectante, menciona ¿cuál es el nombre del principio activo de desinfección?

R/ Amonio cuaternario de quinta generación

196. Menciona las diferencias entre el Quitagrasa multiusos y el Desengrasante industrial.

R/

- El Quitagrasa es ideal para retirar grasas recientes, no se aplica con agua, es multiusos y es de aspecto acuoso, de color azul.
- El Desengrasante industrial excelente para retirar grasas más pesadas, se puede diluir en agua y es de aspecto viscoso, sin color, sin olor.

197. Menciona el color del envase litro del Quitagrasa y del Desengrasante industrial.

R/ El envase del Quitagrasa es Azul y del desengrasante industrial es Gris.

198. Menciona el uso correcto del Quitagrasa Multiusos Fullimp.

R/ Aplicar sobre la superficie, dejar actuar hasta por 5 minutos y retirar con un paño o toalla de papel secos, no mezclar con agua.

199. ¿Cuál es el slogan de nuestra compañía?

R/ T Atiendo sin salir de casa

200. ¿Por qué decimos que los productos como trapeadores, recogedores y escobas son ecológicos y ergonómicos?

R/

- Ecológicos: Son elaborados en aluminio anodizado que permite reutilizarlo múltiples veces, no usamos madera, no tálamos árboles.
- Ergonómicos: Mangos de aluminio más livianos y más extensos, que favorecen la postura sin tener que inclinarse.

201. Nombra los productos que conforman la línea cuidado de la ropa.

R/ Detergente líquido, Suavizante de telas, Plancha fácil, Perfume de telas, Ropa Color y Blanqueador desinfectante.

202. Uno de nuestros productos se llama limpiador 3 en 1. ¿por qué?

R/ Porque cumple 3 funciones: Limpia, Desinfecta y Aromatiza.

203. Menciona las fragancias de los ambientadores de piso.

R/ Brisas de Cartagena-Frutas del caribe-Lavanda de la sabana.

204. Menciona las fragancias del lavaplatos líquido Fullimp.

R/ Naranja Mandarina-Lima limón-Caribe tropical.

205. ¿Cuáles son las fragancias de los jabones líquidos?

R/ Fresh Blue – Manzana Chilena - Fresa- Frutas Tropicales.

206. Cuáles son las fragancias de la línea cuidado de la ropa.

R/ Flores de algodón, Jardín violetas y Aurora

207. ¿Cuáles fueron los dos primeros con los que iniciamos en 2003?

R/ Quitagrasa multiusos y Desmanchador de pisos.

208. ¿Cuáles son las características de las toallas Fullimp?

R/ Son elaboradas en microfibra poliéster-80%, algodón 20%, 10 veces más absorbentes que las toallas sin microfibra, más duraderas, fáciles de lavar, y son multiusos.

209. ¿Cuál es el significado del logo de Tatiendo?

R/ La sonrisa es cercanía y familiaridad, la bolsa representa el compromiso ecológico y la responsabilidad social de la empresa, y la T de Tatiendo representa la confianza y esencia de la compañía, T Atiendo, T Cumplo, T Ayudo, T Sirvo (El modelo de negocio está construido desde la confianza).

210. ¿Cuál es el Instagram, Facebook, YouTube y Tiktok de Tatiendo?

R/ [@tatiendocol](https://www.instagram.com/tatiendocol)

211. ¿Cómo puedes interactuar con las redes sociales de Tatiendo?

R/ Seguir las redes sociales, darle “Me gusta” a las publicaciones, comentarlas y compartirlas con tus amigos

212. ¿Menciona la línea de atención al cliente y ventas, a nivel nacional?

R/6017423333

213. ¿La Línea de Atención al Cliente 6017423333 sirve como línea de Chat de WhatsApp?

R/ Si

214. ¿Si escaneas el logo QR de los empaques a donde te direcciona?

R/ Al chat de la línea de atención al cliente 6017423333.

215. ¿Qué cargos conforman del área de mercadeo?

R/ El Diseñador Gráfico, el Community Manager, y la Directora de Mercadeo.

216. ¿Qué Funciones realiza el Community Manager?

R/Genera contenido para las redes sociales con el fin de conseguir más seguidores

217. ¿Qué Actividades realiza el área de Mercadeo?

R/

- Lidera acciones dirigidas al consumidor final para incentivar las ventas.
Ejemplo: los concursos mensuales con Coljuegos
- Lidera el manejo de las redes sociales.
- Analiza y propone mejoras a los Productos.
- Rediseña las etiquetas de producto.
- Comunicación interna.
- Colaboración creativa en las actividades de todas las áreas.
- Análisis de los competidores.

218. ¿Cuál es el slogan de nuestra marca FULLIMP?

R/ La diferencia en Limpieza

219. ¿Por qué el lavaplatos es suave con la piel?

R/ Porque tiene PH controlado y contiene Aloe vera y Glicerina

220. Menciona al menos 3 cambios que tuvieron las etiquetas de los productos Fullimp en el año 2023.

R/

- Logo actualizado
- Nombre del producto más visible
- Principales beneficios del producto en la parte delantera
- Numero de contacto único en la parte frontal
- Código QR con el WhatsApp que permite comprar más fácil
- Imágenes que permiten identificar el uso del producto de una manera didáctica

221. ¿Qué es el registro de Invima?

R/ El registro de Invima es el documento expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se certifica que el producto es apto para su uso, y está permitida su libre comercialización en el territorio nacional, sin restricción alguna.

SERVICIO AL CLIENTE

222. ¿Cuál es la diferencia entre servicio al cliente y experiencia al cliente?

R/ Servicio al cliente se refiere exclusivamente al proceso de atención al cliente de todos sus requerimientos mínimos esperados, mientras que Experiencia al cliente está más relacionado a dar el Siempre + y generar momentos memorables.

223. ¿Cuál el nombre del cargo de las personas que se encargan de recibir y gestionar las Quejas y Solicitudes de los clientes?

R/ Analista de Servicio al Cliente.

224. ¿Cuál es el tiempo de solución oportuno de las quejas?

R/ El tiempo estimado por cada área de la compañía para dar respuesta a un requerimiento del cliente es de TRES (3) días hábiles.

225. ¿Nombre al menos 3 funciones que debe hacer el Área de Servicio al Cliente?

R/

- Recibir las quejas y requerimientos de los clientes y categorizarlas.
- Analizar las causas con cada una de las áreas responsables
- Recomendar posibles soluciones al interior de la compañía
- Comunicar al cliente la respuesta a su petición.
- Realizar el diagnostico general de los principales problemas operativos al interior de la compañía.

226. ¿A qué procesos de la compañía el área de Servicio al cliente presta sus conocimientos de forma directa?

R/ El área de servicio al cliente por ser transversal presta sus conocimientos a las siguientes áreas de la compañía:

- Comercial
- Logística
- Cartera
- Producción y Calidad

227. ¿Actualmente cuáles son los indicadores directos por los que debe velar el área de servicio al cliente?

R/

- NPS
- Satisfacción de los clientes
- Tiempo de Solución de Quejas
- Ratio de Quejas

228. ¿Qué es el NPS?

R/ El NPS (Net Promoter Score) es un indicador usado mundialmente para medir la lealtad y qué tan promotores son los clientes de la marca.

229. ¿Cómo se clasifican los clientes según la calificación del NPS?

R/ Se clasifican en 3 grupos de la siguiente manera:

- Promotores (9-10)
- Neutros (7-8)
- Detractores (0 -6)

230. ¿Quiénes son los PROMOTORES en el NPS?

R/ Son aquellos clientes que responden con una puntuación de 9 o 10 y que están altamente satisfechos y dispuestos a recomendar activamente la empresa.

231. ¿Quiénes son los NEUTROS en el NPS?

R/ Son aquellos clientes que responden con una puntuación de 7 u 8, y se encuentran satisfechos pero que no necesariamente recomiendan o promueven la marca y podrían ser más susceptibles a la competencia.

232. ¿Quiénes son los DETRACTORES en el NPS?

R/ Son aquellos clientes que responden con una puntuación de 0 a 6, y se encuentran insatisfechos, con probabilidad de difundir comentarios negativos y afectar la reputación de la empresa.

233. ¿Cuáles son los canales a través de los cuales los clientes califican nuestro servicio?

R/

- Telefónico, cuando finaliza la llamada.
- SMS, cuando se entrega el pedido, se realiza un pago y/o se le vende por primera vez.

234. ¿Cuántas categorías de procesos se tienen presentes para registrar una queja o requerimiento de un cliente?

R/ Actualmente registramos las quejas o requerimientos de los clientes en 7 categorías que hacen parte de los procesos internos de la empresa.

235. ¿Cuáles son los distintos medios de contacto que tiene el cliente con nuestra empresa?

R/

- La línea telefónica 601 742 33 33
- WhatsApp 601 742 33 33
- La página web www.tatiendo.com
- Redes sociales tatiendocol (Instagram, Facebook, Tiktok)
- Cualquier representante de la empresa (gestores de confianza, embajadores de servicio y promotores de venta)

236. ¿Cuáles son las categorías que actualmente se tienen para la atender y registrar los requerimientos y quejas de los clientes?

R/

- Calidad del producto
- Página web – app
- Programa fidelización
- Servicio en cartera
- Servicio en despachos
- Servicio en ventas / Contact center
- Solicitud del cliente

237. Cuando un cliente presenta una queja del producto por Baja Viscosidad, ¿a qué se refiere?

R/ Cuando un producto debe ser espeso, pero el cliente lo percibe líquido.

238. ¿Cuándo se utiliza la subcategoría “Se retracta de la queja”?

R/ Cuando al analizar y explicar el mismo cliente revoca expresamente lo que ha expuesto en la queja.

239. ¿Cuándo se utiliza la subcategoría “Garantía del premio” de la Categoría Programa Fidelización?

R/ Cuando el requerimiento del cliente es por redención de puntos o por los productos que se obsequian por el programa de fidelización.

240. ¿Cómo se llama el programa de Fidelización de nuestra compañía?

R/ Cliente Fiellimp.

241. ¿Cómo un cliente interesado en el programa CLIENTE FIELLIMP puede inscribirse?

R/ Por medio del asesor de ventas en el momento de la compra.

242. ¿Es obligación que todo cliente esté inscrito al programa CLIENTE FIELLIMP?

R/ No es obligación. Si el cliente no desea participar en el programa, el asesor no lo activará.

243. ¿Cómo se acumulan los puntos en nuestro programa de fidelización?

R/ En el año 2023:

- 1 punto por cada \$2.000 en compras.
- 1 punto por cada \$2.000 en pagos a tiempo.
- El 20% adicional si compra en su mes de cumpleaños.

244. ¿Dónde puede ser consultado el catálogo de redención?

R/ En la página www.tatiendo.com

245. ¿Dónde el cliente podrá consultar sus puntos acumulados?

Menciona por lo menos 4.

R/ En la factura de venta, en el audio Fullimp, en la página web, a través del asesor de ventas, gestor de confianza, analista de servicio al cliente y promotores de venta.

246. ¿Cómo se redimen los puntos?

R/ Los puntos podrán ser canjeados por los productos que aparezcan en el catálogo vigente del programa CLIENTE FIELLIMP, de acuerdo con las especificaciones definidas y la cantidad de existencias disponibles.