

 Tatiendo.com	Tipo POLÍTICA	Numero TMPO- 001	Versión: 2026-01
Título: POLITICA DE VENTAS			
Fecha de Modificación: 18/MARZO/2026	Fecha de Socialización: 26/MARZO/2026	Próxima revisión	Página: 1

POLÍTICAS DE VENTAS

Este documento tiene como objetivo brindarte una visión clara y ordenada de las políticas de ventas de la empresa. Está diseñado para acompañarte en tu proceso de inducción y ayudarte a comprender **qué debes hacer, cómo hacerlo y por qué es importante cumplir cada lineamiento.**

1. Creación y validación de clientes

Antes de crear un cliente nuevo, **siempre debes verificar en la base de datos** que no exista previamente para evitar doble localización. Esta validación se realiza por:

- Número de cédula
- Número de celular
- Teléfono fijo

Cuando el cliente sea nuevo, el colaborador debe:

- Registrar en **notas** el origen del cliente (excepto clientes provenientes de muestreo).
- Solicitar **mínimo una referencia** (familiar o personal) diferente al titular.
- Consultar el documento del cliente en **SIRI o FOSYGA** y copiar la información suministrada por la web en la pestaña de **notas** de la ficha del cliente.

Es obligatorio que:

- El número de cédula coincida con el nombre registrado en la Procuraduría.
- Los campos en el sistema se diligencien correctamente: **PRIMER NOMBRE, SEGUNDO NOMBRE, PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDO.**

- Si la consulta arroja algún antecedente, se debe escalar el caso a líder directo para validar formas de pago.
- Esto aplica tanto para clientes nuevos como para clientes antiguos que no tengan esta información registrada.

2. Clientes referidos

Cuando un cliente sea referido:

- Debe crearse en la pestaña de **referidos**.
- Se debe realizar la sincronización con el cliente referente (cliente existente).

Es importante validar que:

- Referente y referido **no vivan** en la misma vivienda. No se aceptarán referidos con la misma nomenclatura (dirección), sin importar pisos o interiores. Se exceptúan los casos de unidades residenciales bajo régimen de propiedad horizontal.
- Ninguno pertenezca a categorías fieles (**Ticket Bajo, Medio y Alto**).
- El obsequio por referido no podrá enviarse cuando el cliente se encuentre en **estado sin comprar** o tenga únicamente **una (1) compra registrada**.
- Para que el beneficio aplique, el cliente **REFERENTE** debe contar con mínimo dos (2) compras realizadas.
- Si el **REFERIDO** ya fue cliente anteriormente, se encuentra en estado **INACTIVO** o está **VETADO por CARTERA** (incumplimiento en pagos), no aplicará como referido.
En estos casos, únicamente se le podrá realizar **venta de contado**.

Los casos que lo requieran podrán escalarse al Director o Subdirector de PAP y Referidos, o a Servicio al Cliente mediante queja para su análisis, sin que esto implique aceptación o compromiso alguno frente al cliente.

Es importante precisar que este escalamiento no implica, bajo ninguna circunstancia, una aceptación o compromiso previo frente al cliente, sino que tiene como finalidad evaluar la situación y determinar la procedencia de la solicitud conforme a las políticas de la compañía.

Obsequios por referido

- Para enviar el obsequio, el referido debe realizar una compra mínima de **\$45.000** sin contar servicio de envío. En este caso, se envían **3 productos en litro** como obsequio.
- Si el referido realiza compra inferior a **\$45.000**, el referente recibirá **1 litro de obsequio**.
- El obsequio se envía **solo cuando el referido reciba el pedido y pague la contra entrega**.
- Para mayor detalle, consultar la **política de referidos en FullControl**.

3. Negociación y formas de pago (clientes nuevos)

Al realizar una venta a cliente nuevo, se debe seguir este orden de negociación:

- Solicitar pago de contado.
- Si el cliente no cuenta con el valor total, se puede acordar:
- **50%** en contra entrega y **50%** restante con el plazo permitido.
- Contra entrega mínima del **20%** del total de la factura y el resto a crédito.

Condiciones:

- El plazo máximo de crédito para clientes nuevos es de **60 días**, contados desde que el pedido se registra en el sistema.
- Se deben respetar los montos mínimos establecidos para cuotas (**ver política de formas de pagos y condiciones para los clientes.**).
- El cupo máximo de crédito para un cliente nuevo es de **\$166.000**. El monto adicional el sistema lo solicitará como contra entrega obligatoria.

4. Antes y durante el momento de la venta

Perfilamiento del cliente

El colaborador debe revisar obligatoriamente la pestaña de **perfilamiento**, actualizando previamente la opción **fecha estadística**, para identificar necesidad del cliente:

- Productos de alta probabilidad de necesidad.
- Productos que el cliente ha comprado antes (otros productos comprados).
- Productos que dejó de comprar (productos que alguna vez usó).
- Productos que nunca ha comprado, pero podrían interesarle (productos que tal vez le gusten.)

Tener presente que:

- Para pedidos menores a **\$31.000** se debe solicitar pago de contado y se debe facturar Servicio de envío (**\$7.659**) independientemente de la categoría del cliente.
- Todo pedido inferior a **\$49.000** debe incluir en la factura Servicio de Envío (**\$7.659**). **NOTA:** El promedio de pago y la periodicidad pueden validarse con apoyo de las **últimas tres facturas**.

Confirmación de información

Desde la factura se debe confirmar:

- Datos personales del cliente (nombre, dirección, barrio, ciudad, teléfonos y cédula).
- Información completa del pedido (producto, presentación, fragancia (si aplica), cantidad).
- Valor total de la venta.
- Fechas y valores de pago.
- Puntos ganados, acumulados y fecha de vencimiento.

Está prohibido:

- Ingresar números de teléfonos repetidos o incompletos (1111,222222).
- Registrar en observaciones horarios de entrega o promesas de llamadas antes de realizar la entrega.

5. Observaciones y manejo de cartera

- Toda condición especial de entrega (dejar en portería, llevar datáfono, etc.) debe registrarse en **observaciones** de la factura y cumplirse.
- Cuando es **pago de contado**, ya sea por solicitud del sistema/cliente debe quedar registrado en observaciones.

Clientes en mora/debe

Cuando un cliente tenga pagos pendientes:

- El **total en mora debe cobrarse en contra entrega**, sin excepción.
- Este valor debe quedar claramente registrado en observaciones.
- En el momento de vender a un cliente en estado **DEBE** (no en mora), 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 los 90 días.

6. Referencias y direcciones

- Las referencias deben confirmarse o solicitarse en el momento de la venta.
- Si el cliente paga de contado, las referencias pueden omitirse.
- Las referencias deben actualizarse mínimo cada **6 meses**.

Direcciones

- Si el cliente cambia de dirección, se debe **editar la existente**, no crear una nueva.

- Se debe confirmar con el cliente la dirección de **entrega y cobro**, para **predeterminada** la dirección de “Envío” **antes de subir la venta**.
- Si el cliente tiene 2 direcciones o más, se deben registrar y validar cuál es de envío y cuál de cobro. Esto es responsabilidad del colaborador.
- Cuando existen 2 clientes en una misma dirección y va a comprar a crédito, se debe garantizar que por lo menos 1 de ellos esté en estado **Pago**. De lo contrario, se debe validar con el líder de ventas.
- En el caso de vender a **crédito** a un cliente en su trabajo o dirección alterna, se debe solicitar la dirección y teléfono de su residencia, garantizando que haya 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.**
- **NOTA:** Si la dirección de domicilio no tiene cobertura, se debe vender de “CONTADO”

Está prohibido:

- Seleccionar direcciones por medio del “**LÁPIZ**”

CL 52 12A-44 PISO 3
EMPLEADÓS -



7. Ventas a crédito: restricciones importantes

Está prohibido vender a crédito cuando:

- El cliente viva en zonas peligrosas, vetadas o fuera de cobertura.
- El cliente viva en habitaciones arrendadas o inquilinatos.
- El cliente tenga cédula de extranjería.
- El cliente informe viajes, mudanzas o cambios futuros.
- No existe autorización escrita o verbal del titular (venta a tercero). En caso de tener interés por comprar, se debe crear una ficha al nuevo cliente.
- En los casos anteriormente mencionados (1 al 4), solo se permite **pago anticipado o contra entrega**.

8. Casos especiales

- Devoluciones o cambios de productos: registrar en observaciones el número de la queja.
- Inactivación de ficha: Por fallecimiento dejar nota en la ficha con soporte de FOSYGA; solicitud del cliente y fuera de cobertura, también adicionar una QUEJA.
- Modificación de base de datos sin autorización del titular: se considera **falta grave**.

- La queja tiene como fin que el área de **SAC (servicio al cliente)** fidelice/finalice con la solicitud.

9. Formas de pagos y condiciones para los clientes.

- Cuota mínima quincenal: **\$21.000.**
- Cuota mínima mensual: **\$31.000.**
- Primera cuota máximo a **30 días** desde la fecha de venta.
- Plazo máximo total: **clientes fieles:** 90 días. **Clientes nuevos:** 60 días.

10. Obsequios

- Solo se entregan los autorizados por la dirección de ventas.
- Estrategia de promoción según la categoría del cliente.

11. Pestaña resumen

Toda información que sea importante se debe plasmar en la pestaña y se debe tener en cuenta cuando se está en contacto con el cliente.

12. Colaboradores

- **50%** de descuento en la primera compra.
- **30%** a partir de la segunda.
- Plazo máximo de **90 días** para el pago.
- El supervisor o subdirector es quién puede generar la venta.
- Si el pedido es inferior a **\$90.000** el colaborador debe asumir el servicio de envío (**validar política antes y durante el momento de la venta**), en caso de tener cobertura.
- Mantener el puesto de trabajo limpio, ordenado y con actitud colaborativa, fomentando un buen clima laboral y los valores corporativos.
- Para vender a crédito a un **excolaborador**, se debe consultar con el director de zona la forma de pago y el monto mínimo de venta; de lo contrario, aplica misma condición para cliente nuevo.