	FUNCIONES VENDEDOR CANAL TIENDA A TIENDA	Código: RO-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo 04 de 2.022
		Página: Página 1 de 6

1. OBJETO

Dar lineamientos a los vendedores del canal geográfico tienda a tienda, indicando las funciones que debe realizar desde la visita al cliente hasta la entrega del producto y el seguimiento a la merma y recaudos de cartera.

2. ALCANCE:

Aplica al área comercial del canal geográfico tienda a tienda


3. RESPONSABLE:

El responsable de ejecutar esta labor es el vendedor bajo la supervisión del jefe de canal y la Gerencia Comercial.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

4.1 VISITA CLIENTE – CIERRE VENTA

- Visitar a los clientes de acuerdo a la frecuencia y secuencia establecida al vendedor en cada ruta.
- Realizar el cierre de la venta con el pedido y/o No compra por parte de cliente en el negocio del cliente y realizar la georreferenciación del pedido. En caso que no tenga señal de Internet, se debe realizar una vez tenga señal.
- Solicitar la documentación para la creación de los clientes. (Ver: DN-PR-CR-01 Creación cliente de contado canal geográfico y DN- PR. CR-03 Creación cliente crédito en el sistema contable).
- Verificar con cartera la creación de los clientes nuevos, enviando los soportes solicitados para la apertura del crédito.
- Para crear los clientes de contado diligenciar debidamente el formato de creación de clientes anexando la fotocopia de la cedula, Rut y /o Nit Se crea el cliente con RUT cuando el documento es entregado al vendedor, con fecha de vigencia expedida del año anterior
- Revisar que los clientes nuevos estén debidamente creados en el sistema fénix desde el día anterior al cargue.
- Gestionar los clientes que se encuentran bloqueados con el área de cartera, con el compromiso del cobro.
- No pasar pedidos si no ha hecho el recaudo de la cartera de las facturas vencidas.
- Está prohibido entregar producto a los clientes cuando la venta es de contado y no ha cancelado el producto de una vez en la entrega.
- Realizar visita personal a clientes nuevos; no recibir pedidos por teléfono ni enviar a diferentes direcciones sin antes verificar la veracidad del negocio. El recaudo de estas ventas debe ser en efectivo y/o plataformas de recaudo que se encuentran en la zona (Nequi, Efecty, etc.) al momento de recibir el pedido.

	FUNCIONES VENDEDOR CANAL TIENDA A TIENDA	Código: RO-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo 04 de 2.022
		Página: Página 2 de 6

En caso de enviar consignaciones o pago en cheque, se dará vía libre a la entrega del pedido, cuando la consignación sea verificada y avalada por control de consignaciones.

- Verificar periódicamente que las personas que están creadas en el sistema, para facturar a un mismo negocio, realmente autorizan dicha facturación; esta verificación debe ser en visita presencial con el cliente creado.

4.2 TOMA DE PEDIDO : El vendedor realiza la siguiente labor


- Tener en las horas laborales habilitado el GPS del equipo móvil y verificar su funcionamiento, en caso de no estar habilitado por fallas reportar al área de sistemas vía correo con copia a su Jefe inmediato.
- Realizar la toma del pedido al cliente, a través del madroño móvil, herramienta que le permite subir los pedidos a la plataforma para que puedan ser despachados.
- En caso de no realizar la compra el cliente se debe marcar la misma e indicar el motivo de esta.
- Reportar las fallas a sistemas cuando no puedan enviar los pedidos.
- Verificar al momento de tomar el pedido la cedula del cliente, nombre completo, referencia, nombre del producto, cantidad y precio autorizado.

Nota: La lista de precios autorizada esta amarrada desde la creación del cliente, cualquier modificación debe hacerse a través del jefe de canal. Revisar la estadística de ventas verificando los precios autorizados contra los precios de la factura.

- Se encuentra prohibido crear cedulas que no están autorizadas por el cliente o sacar producto a nombre de otro cliente. A si como despachar a través de ventas PÓS, clientes que estén bloqueados por cartera.
- Revisar junto con el jefe y/o Asistente de cartera los pedidos bloqueados para hacer compromiso de pago y hacer gestión de autorización para desbloqueo del cliente.
- Informar a despachos el orden de entrega o anotaciones especiales de horario de recibo del producto.
- La empresa prohíbe que los vendedores llamen a los conductores para que entreguen los pedidos en dirección diferente a la que se encuentra en la factura.

4.3 MANEJO CARTERA: el vendedor deberá

- Solicitar a los clientes de acuerdo a la capacidad de pago documentos para otorgar Cupo de crédito así: De \$100.000 hasta \$3.000.000,00 Cedula o RUT, carta de presentación y formato de creación del cliente , cupo entre


	FUNCIONES VENDEDOR CANAL TIENDA A TIENDA	Código: RO-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo 04 de 2.022
		Página: Página 3 de 6

\$3.001.000 y \$7.000.000,00 adicionar pagare con carta de instrucciones con documentos de bienes raíces y vehículos, declaración de renta, certificación bancaria cupo entre \$7.001.000,00 en adelante adicionar a los documentos pagare con codeudor que tenga finca raíz y documentos de SAGRILAF

- No se despachará a clientes que tengan vencimiento de cartera o sobrecupo, por tal razón deberá hacer la labor del cobro de cartera y entregar los soportes para la respectiva legalización de la ruta.
- Recibir cheques a clientes se encuentra prohibido. Los recaudos deben ser en efectivo y estos deben ser consignados. El recibo de cheque es autorizado únicamente para clientes institucionales.
- Se encuentra prohibido despachar por venta de contado (Factura POS) a clientes que se encuentran creados en cartera y que están boqueados por cupo o por plazo, deberá ejercer el cobro, liberar el cupo para poder despacharle. A su vez está prohibido utilizar el cupo de un cliente para cubrir la cartera de un cliente bloqueado.
- Se encuentra prohibido dejar producto a un cliente de contado si no cancela el producto al momento de recibirlo.

4.4 MANEJO DE EFECTIVO:

- Consignar el dinero recaudado en las cuentas establecidas por la Empresa. El monto autorizado por trayecto es de **CUATRO MILLONES DE PESOS MCTE. (\$4.000.000,00)** si tienen más de este dinero deberá solicitar al Jefe de canal una persona de la empresa que lo acompañe.
- El horario autorizado para transportar dinero es de 06:00 a.m a 06:00 p.m
- Salvaguardar el dinero de la Empresa, guardándolo en diferentes partes, evitando llevar sumas altas en un mismo sitio.
- Recibir cheques a clientes se encuentra prohibido. Los recaudos deben ser en efectivo y estos deben ser consignados una vez tenga la suma autorizada para transportar.
- Se encuentra prohibido cambiar el documento de IPC entregado al cliente, el soporte debe ser el mismo que reposa en la Contabilidad de la Empresa, cada uno tiene un consecutivo, con original y dos copias las cuales deben venir con el mismo dato de número de facturas canceladas, valores, fecha, y firma del cliente.
- Entregar a la Asistente de Caja – Cartera la legalización de la ruta junto con el control diario de caja, con las respectivas consignaciones realizadas por las ventas de contado y créditos recaudados.
- Los Ingresos Provisionales de Caja (IPC) deberán estar firmados por el cliente, entregando el original del recibo al cliente junto con la factura original

	FUNCIONES VENDEDOR CANAL TIENDA A TIENDA	Código: RO-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo 04 de 2.022
		Página: Página 4 de 6

como soporte de pago y la copia del recibo se anexa al control diario de caja junto con los soportes de mermas.

- En las ventas de contado no se entrega recibo de caja (IPC), el valor recaudado se escribe sobre la factura junto con el producto recibido y la firma del cliente.
- La compañía tiene prohibido consignar en cuentas personales y entregar dinero a personas ajenas a la compañía y/o empleados que no estén autorizados para realizar consignaciones en los bancos, por tal razón deberá consignar usted personalmente, no debe delegar esta responsabilidad a otra persona.
- Entregar la legalización de los recaudos de cartera en el formato DN-FR-CM-02 y guardar copia para aclaraciones posteriores. Especificar las consignaciones entregadas y en el caso de las rutas viajeras entregar el formato de Control diario de caja.

4.5 HERRAMIENTA DE TRABAJO:

La Compañía le otorga herramientas que permiten llevar control sobre las ventas:

- **Teléfono celular:** realizar llamadas de autorizaciones e inconvenientes que se le presenten en el transporte, en la entrega de producto, consignación del dinero, etc,
Esta herramienta deberá mantenerla en custodia y velar por el buen funcionamiento.


A través del celular podrá realizar la toma de pedidos y hacer la solicitud de estos a Despachos en la plataforma asignada y a través de GPS conocer la ubicación del vendedor.

Es importante que el celular este prendido en el momento que se encuentre laborando y cuando presente situaciones de configuración reportar a sistemas para que le den solución oportuna.

- **Ingresos Provisionales de Caja (IPC)** serán entregados personalmente con una numeración específica por la persona encargada de control de rutas y/o Asistente de cartera.

El encargado de cada ruta deberá velar por el consecutivo de los documentos, los cuales serán revisados y auditados periódicamente. En caso de anulación de un IPC deberá guardar el original y sus respectivas copias.

Al finalizar el mes deberá entregar al auxiliar de control de rutas y/o Asistente de cartera el consecutivo de los IPC utilizados.


	FUNCIONES VENDEDOR CANAL TIENDA A TIENDA	Código: RO-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo 04 de 2.022
		Página: Página 5 de 6

- **Presupuesto de ventas:** El jefe de canal entrega a cada vendedor las ventas en kilos y producto con el precio promedio a vender durante el mes, el cual debe cumplir a través de la gestión comercial.

4.6 SEGUIMIENTO A LA VENTA: El vendedor y el auxiliar deberán

- Tener comunicación con el transportador con el fin de revisar la entrega efectiva del producto a los clientes.
- Responder por las facturas de contado (Crédito 1 día) que autoriza al conductor dejar para cobrar después, pues en caso de no cancelar el cliente, el valor dejado de cobrar es responsabilidad del vendedor. Cuando el vendedor asume esta responsabilidad debe dar aviso al jefe inmediato y al área de cartera enviando foto de la factura del cliente y la respectiva consignación cuando realice el recaudo.
- Entregar al finalizar la ruta, la consignación al Transportador por el valor de la factura que autorizo para ser cobrada después. Queda prohibido entregar dinero en efectivo al transportador debe entregar la consignación por el valor total de la factura en el mismo día que se entregó el pedido.
- Las mermas del producto salsamentaría no existen pues el producto es manejado por unidades, por tal razón no debe existir diferencias o descuentos en las facturas por este concepto.
- Las mermas en producto congelado no están autorizadas, en caso de existir diferencias en estos productos debe comunicarse con el Jefe de despachos de cada bodega para dar la respectiva solución.
- El producto que se maneja por kilos y que el cliente pesa y como resultado arroja una merma (peso factura Vs peso físico), lo que ocasiona un descuento a la factura, se requiere la autorización previa, a través del área de Logística y despachos de la bodega principal y en ninguna circunstancia el vendedor o el conductor pueden autorizar realizar la merma.
- Revisar la rentabilidad del cliente teniendo en cuenta las mermas aplicadas y gestionar con el cliente los % que están por encima de lo permitido. Es importante que la Gerencia de Planta (en caso de la Bodega Principal) y los jefes de distrito y de Canal, estén monitoreando estas mermas y se tomen las medidas pertinentes.
- Estar pendiente de la legalización de la ruta del Conductor y / o auxiliar con la persona encargada de control de rutas.
- Prestar canastas a los clientes se encuentra prohibido, razón por la cual el vendedor o el conductor no pueden autorizar dejar canastas.

4.7 MANEJO DE DEVOLUCION DE PRODUCTO:

	FUNCIONES VENDEDOR CANAL TIENDA A TIENDA	Código: RO-PR-CM-03
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo 04 de 2.022
		Página: Página 6 de 6

- **Cuando el producto es recibido por otro cliente:**

En las rutas cuando un cliente devuelve producto por diferentes motivos (Ej.: no tiene dinero, no se encuentra en el local, etc.) y con el fin de no devolver el producto a la planta y este es vendido a otro cliente, el auxiliar de ruta debe hacer el siguiente proceso:

- Diligenciar el formato de devolución del producto
- Sobre el soporte de la factura tomar el recibido del cliente al que se le vende y solicitar la firma.
- Informar a facturación para que realice la nota crédito por devolución del producto y la nueva factura al cliente que recibió el producto; este se debe hacer el mismo día de la devolución con el fin de dejar la factura entregada al cliente que recibió el producto y el manejo de precio.
- En la entrega de la ruta debemos especificar la devolución y el cambio de la factura.
- Entregar la factura al cliente en el próximo pedido (estas facturas llegan vía electrónica al correo reportado el mismo día que se realiza)

4.8 VENTA CLIENTES A TRAVES DE FACTURACION POS

La única venta autorizada a través de POS es por el canal de puntos de venta y Call Center, los demás canales se debe vender a través de facturas electrónicas con creación de los clientes en el sistema contable.

5 CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
RO-PR-CM-03	Arminda Rojas Cote	Febrero 01 de 2.022	01
RO-PR-CM-03	Arminda Rojas Cote	Marzo 04 de 2.022	02

6 APROBACION DEL INSTRUCTIVO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Arminda Rojas Cote Gerencia Administrativa	Leonardo Sarmiento Juan Carlos Luque Jefe canal Geográfico	Claudia Marcela Guzman Gerencia Regional

}