Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

VENTA EN MOSTRADOR EN TIENDAS

Objetivo:

NEXUS

Describir de manera ordenada los pasos a seguir para operación de venta en mostrador en tiendas.

Alcance:

El procedimiento abarca desde que se recibe al cliente en Tienda hasta la entrega de mercancías al cliente al cierre de la venta.

Lineamientos Básicos:

- Es facultad exclusiva de la Gerencia de Operaciones cualquier excepción a lo establecido en el presente procedimiento.
- Es responsabilidad de Encargado de Tienda que se siga este proceso.

Descripción de Actividades:

ENCARGADO DE TIENDA O ENCARGADO DE MOSTRADOR EN TIENDA

- 1. Recibir y saludar amablemente al cliente (ej. Bienvenido, ¿cómo le podemos servir?)
- 2. Responder las preguntas del cliente referente a los artículos, tales como uso, tallas, colores y materiales, etc.
- 3. Explicar el tipo de garantía si es que cuenta el articulo con ella.
- 4. Se mostrarán los artículos que desee el cliente
 - * Si pregunta por un artículo y de este hay similares, se deben ofrecer y mostrar todos, ordenados del más barato al más caro).
- 5. Colocar todos los artículos que haya pedido y aceptado en mostrador.
- 6. Se selecciona (clic) en el sistema el apartado "Ventas".

Catalogos Investarios Rusto de Venta Ot	104												
Precios Clientes Pedidos	Tiaspasos Existen	cias Consignaciones	Cambios	Facturación	Apertura	Corte	Retiro	S	a Tick) ets	Recepcion	Sali	
Publico General(F3) kt: Cliente:				RFC:									
Cliente(F4) Telefonos:	Correo Electronico:	Ce	intacto:										
gratribuidor(Fb)					_								
figo(F2): Descripción:				Cotización	<u>Cancelar</u> Cotizacion								
				0	Registros								
si Cant. Codigo	Description		Precio	Deto.(F98) TP	Total								
leudos: Pago anticipo:							Pago 1:		Pago 2:		Pago 2:		Total Venta:
0													
Saldo a Eavor							Matodo Dago		Metodo Rano		Matoda Page	or.	Total Creditor
and a rate.							increases a sign		increase rage		and to be reg.		Total creation
leo:							Banco:	Cuenta	Bance:	Cuenta	Banco:	Cuerta:	Total Pago:
0													
the state of the s													
clos. (5): Theory. Plos. Ganados:							Se validan exi	stencias					
9 9													Cambio:
							_						Cambio:
													Cambio:
													Cambio:
) 🗂 🗙 💌	🧶 🔔 –												Cambio:
) 🔲 🗙 📩	👷 💭												Cambio:
utos Totets gutar (F8)	Guillar (F9) jonsignaciós												Cambio: Digar (F11)
Dickets Quitar (1990)	(F9) jonsignació		167		SOL Artica (MAVI)	พร โมโม							Cambio: Digar (F11)
a # 1960 05-ago-2022 09:28 Utima existencia 0	(F9) jonsgnació	TERREY(ZONA NORTE)	167	JLLAVONA 🎯 III	SQL Activo MAYE	NS NÚM							Cambio:
Image: Control Image:	(F9) jonsignación 5-ago-2022 00:00 (NX-MON	TERREY(ZONA NORTE)		JLLAVONA 😂 III	SQL Active MAYU:	NS NÚM		6			~	ы # ?	Cambia:

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Agosto - 2022	Encargado Tienda	Dirección General	Ventas de Mostrador en Tiendas	TD01-06	1 de 4



- 7. Preguntar si es profesor con número de registro (en sistema), en caso contrario se realizará como venta al público.
- 8. Se selecciona (clic) el apartado correspondiente, según el tipo de cliente (Público General, Profesor o Distribuidor.



9. Se ingresa número de cliente, si cuenta con este. (Si no tiene el número se puede realizar búsqueda en apartado "Clientes", tecleando el nombre del Profesor).

🔀 NEXUS MON	X NEXUS MONTERREY (V.1.1.202) - [Venta]									
🖼 Catalogos	Inventarios	Punto de Venta	Otros							
Precios	Clientes	Pedidos	National Action	Existencias	Consignaciones	www. Cambios	Facturación	Apertura		
 ○ <u>P</u>ublico Gen ⊙ <u>C</u>liente(F4) ○ <u>D</u>istribuidor 	reral(F3) Id: 0 Telefo (F5)	Cliente:	Correo El	ectronico:	Clie Conta	nte <u>f</u> oraneo(F6) acto:	RFC:			
Cotigación: Cotización: Cancelar Cotigo(F2): Descripción: Cotización: Cancelar Cotización: Cotización O Registros										
Exi Cant	t. Codigo		Des	scripcion		Precio	Dcto.(F10) TP	Total		

- 10. Con la pistola del punto de venta se escanea uno por uno todos los artículos.
 - * Si no tiene código de barras o está incorrecto se busca en el apartado "PRECIOS"
 - * Se busca el artículo y se agrega el precio de acuerdo al tipo de cliente.
- 11. Termina de introducir artículos y precios.
- 12. Se notifica al cliente el monto para ingresar el pago y pregunta si requiere factura.

(ver "Depósito en bancos cuando se paga con cheque" al final de este procedimiento)

- * Si el pago es realizado con tarjeta de crédito o débito por un **Profesor** se le cobrará un 5% sobre el total de la cuenta (no se carga 16% de iva).
- * Si el cliente es **Profesor** y pide factura se le cobra el 16 % de IVA (no se carga 5% adicional).
- * Si el cliente es **Distribuidor** y paga con tarjeta de crédito o débito se le cobra el 16% de IVA, más 5% **de COMISIÓN BANCARIA**, solicite o no factura.
- * Si el cliente es **Distribuidor** y paga en efectivo o con cheque y solicita factura se le cobra el 16% de IVA.

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Agosto - 2022	Encargado Tienda	Dirección General	Ventas de Mostrador en Tiendas	TD01-06	2 de 4



13. Una vez recibido el pago en efectivo o tarjeta se procederá a ingresar el monto en el apartado de pago "*método de pago*".

Adeudoa: Pago anticipo:	Pago 1:	Pago 2:	Pago 3:	Total Venta: Venta C/IVA
Saldo a Favor:	Metodo Pago:	Metodo Pago:	Metodo Pago:	Total Credito:
Prorrateo:	Banco: Cuenta	Banco: Cuenta:	Danco: Cuenta:	Total Pago:
Total Dctos. (\$): Total Dctos.	Se validan existencias	1	JL	Cambio:
				Pagar 🔀
Articulos Tickets Quitar (F8) (F9) (onsignación				(F11) Sair (F12)
Apertura # 1980 05-ago-2022 09:28 Ultima existencia 05-ago-2022 00:00 NX-MONTERREY(ZONA NORTE) 167-JLLAVONA 🔐 MySQL Activo MAYŪ: NS NŪM				
👄 30°C 📑 🔎 🖬 💭 🛃 🕼 🕼 🕼 🕼	N 🖸 🛛		^ ┣┫ 큐 ♥	

14. Y se selecciona (clic) en el botón de pagar.



- 15. Se entrega el ticket junto con su cambio, marcando con pluma un círculo en el ticket en el lugar en donde muestra la cantidad de el cambio a entregar.
- 16. Si es el pago es realizado con tarjeta, se revisará el ticket y el baucher cotejando que las cantidades sean iguales y con pluma se marcan con un círculo.
- 17. En pago con tarjeta se debe solicitar identificación con firma para su cotejo con la firma del "vaucher"; si es firma electrónica (NIP) no se solicita identificación.
- 18. Se entregan los artículos, revisando, a la vista del cliente, uno por uno y en el orden del ticket, marcando con pluma ("palomeando"): cantidad, modelo, talla, color y precio.
- 19. Colocar el ticket revisado en la caja registradora.
- 20. Si el cliente solicita factura y no está dado de alta, deberá anotar en una hoja que se engrapará en el ticket de venta todos los datos que requiere la facturación:
 - * RFC
 - * RAZÓN SOCIAL
 - * DOMICILIO FISCAL
 - * TELÉFONO
 - * CORREO ELECTRÓNICO (EMAIL)
 - * USO DE FACTURA
 - * RÉGIMEN FISCAL
- 21. Para realizar algún cambio de debe de revisar el artículo que este en buen estado (no sucio, maltratado, empaque en buenas condiciones etc.)

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Agosto - 2022	Encargado Tienda	Dirección General	Ventas de Mostrador en Tiendas	TD01-06	3 de 4



22. Se despide al cliente con amabilidad (ej. Lo esperamos, vuelva pronto estamos para atender). **FIN**

DEPOSITO EN BANCOS CUANDO SE PAGA CON CHEQUE

CLIENTE EN MOSTRADOR:

Todos los pagos que sean en efectivo, cheque, terminal punto de venta que sean cobrados en mostrador (el cliente se presente físicamente a la tienda).

- ✓ Efectivo
- ✓ Tarjetas de crédito o debido incluida American Express con terminal punto de venta.
- ✓ Cheque

Se le pregunta al cliente si va a requerir factura.

Si el pago es con Cheque y el cliente solicita factura se deposita en la cuenta como se indica:

Pago con CHEQUE						
SIN FACTURA	CON FACTURA					
BANCO INBURSA	BANCO BANAMEX					
SERGIO ALEJANDOR LUNA SERNA	NEXUS MAS.A.DE C.V.					
CLABE INTERBANCARIA #036580500592291201	CUENTA #7007-7068420					
	CLABE INTERBANCARIA #002580700770684202					

* NO SE ACEPTAN CHEQUES POSFECHADOS

* NO SE ENTREGA MERCANCÍA HASTA QUE EL CHEQUE SEA CONFIRMADO DE BUEN COBRO POR ADMINISTRACIÓN EN MONTERREY.

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Agosto - 2022	Encargado Tienda	Dirección General	Ventas de Mostrador en Tiendas	TD01-06	4 de 4