



Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

VENTA EN MOSTRADOR EN TIENDAS

Objetivo:

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.

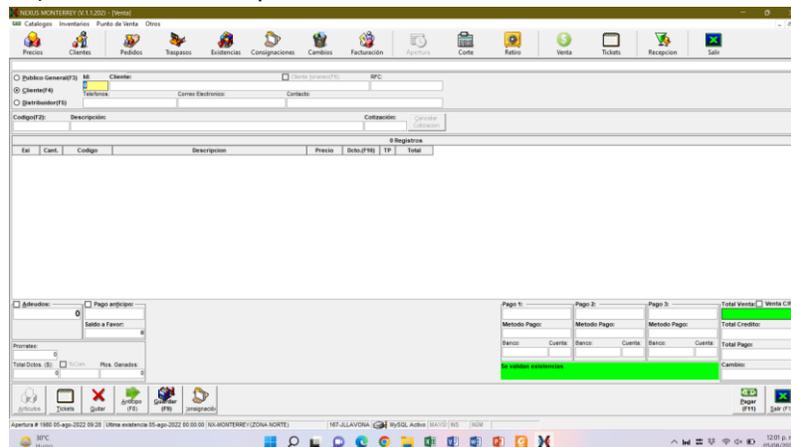
Lineamientos Básicos:

- 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 artículo 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”.



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



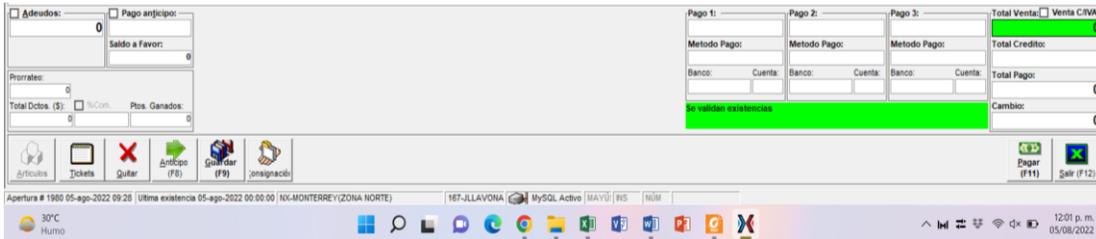
9. Se ingresa número de cliente, si cuenta con este. (Si no tiene el número se puede realizar búsqueda en apartado “Clientes”, tecleando el nombre del Profesor).



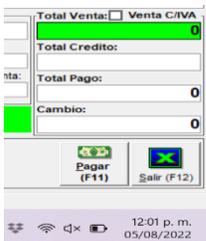
10. Con la pistola del punto de venta se escanea uno por uno todos los artículos.
 - * Si no tiene código de barras o está incorrecto se busca en el apartado “**PRECIOS**”
 - * Se busca el artículo y se agrega el precio de acuerdo al tipo de cliente.
11. Termina de introducir artículos y precios.
12. 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: Julio - 2022	ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto - 2022	RESPONSABLE DEL PROCESO: Encargado Tienda	AUTORIZA: Dirección General	PROCESO: Ventas de Mostrador en Tiendas	CLAVE: TD01-06	HOJA: 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”**.



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



Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

VENTA EN MOSTRADOR EN TIENDAS

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 debito 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 SERGIO ALEJANDOR LUNA SERNA CLABE INTERBANCARIA #036580500592291201	BANCO BANAMEX NEXUS MAS.A.DE C.V. 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