



Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

ENVÍOS A CLIENTES FORÁNEOS

Objetivo:

Describir de manera ordenada los pasos a seguir para envíos por paquetería a clientes foráneos.

Alcance:

El procedimiento abarca desde que se recibe la orden de compra hasta que se envía y notifica al cliente.

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:

TIENDA

1. Recibe pedido (WhatsApp, teléfono) con el requerimiento del cliente.
2. Se pide Nombre y dirección al cliente.
3. Realiza cotización incluyendo únicamente los artículos que se tengan en existencia.
 - 3.1 Da clic en módulo "Ventas" y selecciona tipo de cliente según sea el caso. (Público general, cliente o distribuidor).
 - 3.2 En "código" teclea el nombre de los artículos solicitados por el cliente.
 - 3.3 Clic en "Guardar" en la parte inferior izquierda. Al dar clic se guardará la cotización en sistema y en "Documentos".
4. Si no se cuenta con la existencia, se le notifica al cliente y se le dan más opciones (sustitutos) del producto (si es que hay).
 - 4.1 Si el cliente modifica el pedido, da clic en módulo "Ventas", clic en "Cotizaciones" y edita la cotización incluyendo los artículos modificados.
 - 4.2 Da clic en "Guardar" en la parte inferior izquierda.
5. Envía por WhatsApp el documento de la cotización al cliente y pide verificar artículos y cantidades. (El documento lo podrás encontrar en la carpeta "Documentos" del server).
6. Una vez que el cliente ha verificado la cotización y decide realizar la compra, se le pasa opciones de cuentas: Trasferencias, SERVICHANT (si no va a facturar); Banamex si va a facturar (sea trasferencia o depósito), o cuenta Afirme para depósitos (en Oxxo) y realizar el 100% del pago.
 - 6.1 **Si el cliente transfiere o hace pago antes de la 1:00 pm, su pedido se enviará al día siguiente.**
 - 6.2 **Si el cliente transfiere después de la 1:00 pm, se tomará como recibido al día siguiente, por lo que se enviará al día siguiente (ej. Se reciben lunes a las 2 pm, se toma recibido el martes y se envía el miércoles siguiente).**

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Julio - 2024	Encargado Tienda Mty	Dirección General	Envíos a Clientes Foráneos	CL01-05	1 de 2



Manual de Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTO:

ENVÍOS A CLIENTES FORÁNEOS

7. Se da un lapso de 24 horas para pagar una vez separada la mercancía y recibir el comprobante de pago.
8. Verificar transferencia en el email diario de "MOVIMIENTOS SERVICHANT", Banamex o Afirme, que envía Administración y Contabilidad.
9. Una vez realizado y verificado el pago del pedido, abre la cotización realizada en el sistema (Módulo "Ventas" y clic en "Cotización") e imprime ticket de venta.
10. Notifica al cliente una vez enviado el pedido.

FIN

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	PROCESO:	CLAVE:	HOJA:
Julio - 2022	Julio - 2024	Encargado Tienda Mty	Dirección General	Envíos a Clientes Foráneos	CL01-05	2 de 2