



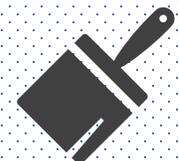
Interacciones del Área de Ventas

Conoce los principales procesos que existen entre Vendedores y la Oficina de Apoyo a Ventas

Elaborado por:

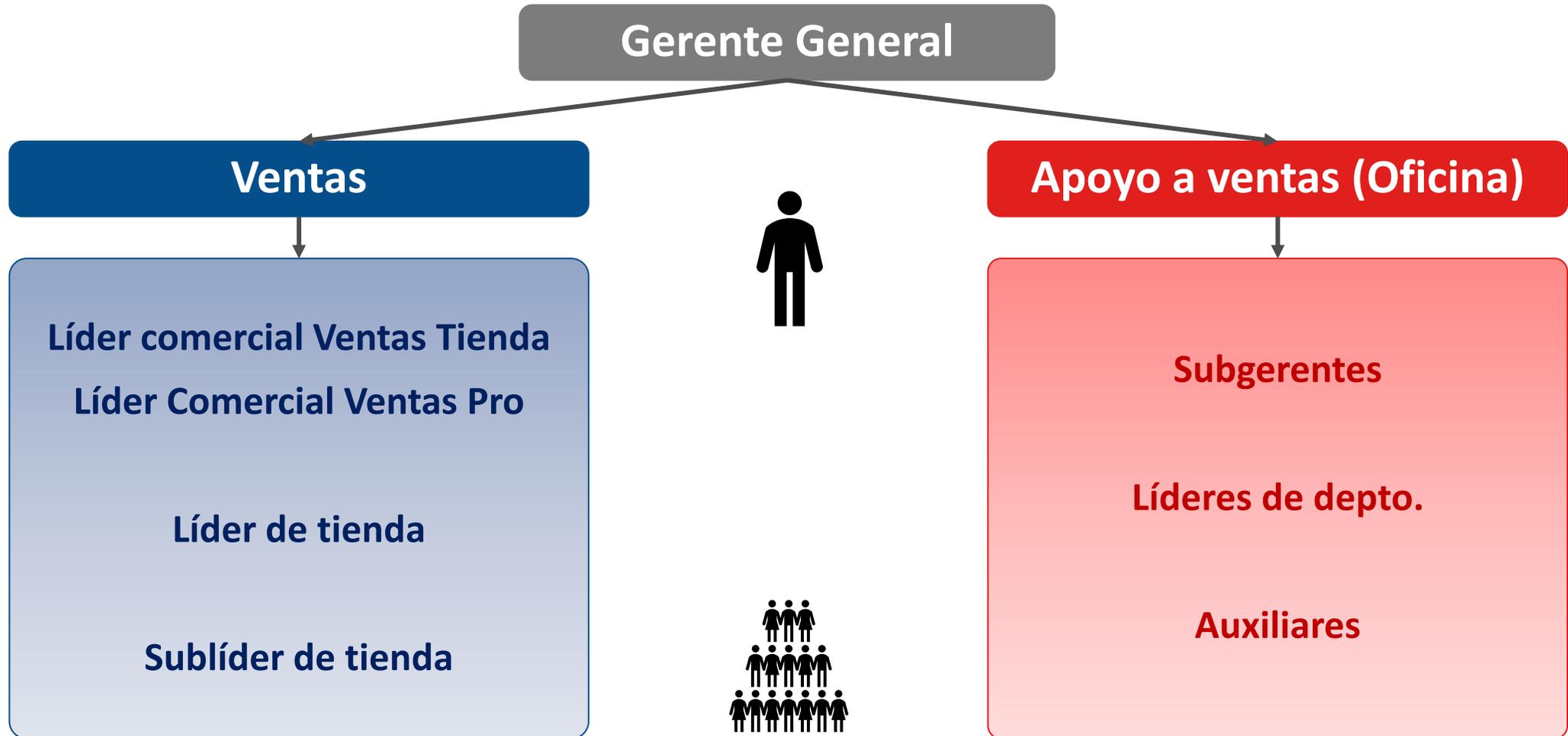
Edith Krystell Gutiérrez Reyes

Líder de Capacitaciones

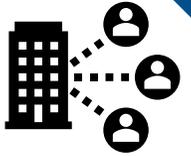


Organización Gral.

BTP Supply comprende dos ramos principales de actividades, orientados a dos enfoques: Ventas, y apoyar a las ventas.



Distribución de Ventas



Líderes Comerciales Ventas Tienda

- Villahermosa;
- Proyectos tienda.

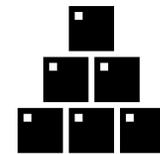
Líderes y Sublíderes de tienda

- VR1
- PC2
- PR3
- VC4
- VQ5
- VU6
- NP7
- SC8
- SM9



Ventas PRO

- Exploración de proyectos;
- Oportunidades en zonas delimitadas de la ciudad.



Áreas de oficina – Apoyo a ventas

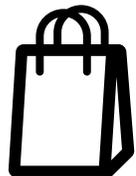


Operaciones

- Compras;
- Logística;
- Mantenimiento y sistemas.

Administración y Finanzas

- Finanzas
- Contabilidad
- Recursos humanos



Mejora continua

- Auditoría
- Desarrollo Comercial
- Capacitaciones



Responsabilidades de Ventas y PdV

Responsabilidad con el cliente

- Conocimiento de productos;
- Manejo de herramientas de trabajo;
- Protocolo de Servicios.



Responsabilidad con la empresa

- Cuidar la sucursal y las herramientas de trabajo;
- Conocer los procesos internos;
- Seguir reglamentos y procesos;
- Capacitación y actualización.



Tipos de proceso en BTP

Procesos de impacto directo

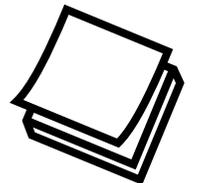
- Control de caja de PdV;
- Control de inventarios;
- Flujo de efectivo;
- Facturación, cancelación y créditos;
- Devoluciones y bajas de material.

Procesos de impacto indirecto

- Abastecimiento de insumos;
- Mantenimiento preventivo y correctivo;
- Renovación de equipo de seguridad y uniformes.

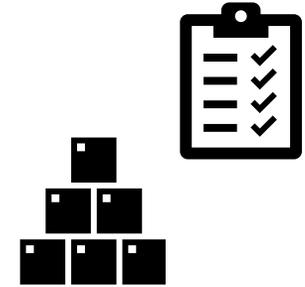
Otros procesos

- Seguimiento de asistencias;
- Consulta de recibos de nómina;
- Soporte técnico.



Tareas autónomas de PdV

Son los procesos cuyas actividades son desempeñadas de principio a fin por el área de Ventas, bajo supervisión.

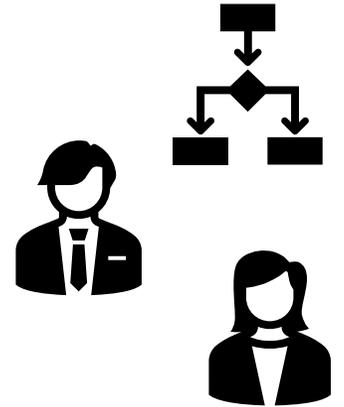


- Cuidado de tienda;
- Control de Caja de Efectivo;
- Uso de Punto de Venta;
- Protocolo de servicio;
- Creación de clientes en PdV;
- Facturación de Órdenes de PdV;
- Reporte diario de ventas;
- Expediente de facturas emitidas.

Tareas no autónomas de PdV

Son los procesos cuyas actividades son desempeñadas por diferentes áreas de seguimiento y aprobación.

- Descuentos y Promociones
- Devoluciones y cancelaciones
- Baja de material
- Alta con clientes
- Validación de pagos
- Casos especiales de facturación
- Movimiento de inventarios
- Traslados y entregas de material
- Pedidos especiales y reabastecimiento
- Insumos y material de papelería
- Mantenimiento correctivo y preventivo de sucursales
- Renovación de equipo de seguridad y uniformes
- Asistencia e Incapacidad



Flujos con el área de Operaciones

Compras

- Disponibilidad
- Pedidos Especiales
- Traspasos
- Reabastecimiento
- Validación de recepción de material

El área de Operaciones comprende tres departamentos dedicados a las principales necesidades de gestión de los Vendedores: Compras, Logística y Mantenimiento.

Logística

- Recolección y entrega de traspasos
- Distribución de reabastecimiento
- Entrega de material a clientes

Mantenimiento y sistemas

- Insumos
- Mantenimiento de tienda y fallos de equipo
- Configuración de productos
- Gestión de mínimos y máximos

Flujos con el área de Admón. y F.

Subgerencia y Finanzas

- Devolución de órdenes de venta
- Baja de tintas (y productos)
- Cancelación de facturas
- Validación de pagos
- Facturación a crédito
- Facturación dividida
- Facturación con entrega a domicilio

El área de Administración y Finanzas comprende tres departamentos dedicados a la resolución de temas de facturas, cuentas por cobrar y seguimiento de asistencias o contratos: Finanzas, Contabilidad y Recursos humanos.

Contabilidad

- Consultas de facturación
- Asistencia e incapacidad
- Tabla diaria de ventas
- Otras consultas

Recursos humanos

- Renovación de equipo de seguridad
- Actas administrativas
- Otras consultas

Flujos con el área de Mejora Cont.

Auditoría

- Seguimiento de sesiones de PdV
- Auditoría de Inventarios
- Auditoría de efectivo
- Acomodo de Bodega
- Siniestros

Capacitaciones

- Capacitación y reforzamiento
- Material didáctico y procesos
- Protocolo de servicio
- Consultas e información

Desarrollo Comercial

- Baja de material (productos)
- Solicitud de descuentos
- Promociones y ofertas
- CRM
- Artículos Promocionales
- Diseños y visibilidad de tienda

El área de Mejora continua comprende tres departamentos dedicados a la revisión y seguimiento del desempeño del personal en su labor de Venta: Auditoría, Desarrollo Comercial y Capacitaciones.

Buscando la mejora continua



Nunca dejamos de aprender

- Conocer nuestras tareas;
- Reconocer errores;
- Aprender y capacitarse;
- No sólo se vende el producto;
- Consultar antes de actuar;
- Buscar siempre un mejor yo.

