

Guía General sobre el Sistema de Comercialización y Uso de Marca

EuroBlinds®
CORTINAS | PERSIANAS | TOLDOS

Esta Guía sobre el Sistema de Comercialización y Uso de la Marca persigue, únicamente brindar directrices que, a través de nuestra larga trayectoria y experiencia, podamos aportar al desarrollo de su negocio de manera individual, para así lograr una gestión homogénea y uniforme de la imagen de nuestros Productos en sus puntos de venta, exhibiciones, personal, vehículos y demás medios que requieran utilizar para promocionar la marca EuroBlinds®

Documento preparado por EuroBlinds® 2022

PROGRAMA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS EXITOSOS Y FIDELIZACION:

Los temas expuestos en este Programa de *Desarrollo de Negocios Exitosos y Fidelización*, tienen como objetivo aportar con ideas de implementación, desarrollo o crecimiento de su negocio; administración, ventas, marketing y otras estructuras a nivel empresarial. Los contenidos detallados serán:

- Programa de Desarrollo de Tiendas Exitosas
 - 1.- Diseño y Adecuación de Locales
 - Como escoger el local ideal
 - Documentación para la apertura del Local
 - 2.- Guía de Entrenamiento del Personal de Ventas
 - Funciones Generales Asistente de Almacén
 - Instructivo General Locales
 - Tips de Seguridad Preventiva
 - Tips de Atención a Clientes
 - Plan Novios

- Programa de Desarrollo de Ventas Exitosas
 - Políticas de Ventas
 - Requisitos para Ingreso de Cortinas Persianas y Toldos
 - Funciones de la Coordinación de Ventas (gerente)

 - Políticas Operacionales
 - Funciones Asistente Operaciones
 - Funciones Instalador Operaciones
 - Perfil Instalador

- Políticas de Seguridad Industrial y Personal
- Políticas de Compras y Contables
- Plan Estratégico, Misión Visión

PROGRAMA DESARROLLO DE TIENDAS EXITOSAS:

Hoy en día el mercado es sumamente competitivo y los consumidores esperan más que un buen precio, esperan un precio justo, equitativo a la calidad y al servicio que adquieren. Cumplir con este requisito nos dará ventas memorables y clientes leales.

Parte importante de una excelente experiencia de compra es la imagen general y personalidad de la tienda que ellos visitan. Los clientes con pocos minutos dentro de una tienda tienen ese sentimiento “positivo o negativo” de la misma y de sus productos.

Maximizar el ambiente dentro de la tienda y la experiencia del consumidor será la prioridad para incluso mejorar los resultados de la venta, con cierres más rápidos o montos más altos.

Para ese fin EuroBlinds® te muestra dos programas distintivos de Marketing para Dentro de la Tienda:

- 1.- Diseño y Adecuación de Locales, y,
- 2.- Guía de Entrenamiento del personal de Ventas.

La primera maximiza la exposición de los productos, resalta la calidad y los atributos únicos de nuestros productos.

La segunda provee al cliente la oportunidad de conocer, experimentar, tocar y sentir la línea de productos EuroBlinds® a través de una atención óptima.

1.- Diseño y Adecuación de Locales:

¿Cuál es local adecuado para nosotros?

Al momento de escoger donde vamos a establecer nuestro punto de exhibición que a la vez será nuestro punto de ventas, nuestra oficina, centro de operaciones y demás, debemos pensar en varios factores según nuestras prioridades:

- Cuál es el mercado que queremos captar: la ubicación del mismo deberá estar acorde a la realidad logística de nuestros clientes.
- Como me voy a dar a conocer en el sector: aunque hoy en día existen otros recursos para promocionarse (que también habrá que aplicar), el costo adicional que representa un local debería representarme un aporte en la captación de clientes, por lo tanto, será ideal un local que nos permita tener un letrero visible de la marca
- Como voy a recibir a mis clientes: ese local deberá ofrecer facilidad de parqueo y seguridad para mis clientes, así como un espacio óptimo para atenderlos con comodidad.

- Tiene vías de acceso: una vez determinado que el local es ideal para nuestros clientes debemos pensar en que las vías de acceso permitan que llegue nuestro personal a laborar sin inconvenientes, así como el acceso para la transportación de la mercadería.
- Realidad operativa: adecuar un espacio para la mercadería en tránsito.

¿Qué necesitamos previo a la apertura?

Una vez escogido el local, previo a la apertura debemos cumplir con requisitos indispensables de permisos de funcionamiento.

- **DOCUMENTOS DEL C.C.:** Documentos del centro comercial (en donde funciona el local) como: predio del año en curso, uso de suelo, etc.
- **CONTRATO:** copia vigente del contrato.
- **FACTURAS DE COMPRAS:** De los productos que se venden en el local, el SRI puede solicitar copia de las facturas de compra de los mismos o respaldo de la adquisición de las exhibiciones.
- **PERMISO MUNICIPAL:** permisos de funcionamiento dados por el municipio como: Patente de año vigente, Tasa de habilitación y control de establecimientos, Permiso de medio ambiente o salud (según la ciudad pueden requerir).
- **1.5 POR MIL:** copia del pago del 1.5 x mil, hecho al municipio. Realizado por el contador
- **PERMISO BOMBEROS:** permiso del cuerpo de bomberos (para el efecto el local debe contar con los extintores necesarios de acuerdo al espacio del mismo). Ellos deberán hacer la inspección y dar las directrices necesarias.
- **RUC:** ruc vigente y lo más actualizado posible.
- **CEDULA Y CERTIFICADO DE VOTACION:** del representante legal o propietario
- **NOMBRAMIENTO:** nombramiento del representante legal de la empresa.
- **MINISTERIO DE TRABAJO:** En ciertas circunstancias pueden también acercarse del Ministerio de Trabajo a solicitar la documentación de afiliación del personal.

Es indispensable que en cada local exista una carpeta con toda la documentación detallada para su funcionamiento, esta información deberá estar a la mano de todos para ser presentada a las personas funcionarias de

instituciones públicas que identificándose soliciten esta información en cualquier momento sin previo aviso.

¿Cómo debo decorarlo?

Al momento de adecuar tu local, debes de pensar que lo más importante será la exhibición de tus productos, la atención deberá centrarse en ello. Las cortinas se exhiben bien con buenas luces por lo tanto la iluminación será clave, así como usar colores en la decoración que no distraigan la atención del producto. También deberá verse moderno y vanguardista, siempre presentando productos nuevos y actuales. Que tenga un aspecto futurista. Siempre te podrás guiar por nuestras sugerencias y/o nuevos lanzamientos de productos y materiales que presentemos.

¿A quién debo contratar?

Será indispensable que tengas ayuda, alguien que se quede a cargo del punto, así tu podrás ejecutar otras actividades. El perfil de esa persona es importante analizar. Por lo que te detallamos algunas de las que serían sus funciones.

1.- Guía de Entrenamiento del personal de ventas:

ASISTENTE DE ALMACEN

OBJETIVO DEL CARGO:

Brindar un excelente servicio al cliente, asesoramiento y ayuda requerida, hasta conseguir la entera satisfacción del mismo. Todo esto servirá para cumplir con el objetivo principal que es vender a través del servicio.

META PERSONAL:

Creer y superarme profesionalmente, alcanzar mis metas personales con relación a la empresa logrando que mi local sea el más exitoso en ventas.

FUNCIONES GENERALES:

Funciones del local:

1. Mantener limpio el local y realizar limpieza tanto como sea necesario.
2. Cumplir con los horarios establecidos por el centro comercial para proyectar siempre una buena imagen de nuestros puntos de venta. No cerrar el puesto de trabajo, ni realizar cambio de horarios sin autorización.
3. Informar a la Gerencia por escrito cualquier novedad de los locales.
4. Controlar la recepción y despacho de la mercadería.
5. Atraer al cliente hacia nuestros productos: ofreciendo, mostrando, asesorando, logrando captar la atención del cliente que entra a nuestro local.
6. Emitir la documentación necesaria para respaldar la venta, recibido de anticipos, saldos, etc.
7. Dar buen uso de los servicios básicos del local: luz, teléfono, agua;
8. Dar un uso de los equipos de la empresa.
9. Gestionar llamadas, agendas de visitas, instalaciones o demás indicaciones que nos de la Gerencia.

REPORTES GENERALES:

Remitir a oficina

- Control diario detallado de cada uno de los clientes que ingresan a local.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO:

La imagen personal es la impresión que uno da al cliente, por lo tanto, el uso correcto de las prendas, así como la presentación personal será periódicamente evaluada. Respetar el uso de la vestimenta adecuada para acudir a nuestro trabajo

Maquillaje básico y discreto

Peinado: cara despejada.

Accesorios: sencillos, adecuado a la vestimenta

RECORDATORIOS GENERALES DE VENTAS:

SEPAMOS DISTINGUIR A NUESTROS CLIENTES:

QUE TIPO DE CLIENTE NOS VISITA
COMO PODEMOS CONOCER MÁS DE ELLOS
COMO PODEMOS SERVIRLOS MEJOR
QUE HACEMOS PARA QUE REGRESEN
CUAL SERA NUESTRA ESTRATEGIA

Servicio al cliente:

- Un servicio al cliente efectivo asegura nuestras ventas.
- La clave para un buen servicio es conocer el producto que vendemos, debemos dominar los conceptos o los argumentos de ventas de nuestros productos, sus modelos, sus colores, su tecnología, su stock, etc.
- Expliquemos claramente sus beneficios, siempre hablar de forma transparente y segura. Que el cliente nunca sienta que nos estamos inventando o improvisando algo.
- Nuestra atención debe ser personalizada, hacer preguntas concretas es ideal para saber que ofrecerle al cliente. por ejemplo: ¿Para qué ambiente es su cortina? ¿tiene registro de vecinos? ¿Cómo quiere manejar el asunto del sol o la privacidad? ¿Cuáles son los tonos es su decoración?, etc.
- El saludo y la despedida y LA SONRISA hacen la diferencia entre ser recordada u olvidada. Sin embargo, la eficiencia y responsabilidad es lo que genera ventas.

Registros del día a día:

- El correo electrónico o Whatsapp es el respaldo de lo que se gestiona con los clientes en el día a día.
- Todo ingreso de cliente interesado en nuestros productos debe quedar registrado con sus datos personales o requerimientos para poder manejar seguimientos.
- Toda novedad debe tener un registro por escrito según el formato que la gerencia establezca (recibos, correos o whatsapp), para recibido de: abonos de cortinas, pago a transportistas, saldos, u otros temas que la gerencia le asigne.

INSTRUCTIVO GENERAL LOCAL

Cada centro comercial o local debe contar con sus políticas de aperturas, cierres, y demás reglamentos generales de convivencia, es importante el cumplimiento de los mismos para lograr la permanencia del negocio en ese punto.

Del horario:

El local debe manejarse con el horario de cierre y apertura indicado por el centro comercial, de haber atrasos en la apertura o el cierre antes de hora, estos serán reportados por el centro comercial y la multa que ellos impongan será responsabilidad de la persona a cargo.

De las facturas:

Se debe de cumplir con las indicaciones establecidas por el SRI para la: emisión, recepción o entrega de facturas o retenciones y demás documentos establecidos.

De los teléfonos:

Con el tiempo se conoce el rango de consumo promedio mensual por local establecido. En el caso de que el consumo aumente la persona encargada será la responsable.

Recepción de la mercadería:

La persona del local será la persona encargada de recibir la mercadería que llega desde la bodega principal, por lo tanto, esa persona deberá revisar que la mercadería llegue completa y en perfecto estado. Cualquier anomalía con relación a la mercadería deberá ser informada inmediatamente.

De los documentos de los locales:

Cada local cuenta con sus respectivos permisos en una carpeta: permiso de municipio, permiso de bomberos, RUC, datos del presentante legal, facturas de compra, etc. Estos documentos pueden ser solicitados por las autoridades respectivas, por lo que, en caso de ser así, deberán enseñarles la copia de los mismos que cada una tiene en la carpeta.

Del cuidado del local y la mercadería:

La persona asignada a cada local será responsable de su cuidado y mantenimiento y deberá responder por cualquier daño que ocurra.

Visita en los locales:

Este terminantemente prohibido la visita de personas extrañas al LOCAL ya sean estos familiares, amistades o incluso personal de locales vecinos.

De daños en los locales:

Se deberá reportar cualquier daño que se note en el local, como: cambio de bisagras en puertas, reposición de focos, problemas de luces, goteo de llaves o SSHH, etc.

Materiales de trabajo:

Todos los locales cuentan con activos de la empresa debidamente registrados en su contabilidad, como computadoras, teclados, impresoras, calculadoras, máquinas de tc, grapadoras, etc. No podrán por ningún concepto faltar alguna de estas herramientas. De darse el caso se responsabilizará a la persona a cargo.

TIPS PARA MEJORAR LA ATENCION A CLIENTES

- Saludo Cordial.
- Mostrar nuestra mejor sonrisa.
- Invitar al cliente a ingresar a nuestro local.
- Preguntar en que puede usted servir.
- Mostrar toda la gama de productos no dejar que se vaya con facilidad.
- Abrirle y enseñarle lo que pida.
- Dar el precio “referencial” con voz clara y firme. (en el tema cortinas, como no vendemos por metro cuadrado, nosotros nunca permitimos que las chicas de almacén dieran precios, ya que si es alto el cliente no nos permitirá seguir con el proceso de la vista a obra y si es bajo luego hay problemas cuando la cotización sale más alta)
- Dar una atención personalizada y ágil.
- Dar la información precisa, no confundir al cliente con tanta información, pero tampoco tan poca que no pueda conocer lo nuestro.
- Despedir al cliente con una sonrisa e invitarlo a regresar.
- No abandone su puesto de trabajo.
- No permanezca en el teléfono mientras el cliente recorre el local.
- Busque un momento de menos afluencia de gente para comer dentro del local. Prenda un ambientador o abra ventilación para que no haya olores de comida dentro del local.
- Mantenga su rostro bien arreglado (incluso después de almorzar), recuerde el lápiz de labios después de comer.
- Mantenga su vestimenta impecable y bien cuidada, es parte de su imagen personal.
- Mantenga su pelo bien peinado, de preferencia recogido.
- Pero “lo mas importante” conocer de los productos, si no cuenta con dominio de lo que vende nunca tendrá credibilidad ante el cliente y sus productos y asesamiento pasaran desapercibidos.

TIPS DE SEGURIDAD PREVENTIVA

Debido al incremento de audaces delincuentes que estafan a personas que se encuentran desprevenidas y sin cultura de seguridad, les sugerimos los siguientes consejos de seguridad para prevenir estafas en los locales:

- No se acerque demasiado a clientes que tengan un olor particular como mostaza o picante.
- Tenga mucho cuidado con personas que aparentan respeto (45 a 50 años), pues abusan de su condición para estafas.
- No crea cuando alguien le dice que tiene prisa y que debe verse con algún familiar o amigo para que lo atienda rápido, solo quiere distraerlo hasta que haga efecto algún tipo de droga.
- Evite quedarse sola con este tipo de personas, más que nada porque piensa que si usted es mujer puede ser blanco de este tipo de estafas.
- Si la persona insiste, pida apoyo inmediato a seguridad llamando al guardia más cercano.
- También suelen hacerse los apurados para confundir al personal con los cambios o vueltos, no se deje apurar.
- Compruebe los billetes de alta denominación, hay un marcador o luces para detectar billetes falsos.
- No se deje impresionar por clientes que aparentan querer comprarlo todo o ingresan en "grupo familiar".
- No deje su celular en el escritorio mientras atiende un cliente.
- Todo pago del día que reciba (cheques, saldo o anticipos), no lo deje en el mostrador, guárdelo de inmediato en el lugar seguro asignado por la gerencia.
- No abandone su puesto de trabajo.
- No permita que ingrese personal ajeno al local, ni siquiera personal de la empresa que laboran en otras áreas.

PLAN NOVIOS

Una manera de aprovechar la seguridad que genera a los clientes el hecho tener un local y además de hacer nombre, es atraerlos con facilidades de compra, como aplicar como opción de ventas el “Plan Novios”.

El “Plan Novios” consiste en ofrecer a las parejas que quieren casarse y que también están interesadas en comprar para su nueva casa nuestros productos, un apoyo para la captación de el obsequio (cuota) a través de nuestro servicio.

Establecemos la cotización de las Cortinas EuroBlinds® requeridas y una vez cerrado el contrato (no menor de us\$4.000,00), establecemos el acuerdo.

Deberán entregarnos su lista de invitados con teléfonos de contacto, se informa a cada invitado que las cuotas (dinero) serán receptadas en nuestras cuentas.

Los beneficios que el cliente recibe al obtener este plan:

- Descuento especial en el regalo de bodas separado (20%).
- Obtienen una tarjeta del 25% de *descuentos en compras adicionales por UN Año.
- Un asesor en Decoración podrá adicionalmente desarrollar un estilo para su nuevo hogar.
- Analizaran junto con el Asesor de las mejores alternativas de presupuesto.
- De no completarse el valor del pan, le financiamos la diferencia a través de nuestro crédito directo. (le dan facilidad de pagar con cheque a fecha)
- Le devolvemos el excedente recolectado. (hay que sentarse con el cliente a cerrar la cuenta por lo general cuando regresan de la luna de miel).
- Un año de mantenimiento gratis.

Requisitos:

- El mínimo de compra se establece según la lista de invitados: para 50 invitados el mínimo se establece en us\$4000.00, para 100 invitados us\$7.000, para más de 300 invitados mínimo us\$10.000.00 (sugerido)
- Llenar el contrato. Nombre y apellidos completos, numero de cedula, fecha del matrimonio
- Facilitarnos la lista de invitados con teléfonos convencionales y celulares.

REQUISITOS PARA INGRESAR INTERNAMENTE PEDIDOS DE CORTINAS

CADA PEDIDO DEBE VENIR CON LA SIGUIENTE INFORMACION ADJUNTA:

- 1) **Contrato firmado** por el cliente (persona natural) o Representante Legal con sello (para empresa)
- 2) **Información del Cliente** más documentación solicitante (para cheque)
- 3) **Recibo firmado con dineros** entregados por el cliente.
- 4) Detalle de la **ubicación de productos dentro de la obra.**
- 5) Croquis o **mapa de dirección para la instalación.**
- 6) **Formatos de pedidos de cortinas EuroBlinds®**
- 7) Hoja de solicitud de **materiales adicionales para instalación** en caso de ser necesario (en caso de instalación en tumbado u otros)
- 8) Nombre del arquitecto o decorador que refiere a obra (de aplicarse para comisiones).

COORDINACION DE VENTAS

OBJETIVO DE LA GERENCIA:

Canalizar **todos los recursos de la empresa** hacia una proyección de resultados económicos positivos a través de:

METAS ESPECÍFICAS:

- Ejerciendo Liderazgo:
 - Transmitiendo Visión Clara de objetivos
 - Ejecutar Evaluaciones y Controles diarios
 - Mantener Comunicación Constante
- Direccionando el Recurso Humano:
 - Acompañamiento, Coaching y Seguimiento en toda fase del proceso
 - Impulsando y Guiando Motivación de Venta
- Optimizando los Recursos de la Empresa.
 - Maximizando los beneficios de Productos y Servicios de la empresa

FUNCIONES GENERALES:

- Planificar visitas para crear alianzas con profesionales, Constructoras, etc.
- Planificar recorridos de obras para siempre estar empapado de los nuevos proyectos en curso (Toda información que se genere en las visitas como Prospectos u Obras debe ser registrada en los cuadros correspondientes).
- Control Diario de Agenda. Supervisar que personal de locales recepcionen datos de clientes interesados en visitas externas con datos completos, estos datos de clientes deben ser contactados a la brevedad y asignados a rutas.
- Seguimiento de las cotizaciones generadas en las visitas y su efectividad llamando a los clientes.
- Transmitir políticas, procedimientos y novedades de la organización tanto a personal

REPORTERIA:

CUADRO DE CONTROL DE CLIENTES VISITADOS donde se lleva todo el proceso hasta su respectivo cierre.

CUADRO DE CONTROLES GENERALES

Control de Obras, profesionales captados, empresas visitadas, etc.

INFORMES GENERALES: Cuadro Estadístico de Ventas

ASISTENTE DE OPERACIONES

OBJETIVO DEL CARGO:

Desarrollar y ejecutar un cronograma de instalaciones de los productos terminados listos de entregar a nuestros clientes, lográndolo a través de la coordinación de las obras, tanto con el cliente, como con el personal de operaciones según la disponibilidad de los autos, del personal y del tiempo del cliente.

META PERSONAL:

Lograr cumplir de manera efectiva con todos nuestros clientes, ganarse el respecto como líder del grupo de chicos de operaciones, direccionar de manera efectiva al personal y los carros logrando que no se filtre ningún dato y dándole la importancia debida a cada cliente.

FUNCIONES GENERALES:

- Coordinar los recorridos en los vehículos según las necesidades de entrega y la disponibilidad de los mismos y de los clientes.
- Mantener actualizado el cuadro de control de instalaciones por día y por semanas
- Para el caso de mantenimientos, cotizar al cliente, según el informe de obra que hace el instalador en la inspección.
- Una vez aprobado por el cliente y abonado, emitir la solicitud de reparación y una vez listas, coordinar la entrega.
- Control del kilometraje y consumo de combustible del carro de instalación según sus recorridos.
- Control de faltantes de maleta de herramientas, reposición de materiales,
- Coordinación cobranza contra entrega
- Archivo de informe de conformidad recepción - instalación de cada cliente.

REPORTERIA GERERAL:

1. Cuadro de control de instalaciones, (aquí se registran todos los pedidos que ingresan con los datos de los clientes y se los va llamando según orden de ingreso para la instalación)
2. Cuadro de "itinerario del día" para entregar a los instaladores (con horas exactas de trabajo y almuerzo)
3. Reporte semanal de lo instalado, entregado o procesado en la semana, con su respectivo "Formato de limpieza y servicio" firmado por el cliente.

INSTALADORES DE OPERACIONES

OBJETIVO DEL CARGO:

Cumplir con el cronograma pre-establecido de instalaciones o entregas a los clientes, Buscando siempre dar el mejor servicio y de ser necesario solucionando inconvenientes o problemas en obra, en beneficio siempre del cliente y por consecuencia de la empresa.

META PERSONAL:

Ser el motor que genera soluciones a los clientes de la empresa. Lograr cumplir de manera efectiva con todos nuestros clientes, ganarse el respeto y confianza de los mismos en las instalaciones, llegar a ser el que más conocimientos tenga de los productos para ser progresivamente de mayor utilidad tanto para mi departamento como para la empresa.

FUNCIONES GENERALES:

- Realizar las instalaciones o entregas necesarias de productos que comercializa la empresa.
- Dar mantenimiento a cortinas solicitado por la empresa.
- De conducir vehículo de la empresa será el responsable del mantenimiento, limpieza y buen estado del vehículo a su cargo.
- El recorrido a obras será pre establecido por la asistente de operaciones. No se podrá salir de ese recorrido sin autorización.
- A la salida o llegada de cada vehículo a la empresa, este será revisado por quienes controlaran la entrada y salida de materiales.
- Todo producto que sale de la empresa deberá salir con su respectiva guía de remisión.
- Toda cortina que ingresa para mantenimientos deberá venir embalada del domicilio del cliente.
- Toda mercadería que sale de la empresa deberá salir embalada y/o empacada.
- De ser solicitado dar apoyo en otros servicios como mensajería.
- Realizar limpieza general solicitada, mantener el orden y aseo de las áreas asignadas.
- Al finalizar el día hacer entrega del itinerario cumplido y los documentos de recepción de cada cliente. (Formato de limpieza y servicio)

REPORTERIA GENERAL:

- Guías de Remisión
- Itinerario del día, (nombre de cliente, dirección, numero de pedido, hora de entrada y tiempo de salida)

- Formato de limpieza y servicio, calificado por el cliente del desempeño del instalador en obra. Este formato deberá ser llenado por la cliente una vez finalizada la instalación.
- Hoja de Recibo (enumerado), para recibo de dinero o cancelaciones que hacen los clientes en obra. De preferencia esta hoja se la envía ya llenada por la asistente de operaciones cuando previamente ya se acordado con el cliente el valor a cancelar en la obra.
- Reporte de Informe de Obra de mantenimiento o garantía. (en el caso que requiera)

PERFIL INSTALADOR DE OPERACIONES

Para la instalación de cortinas y toldos se requiere, indispensable de dos personas.

Lo ideal es enviar en un carro un equipo de 2 personas una que tenga licencia para que pueda hacer la función también de chofer (a quien se responsabiliza del carro) y el otro si no maneja no es problema, va de acompañante. Entre ambos deberán proceder con las instalaciones asignadas para ese día o proyecto.

PERFIL:

- Joven de 18 a 28 años.
- Ágil y con excelente salud para realizar trabajos en los que se requiere trabajo físico.
- Sin problemas de vértigos o miedo a las alturas.
- De preferencia graduado de Bachiller Técnico en Electricidad.
- Con criterio de responsabilidad, honestidad y responsabilidad
- De presencia con licencia de conducir

REQUISITOS:

- Copia de Cedula de identidad.
- Record Policial.
- Certificados de Salud.
- Referencias personales.
- Licencia de conducir. (licencia profesional si se adquiere un camión)

PROGRAMA DESARROLLO DE VENTAS EXITOSAS:

Para conceptualizar de manera correcta las políticas generales que una empresa debe establecer para su correcto funcionamiento, sugerimos un plan de políticas para las diferentes áreas.

POLITICAS DE VENTAS

- Los cheques deberán pedirse a nombre de quien indique la Gerencia.
- Los pagos de bonificaciones podrían establecerse sobre ventas cobradas en su totalidad, y puede variar según la forma de pago que se establezca con el cliente, y de sus condiciones particulares, descuentos especiales aplicados, errores o equivocaciones que se presenten, es decir características generales de la misma que afecten la liquidez y/o rentabilidad del negocio.
- Recomendamos al momento de cerrar contratos y establecer la forma de pago, cerrar los valores totales con TC, o con cheques a fecha entregados al momento de la negociación (anticipo y saldo) y no dejar saldos pendientes (sin respaldo) contra entrega.
- De quedar un saldo pendiente se deberá recalcar al cliente que deberá ser cancelado al momento de la instalación,
- No se aceptarán cheques a fecha de bancos internacionales. (ya que estos de salir protestados no tienen respaldo legal en nuestro país). Y para pago de anticipos recordar que un cheque a fecha de banco internacional se puede hacer efectivo en nuestras cuentas en varias semanas, por tanto, recomendamos no proceder antes de efectivizarlo, con la instalación.
- Para ventas fuera de la ciudad se reconocerán valores adicionales de transporte y alimentación o viáticos. Se entienden como ventas fuera de la ciudad a provincias.
- La única persona que puede pactar una comisión ya sea con arquitecto, decorador (a) será únicamente la Gerencia.
- Las cotizaciones deben ser entregadas máximo en 24 horas luego de visita o toma de medidas.
- Al momento del cierre de la venta, se recomienda no establecer un día exacto para la instalación, se aconseja establecer un plazo de 2 a 3 semanas. Hasta se coordina posteriormente.
- Cuando se cuanta, con personal fijo de la empresa en el área de instalaciones, podrán ser un gran soporte para la cobranza de saldos pendientes al momento de la instalación,
- Para mantenimiento de cortinas, se recibirán los modelos que apruebe la gerencia

- Se cobrará un valor por la “visita técnica” para cotización de mantenimientos. Si el cliente luego aprueba la proforma se le aplicara ese valor como anticipo.
- Los pedidos de mantenimientos se ingresarán de manera habitual, con contrato firmado por el cliente previa aprobación de la cotización y con un anticipo del 50% y saldo contra entrega.
- Las instalaciones serán gratis dentro de horarios laborables, es decir de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 o el horario que establezca la Gerencia.

POLITICAS OPERACIONALES

- La persona encargada del cronograma de instalaciones será reconocida como (personal) de Operaciones, quien junto con los clientes establecerá los cronogramas de entrega, deberá preparar un cuadro de las instalaciones coordinadas dentro de la semana y semanas posteriores, mismo al que debe tener acceso la Gerencia.
- El encargado de operaciones (instalaciones) deberá contar con una maleta de herramientas, cuyo contenido deberá estar inventariado, actualizado y revisado por semana por la persona encargada del área de operaciones.
- No podrá salir mercadería de la empresa sin su respectiva guía de remisión.
- De preferencia se deberá coordinar con el cliente la instalación cuando las cortinas ya reposen en la bodega de tránsito, para evitar incumplimientos por fallas en el transporte.
- En el caso de haber coordinado una instalación previa con un cliente y al llegar a la obra no nos pueda atender, el área operativa lo contactara para coordinar una nueva fecha (no menor a los tres días subsiguientes), en caso de tener ya un cronograma previo preparado con otros clientes.
- En el caso de que sea la empresa la que ya no pueda cumplir con la instalación pactada comunicara por escrito a la Gerencia General para dar la mejor solución al tema evitando inconvenientes con el cliente. La coordinación de una nueva instalación no podrá ser mayor a los 2 días subsiguientes.
- Las instalaciones serán gratis dentro de horarios laborables, es decir de lunes a viernes de 8:30 a 17:30
- Para el caso de clientes con saldo pendientes de pago, se recomienda recordar al cliente que dicho saldo deberá cancelar al momento de la instalación. En casos muy extremos de clientes que no nos inspiran confianza, recomendamos NO procederá a dejar entregado el producto. Y se coordinara una nueva fecha de instalación.
- El personal de operaciones no podrá ofrecer a los clientes productos o servicios que no brinde o comercialice la empresa.

POLITICAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PERSONAL

- La empresa deberá cumplir con los respectivos de exámenes médicos ocupacionales según los lineamientos del Ministerio de Trabajo.
- El uso del celular para temas personales durante las jornadas laborables deberá ser bajo discreción.
- No se permite fumar durante jornadas laborables.
- No podrá salir mercadería de la empresa, piezas, fundas, muestrarios, pedazos o retazos de tela, etc., es decir no podrá salir nada de la empresa sin autorización de la Gerencia.
- Prohibido comer, beber o almacenar comida en aéreas no asignadas para el efecto.
- Prohibido dormir en horas de trabajo, distraer o desatender de alguna manera la labor que realice la persona o los compañeros.
- Realizar trabajos peligrosos o poner en funcionamiento equipos o maquinas sin previo entrenamiento, capacitación o autorización.
- Retirar o dejar sin funcionamiento elementos de seguridad instalados por la empresa.
- Depositar en recipientes adecuados todo material de limpieza impregnada de solventes, diluyentes, pintura o cualquier tipo de desecho embotellados con nombre.
- Usar el uniforme entregado, camisetas y demás equipos de protección personal necesarios para su actividad facilitado por la empresa.
- Mantener con las debidas seguridades, limpios y en buen estado para su uso, todos los equipos de protección entregados por la empresa. No podrá además canjearlos, regalarlos o sacarlos fuera del centro de trabajo.
- Dar oportuno aviso a su jefe inmediato sobre cualquier acto o condición insegura, que pueda afectarlo directa o indirectamente a él o al resto de sus compañeros, a los materiales, equipos e instalaciones de la empresa o al medio ambiente.
- Velar por la propia seguridad, la de sus compañeros, la de las instalaciones y bienes de la empresa.
- Los extintores serán revisados periódicamente y se llevara control de su vigencia, estos habrán sido previamente ubicados en los lugares establecidos según lo indicado en planos y la Institución del Cuerpo de Bomberos.
- Aplicar plan de contingencia, hacer entrenamientos cada 3 meses.
- Colocación de rotulaciones visibles de peligro, precaución, advertencia en las aéreas donde sean necesarias, así como también señales de evacuación, prohibiciones, restricción, uso de equipos de protección, estos avisos no podrán ser retirados.
- Mantener pisos, caminos peatonales, escaleras limpias y libres de líquidos, herramientas u otros elementos que pudieran causar tropezones, resbalones o presentar peligros de cualquier naturaleza.
- Cambiar la forma, color o alterar de cualquier manera los implementos de protección personal.

- Los conductores de vehículos de la empresa deben cumplir con las disposiciones previstas en la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre y sus reglamentos.
- Los conductores de vehículos deberán apoyar al control del uso y desgaste de vehículo a su cargo. Así como al control del cambio de aceite, desgaste de llantas, ABC, etc., así como comunicar cualquier novedad que detecte del auto a su cargo, sonido, vibración, etc.
- No pueden desviarse de la ruta asignada y deberán acogerse al cronograma establecido.
- Presentarse en estado de embriaguez
- Es prohibición patrocinar riñas, peleas, discusiones que conlleven agresiones verbales o físicas con compañeros, jefes y toda persona que se encuentre en la empresa.
- Acatar cumplir y participar activa y responsablemente de todas las disposiciones de seguridad, higiene y salud que fueran aprobadas por el Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
- Se mantendrá un archivo con los registros de los cursos que han realizado los trabajadores.
- Para la reposición de los equipos, así como a la terminación de las relaciones laborales, los trabajadores estarán obligados a devolver a la empresa los equipos que les hayan sido entregados.
- Cuando por motivo de enfermedad un trabajador no acuda al trabajo, debe comunicar este particular de manera inmediata,
- No Hacer colectas en horas de labor.
- Asistir a cursos o charlas dadas por la empresa.

POLITICAS DE COBRANZAS

- No se procesará pedidos ingresados sin el anticipo establecido por la Gerencia.
- Si el cliente hace la entrega únicamente del anticipo la persona establecida por la Gerencia deberá estar pendiente de la cobranza de los saldos pendientes.
- En caso de pago con cheques a fecha, se deberán respetar las fechas indicadas por el cliente.
- De solicitar el cliente posponer un cheque entregado a fecha, no se debería dar un plazo mayor a 15 días de prórroga.

POLITICAS DE PAGOS

- Los pagos de comisiones al personal (vendedores) sugerimos realizarlos los 20 de cada mes por temas de liquidez.
- No se emitirán pagos de comisiones (decoradores u otros) sin la presentación de la respectiva factura.

PLAN ESTRATEGICO

Misión – Visión – Objetivos de la empresa

CLIENTES. -

El segmento de mercado es a familias de clase, media alta y alta; consumidores que residen en sectores residenciales, así como empresas y otros del sector comercial, ya que consideramos que los precios y calidad de los productos no aplican a un estrato bajo de mercado.

Consideramos que las expectativas de nuestro mercado son altas ya que es un consumidor exigente que puede llegar a pagar valores muy altos, pero a cambio exigirán **calidad, durabilidad, estética, respaldo en mantenimientos y garantías, excelente atención siempre con la verdad ante todo en los compromisos adquiridos, y desean respuestas y soluciones rápidas a sus requerimientos.**

MISION:

Nuestra misión o propuesta de valor es la de..... (misión de su empresa), proveyendo de Cortinas Persianas y Toldos de alta calidad, enfocándonos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y tendencias del mercado, brindando siempre un excelente servicio.

VISION:

Ser un concepto de negocio serio, responsable. Posicionado en la mente de nuestros clientes como *sobrio, elegante, innovador y a la vanguardia de la decoración* con productos versátiles y funcionales de primera calidad.

En cuanto a nuestro cliente interno, pensar en nuestros colaboradores como personas que aportaran día a día al desarrollo de la empresa y a la puesta en marcha de nuestra propuesta de valor: ...proveer cortinas, muebles y complementos de hogar de alta calidad, brindando un excelente servicio, enfocándonos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Los valores de nuestra empresa son los mismos valores..... (valores de su empresa), basándonos en el respeto y la igualdad entre clientes, proveedores y empleados, promoviendo un ambiente laborar en el que cada individuo encuentra condiciones para maximizar su potencial.

VALORES:

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Profesionalismo

- Iniciativa.
- Actitud de servicio.
- Trabajo en equipo.

OBJETIVOS:

- Tener una empresa moderna con una imagen impecable y tecnificada.
- Tener una empresa con personal preparado, culto y experto en su línea.
- Crear una imagen de estilos actuales, modernos con detalles futuristas, pero siempre elegantes.
- Ofrecer a nuestro cliente un producto a tiempo y de primera.