



GESTIÓN DE TIENDA Y PROCESOS EN MUNDO YAMAHA

Gestión de Tienda

Vitrinas

- Son el primer punto de contacto visual del cliente con los productos.
- Diseñadas para captar la atención, transmitir la esencia de la marca y motivar la compra.

Características:

- **Diseño temático:** Basado en temporadas o lanzamientos específicos, evocando emociones como aventura, tecnología y exclusividad.
- **Optimización del espacio:** Disposición estratégica de motocicletas y accesorios para destacar productos clave y facilitar la navegación visual.
- **Conexión emocional:** Inspiradas en el concepto japonés de "Kando", que busca generar una experiencia emocional positiva en los clientes.



The background of the slide is a composite image. The top half shows a dense urban skyline with various skyscrapers under a clear sky. A building with the 'EMAAR' logo is visible. The bottom half shows a marina with several boats docked at a pier, with modern buildings lining the waterfront. A large, semi-transparent red shape with white wavy lines is overlaid on the right side of the image.

Sala de Ventas

Infraestructura:

- Espacios modernos y funcionales para exhibir motocicletas, repuestos y accesorios.
- Diseñados para ofrecer comodidad y una experiencia de compra satisfactoria.

Soporte:

- Personal capacitado para brindar atención técnica y administrativa.
- Garantía de un servicio completo y de alta calidad.

Ambientación y Decoración

Estética:

- Uso de colores corporativos (rojo, azul y gris) para reforzar la identidad de la marca.
- Organización estratégica de productos para facilitar la exploración del cliente.

Música y Video:

- Música ambiental que crea un ambiente agradable y dinámico.
- Pantallas que muestran promociones, características de productos y testimonios de clientes.

Recepción:

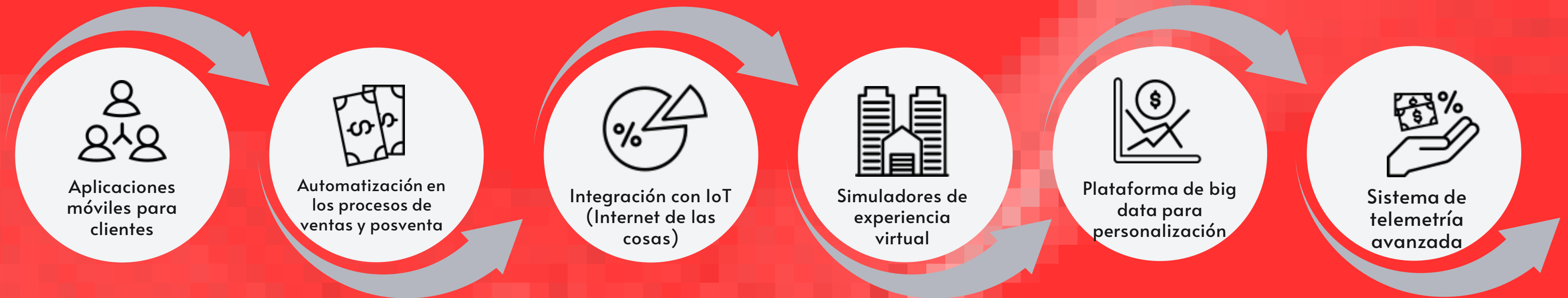
- Exhibición destacada de los modelos más recientes al ingresar a la tienda
- Organización por categorías:
- Motocicletas dispuestas según su uso: urbanas, deportivas, todoterreno.
- Sección de accesorios y repuestos cerca de las motocicletas relacionadas.

Flujo:

- Un recorrido intuitivo que asegura que los clientes exploren todas las opciones antes de tomar una decisión de compra.

Puntos de pago:

- Estratégicamente ubicados al final del recorrido para facilitar el cierre de la compra.



Recorrido del Cliente

Colecciones Especiales

Motocicletas exclusivas:

- **Yamaha FZ25 Edición Especial:** Diseño innovador con frenos ABS, motor liviano y consumo eficiente.
- **Crypton FI Edición Especial:** Dinámica y versátil, en colores Blue y Silver.
- **XTZ150 Adventure:** Modelo todoterreno con accesorios diseñados para la aventura.



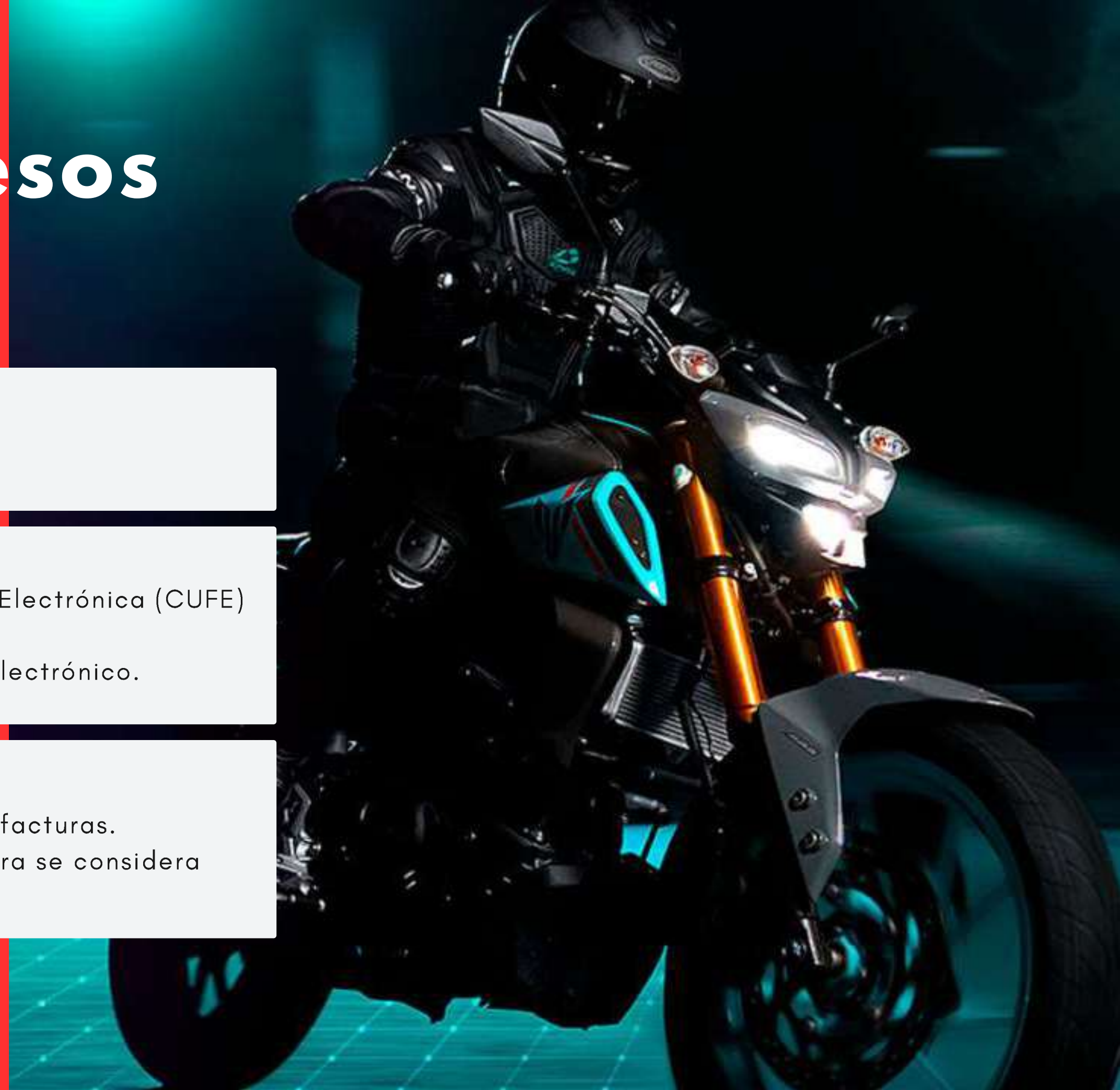
Gestión de Procesos


Facturación Electrónica:

- Cumplimiento con normativa colombiana.
- Facturas electrónicas con Código Único de Factura Electrónica (CUFE) y firma digital.
- Representación gráfica en PDF enviada por correo electrónico.

Portal Numrot:

- Permite a los clientes consultar, aceptar o rechazar facturas.
- Si no se realiza ninguna acción en dos días, la factura se considera aceptada automáticamente.



- 
- Tarjetas de crédito: Visa, Mastercard, American Express, Diners y Codensa.
 - Pagos electrónicos: A través de PSE desde cuentas bancarias.
 - Efectivo: En corresponsales como Grupo Éxito, Baloto, Efecty, 4-72, entre otros.



Ubicación: Calle Cualquiera 123,
Cualquier Lugar, CP: 12345

Créditos

Crédito con Addi:

- Financiamiento desde \$50,000 hasta \$20,000,000.
- Sin cuota inicial y sin codeudor, con aprobación en 10 minutos.

Crédito directo Yamaha:

- Hasta el 100% del valor financiado, con plazos de 12 a 72 meses.
- Requiere cédula y un ingreso mínimo de un salario mínimo.

Planes SUFI:

- Simulador de crédito para calcular cuotas según el modelo y el plazo.



Descuentos Permanentes

- **Beneficios:**

- **Descuentos en boutique y cascos (hasta 20%).**
- **Promociones estacionales en eventos como Black Friday y Día sin IVA.**
- **Bonos de descuento en colaboración con entidades como ProgreSer.**

Gerente General



Fidelización

- Programa bLU cRU:
 - Comunidad global para pilotos y entusiastas.
 - Beneficios como descuentos en servicio técnico, eventos exclusivos y desarrollo profesional.

Innovación y Venta Asistida

- Herramientas tecnológicas:
 - Sistema Y-Connect: Notificaciones, localización y seguimiento de mantenimiento.
- Venta asistida:
 - Asesoría personalizada, pruebas de manejo y opciones de financiación adaptadas.

ENTREGABLE 4 y 5

ASIGNATURA
ADMINISTRACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

DOCENTE
ALEJANDRO ANGEL VELEZ

ESTUDIANTES

Melissa Yepes
María Alejandra Marín
Cristian Santiago Arango Osorio
Liney Luna Galeano

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER

Medellín

2024

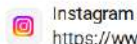
Entregable # 4 y 5

Datos iniciales:

Empresa seleccionada: Mundo Yamaha

Sitio web: <https://yamaha-mundoyamaha.com/>

Redes sociales:



Instagram

<https://www.instagram.com/mundoyamahacolombia>

Mundo Yamaha (@mundoyamahacolombia) - Instagram

9,861 Followers, 122 Following, 598 Posts - Mundo Yamaha 🇨🇴 (@mundoyamahacolombia) on

Instagram: "De SurAmerica Para El Mundo 🇨🇴 (COLOMBIA) co ACTIVOS DESDE 2014 🇨🇴 ...



TikTok

<https://www.tiktok.com/@mundo.yamaha.colombia>

Mundo Yamaha Colombia (@mundo.yamaha.colombia) - TikTok

🔥 Mundo Yamaha Colombia 🔥 (@mundo.yamaha.colombia) en TikTok |2.3K me gusta.142

seguidores. 🎵 AMANTES A LAS 2T 🎵 🇨🇴 INDUSTRIA YAMAHA 🇨🇴 ACT 2014 🇨🇴 NO OLVIDES ...

Falta: tim-tok | Debe incluir: tim tok



Facebook

<https://www.facebook.com/yamahamundoyamaha/about>

Mundo Yamaha - Facebook

Mundo Yamaha, Medellín, Antioquia. 74,543 likes · 687 talking about this · 756 were here. Somos una empresa con 29 años de experiencia, líder en venta de motocicletas, repuestos y accesorios.



YouTube

<https://www.youtube.com/user/mundoyamaha1>

Mundo Yamaha - YouTube

Mundo Yamaha. @mundoyamaha1 · 347 subscribers · 18 videos. Somos una empresa con 18 años de experiencia líder en la distribución, soporte técnico, accesorios y servicios de ...

Logo:



Colores corporativos:

-  Rojo
-  Azul

Desarrollo módulo 4 gestión de tienda y 5 gestión de procesos

Modulo 4 Gestión de tienda

1. Vitrinas:

Las vitrinas en Mundo Yamaha desempeñan un papel crucial en la experiencia del cliente y en la estrategia comercial de la empresa. Son el primer punto de contacto visual con los productos y tienen como objetivo captar la atención de los potenciales compradores, transmitir la esencia de la marca y crear un ambiente que motive la decisión de compra.

Diseño Temático y Visual Merchandising

Las vitrinas suelen ser temáticas, alineadas con temporadas o lanzamientos específicos, mostrando motocicletas en escenarios que evocan aventura, tecnología y exclusividad.

Optimización del Espacio

La organización de las vitrinas sigue un enfoque funcional, con motocicletas ubicadas estratégicamente para resaltar modelos clave y facilitar la navegación visual.

Conexión Emocional

El diseño no solo muestra productos, sino que también busca transmitir emociones. Inspirado en el concepto japonés de "Kando"

Mundo Yamaha



Mundo Yamaha



2. Sala de ventas:

Las salas de ventas de Mundo Yamaha están diseñadas para ofrecer una experiencia integral y satisfactoria a los clientes. Estas instalaciones cuentan con infraestructuras de exhibición modernas y funcionales, donde se presenta toda la gama de motocicletas Yamaha, así como repuestos y accesorios. Además, se proporciona soporte técnico y administrativo para garantizar un servicio completo y de alta calidad.

SALA DE VENTAS



El diseño de las salas de ventas de Mundo Yamaha se centra en la comodidad del cliente, con espacios amplios y bien iluminados que permiten una visualización clara de los productos.

3. Estado de la tienda

Las tiendas de Mundo Yamaha en Colombia se encuentran en óptimas condiciones, ofreciendo a los clientes una experiencia de compra cómoda y satisfactoria. Ubicadas en puntos estratégicos.

En ellas, los clientes pueden encontrar una amplia gama de:

- + Motocicletas Yamaha,
- + Repuestos y accesorios
- + Soporte técnico
- + Administrativo de personal capacitado

4. Vestier

En las tiendas de Mundo Yamaha, los vestidores están diseñados para brindar comodidad y privacidad a los clientes que desean probar prendas y accesorios de la línea de moda Yamaha. Aunque no se dispone de información específica sobre las características detalladas de estos espacios, es común que en tiendas de este tipo se ofrezcan vestidores amplios, bien iluminados y equipados con espejos de cuerpo entero para facilitar la evaluación de los productos por parte del cliente.

5. Punto de pago

En las tiendas de Mundo Yamaha, los puntos de pago están diseñados para ofrecer una experiencia de compra eficiente y cómoda. Ubicados estratégicamente dentro de las salas de ventas, estos espacios cuentan con personal capacitado para asistir a los clientes en el proceso de facturación y pago.



6. Ambientación, decoración, música, video

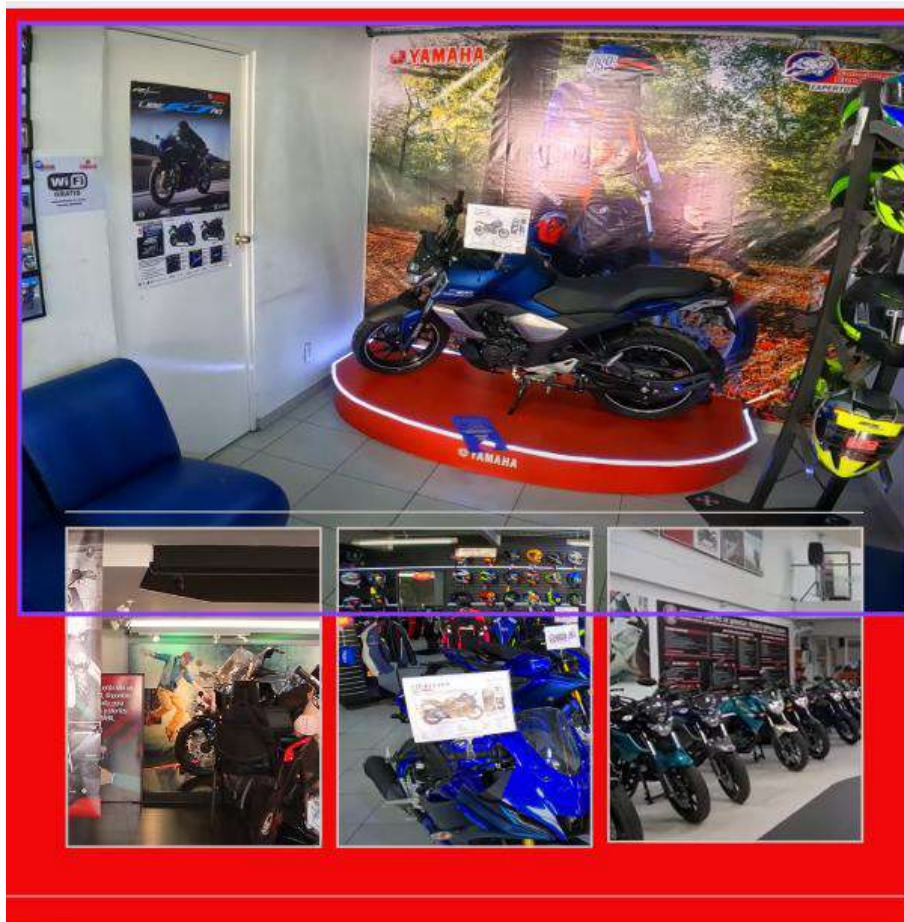
Ambientación y Decoración

Las tiendas presentan una estética moderna y dinámica, utilizando los colores corporativos de Yamaha, como el azul y el blanco, para reforzar la identidad de la

marca. La disposición de las motocicletas y accesorios está organizada de manera que los clientes puedan explorar fácilmente las diferentes opciones disponibles. Además, se cuenta con personal capacitado para brindar asesoramiento personalizado, asegurando que cada cliente reciba la información y atención necesarias para tomar una decisión informada.

Música y Video

La música ambiental en las tiendas de Mundo Yamaha está seleccionada para crear un ambiente agradable y energético, complementando la experiencia de compra y reflejando el espíritu dinámico de la marca. Aunque no se especifica el uso de videos en las tiendas, es común que se utilicen pantallas para mostrar promociones, características de productos y testimonios de clientes, enriqueciendo la interacción del cliente con la marca.



7. Logo olfativo: No manejan

8. Recorrido

Recepción y bienvenida:

- Al entrar, los clientes son recibidos con una exhibición destacada de los modelos más recientes y populares.
- Esta ubicación estratégica capta la atención desde el primer momento.

Organización por categorías:

- Las motocicletas están dispuestas según su uso: urbanas, deportivas, todoterreno, entre otras.
- Facilita la comparación y selección según las necesidades y preferencias del cliente.

Sección de accesorios y repuestos:

- Ubicadas cerca de las motocicletas relacionadas, fomentando la compra complementaria.
- Los clientes pueden visualizar combinaciones y personalizaciones posibles.

Flujo intuitivo:

- El recorrido guía al cliente de manera lógica y ordenada, asegurando que explore todas las opciones antes de decidir.

Puntos de pago estratégicos:

- Colocados al final del recorrido para facilitar la experiencia de compra.
- Garantizan que los clientes hayan explorado completamente la tienda antes de finalizar su compra.

Experiencia integral:

- Diseñado para ser fluido y agradable.
- Los clientes interactúan fácilmente con los productos y servicios ofrecidos.

9. Colecciones especiales

Mundo Yamaha ofrece una variedad de **ediciones especiales** y **colecciones limitadas** diseñadas para satisfacer los gustos de los clientes que buscan exclusividad y personalización en sus motocicletas y accesorios. A continuación, se destacan algunas de estas ofertas:

Ediciones Especiales de Motocicletas:

✚ **Yamaha FZ25 Edición Especial:** La **FZ25** es una motocicleta que te ofrece una conducción natural, debido a la posición del manillar, a la altura del asiento y a la tecnología con la que está desarrollada. Tiene motor liviano Blue Core con recubrimiento de níquel, inyección electrónica, chasis tipo diamante, y luces LED.

Otra de las características de la motocicleta **Yamaha FZ25** son sus frenos ABS, que generan más confianza debido al elemento adicional en la seguridad activa, que evita el bloqueo de la rueda en una frenada imprevista. ¡Así evitas accidentes!

El sistema *Fuel injection* también hace parte de la moto **FZ25**, con el que el motor recibe la cantidad precisa de combustible, logrando un consumo eficiente, una respuesta lineal al acelerar y un fácil encendido.

✚ **Crypton FI Edición Especial:** Presentada en los colores Blue y Silver, esta motocicleta ofrece versatilidad y dinamismo, adaptándose al estilo único de cada usuario

✚ **XTZ150 Adventure Edición Especial:** La marca XTZ es un linaje doble propósito. Combina los recorridos por la ciudad, con los paisajes que se disfrutan al estar fuera del camino para vivir una aventura continua. Por eso presentamos la **XTZ150 Adventure**, un modelo complementado con **accesorios especialmente diseñados** para vivir experiencias emocionantes y atrevidas. Los accesorios de la **XTZ150 Adventure** se han desarrollado para ofrecer un buen **confort y facilidad en la conducción**. Los amantes del On/Off podrán disfrutar de esta edición especial, con el valor agregado y respaldo de nuestra marca.

Todo el **catálogo de accesorios** de este modelo incluye: abrazadera de manubrio, protector de motor, protector de cadena, porta-alforjas y alforjas. Cumple con las pruebas de calidad, ensamble y kilometraje realizadas por nuestra Área Técnica, asegurando su idoneidad, funcionalidad y desempeño.



10. Actividades y campañas comerciales

Mundo Yamaha ha implementado diversas **actividades y campañas comerciales** para fortalecer su presencia en el mercado y mejorar la experiencia de sus clientes. A continuación, se destacan algunas de las más relevantes:

✚ **Estrategia de Ventas Exclusiva en Concesionarios Oficiales**

En 2020, Yamaha España adoptó una nueva estrategia comercial, comercializando sus productos exclusivamente a través de concesionarios y puntos de venta oficiales. Esta decisión buscó mejorar la calidad del servicio y la experiencia de compra, garantizando un contacto más directo y especializado con los clientes. La campaña asociada a esta iniciativa utilizó el lema: "Cuando sabes lo que buscas, sabes dónde encontrarlo".

✚ **Participación en Competiciones Internacionales**

Yamaha ha reforzado su presencia en el ámbito deportivo, destacando la colaboración con el equipo Prima Pramac Racing, que en 2025 se unirá a Yamaha en MotoGP y debutará en Moto2 con pilotos como Izan Guevara y Tony Arbolino. Esta alianza refleja la estrategia de Yamaha de expandirse y desarrollar nuevos talentos en categorías inferiores.

✚ **Campañas de Responsabilidad Social**

Yamaha se ha asociado con organizaciones como Riders for Health, una entidad humanitaria que proporciona acceso a la atención médica en

comunidades remotas de África mediante el suministro de motocicletas y servicios de apoyo. Esta colaboración demuestra el compromiso de Yamaha con la resolución de problemas sociales a través de sus actividades comerciales.

Programas de Financiación y Servicios Postventa

Para mejorar la experiencia del cliente, Yamaha ha implementado programas como YOU Easy Go, que permite la financiación flexible de motocicletas y ofrece opciones al finalizar el período de financiación, como quedarse con el vehículo, devolverlo o cambiarlo por uno nuevo. Además, se ha fortalecido el servicio postventa para garantizar un mantenimiento óptimo de los vehículos y una mayor longevidad.

11. Donaciones o recuperación

Mundo Yamaha no cuenta con información pública específica sobre programas de donaciones o iniciativas de recuperación social. Pero Incolmotos Yamaha si cuenta con la información detallada la cuales se destaca por:

Compromiso Ambiental de Yamaha

Yamaha lleva a cabo iniciativas de plantación de árboles en Japón e Indonesia para la recuperación de ecosistemas y la regeneración de bosques. En Indonesia, plantaron 100.000 árboles en Java Occidental entre 2005 y 2014, mientras que en Japón contribuyen al bosque costero de Enshunada afectado por plagas, con la plantación de especies locales. Estas acciones reflejan su compromiso con la conservación ambiental y la sostenibilidad, involucrando a empleados, comunidades locales y el público en general.

Fundación Incolmotos Yamaha

Compromiso con la Educación y la Música: La fundación se enfoca en educación musical y técnica, beneficiando a comunidades vulnerables para fomentar el desarrollo social y humano.

Programas Destacados: Becas ToKando, Música Para Ver, EvoKando, Yamaha Naranja, Escuelas Yamaha y el Instituto Técnico Yamaha (ITY) son las principales líneas de formación.

Beneficiarios en 2021: Se impactaron 11.000 personas en todo el territorio nacional mediante programas educativos y sociales.

Sostenibilidad e Inclusión: Promueve la igualdad de oportunidades, inclusión social y recuperación de comunidades afectadas por la violencia, con un enfoque en la Agenda 2030 de los ODS.

Colaboraciones y Donaciones: Logró alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales, recaudando más de COP 746 millones para iniciativas sociales.

Impacto de la Música: La música se usa como herramienta para la integración social y la educación inclusiva, alcanzando tanto a niños como a adultos mayores.

Resultados Financieros y Reconocimientos: La fundación fue reconocida por iniciativas sostenibles y recaudó fondos mediante programas como "Soy Una Nota" y campañas navideñas.

12. Áreas de responsabilidad

Zona de Vitrinas:

- Espacio dedicado a la exhibición de motocicletas, accesorios y productos destacados.
- Diseñada para captar la atención de los clientes y resaltar las novedades.

Zona de Ventas:

- Área principal donde los clientes pueden interactuar con los productos y recibir asesoría.
- Cuenta con personal capacitado para atender consultas y facilitar la toma de decisiones.

Zona de Caja:

- Espacio destinado al procesamiento de pagos y finalización de transacciones.
- Equipado con tecnología moderna para garantizar seguridad y eficiencia.

Zona de Bodega:


- Área para el almacenamiento de inventario, incluyendo motocicletas y repuestos.
- Diseñada para garantizar un flujo eficiente de productos hacia las zonas de venta y atención al cliente.



13. Check list

Rol	Lunes Inicio	Lunes Fin	Martes Inicio	Martes Fin	Miércoles Inicio	Miércoles Fin	Jueves Inicio	Jueves Fin	Viernes Inicio	Viernes Fin	Sábado Inicio	Sábado Fin	Horas Totales Semanales
Gerente de Tienda	7:00 a.m.	4:00 p.m.	7:00 a.m.	4:00 p.m.	7:00 a.m.	4:00 p.m.	7:00 a.m.	4:00 p.m.	7:00 a.m.	4:00 p.m.	No labora	No labora	46
Asesor de Ventas (Turno 1)	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	8:00 a.m.	12:00 p.m.	46
Asesor de Ventas (Turno 2)	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	12:00 p.m.	4:00 p.m.	46
Cajero	9:00 a.m.	5:00 p.m.	9:00 a.m.	5:00 p.m.	9:00 a.m.	5:00 p.m.	9:00 a.m.	5:00 p.m.	9:00 a.m.	5:00 p.m.	9:00 a.m.	1:00 p.m.	46
Encargado de Apertura	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	7:30 a.m.	11:30 a.m.	46
Encargado de Cierre	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	10:00 a.m.	6:00 p.m.	1:00 p.m.	5:00 p.m.	46
Encargado de Bodega	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	7:00 a.m.	3:00 p.m.	8:00 a.m.	12:00 p.m.	46
Mecánico o Técnico	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	12:00 p.m.	46
Personal Administrativo	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	4:00 p.m.	8:00 a.m.	12:00 p.m.	46
Encargado de Seguridad 1	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	6:30 a.m.	2:30 p.m.	7:30 a.m.	11:30 a.m.	46
Encargado de Seguridad 2	2:30 p.m.	6:30 p.m.	2:30 p.m.	6:30 p.m.	2:30 p.m.	6:30 p.m.	2:30 p.m.	6:30 p.m.	2:30 p.m.	6:30 p.m.	11:30 a.m.	3:30 p.m.	46

14. Ayuda ventas

 **Demostraciones de Producto:** Ofrecen demostraciones prácticas en la tienda para que los clientes experimenten características de motocicletas y accesorios antes de comprarlos.

- ✚ **Asesoramiento Personalizado:** Los clientes pueden recibir asesoría basada en sus necesidades específicas (usos urbanos, deportivos, o de trabajo).
- ✚ **Planes de Financiamiento:** Yamaha facilita el acceso a motocicletas mediante planes de financiamiento flexibles, destacándolos como un diferenciador clave en ventas.
- ✚ **Eventos Promocionales:** Realizan ferias, pruebas de manejo y lanzamientos de nuevos modelos para atraer clientes y generar interés.
- ✚ **Materiales Visuales y Promocionales:** Uso de videos, catálogos impresos y digitales que destacan características y beneficios de los productos.

15. Malla horaria y gestión de nómina

La malla horaria establecida organiza los turnos de cada rol en **Mundo Yamaha San Juan**, asegurando que no excedan las **46 horas semanales** permitidas por la legislación colombiana. Esta organización equilibra las necesidades operativas de la tienda con el bienestar del personal, adaptándose a las actividades específicas de cada rol.

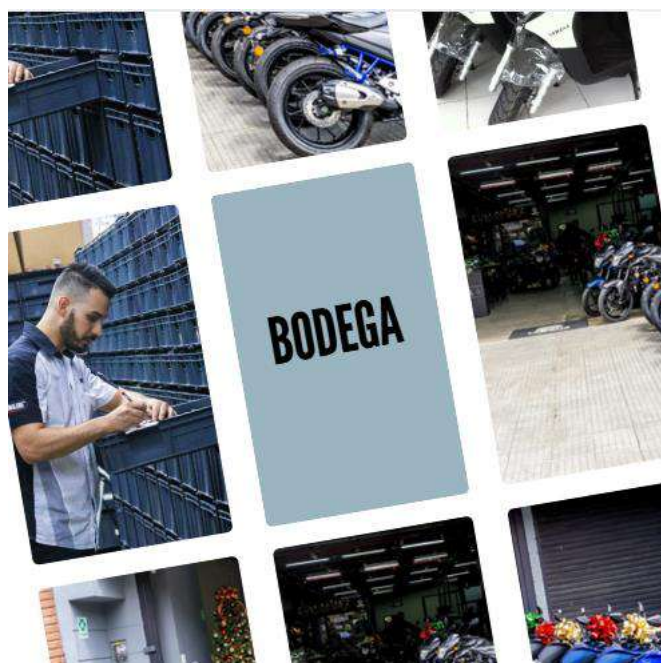
- ✚ **Turnos por Rol:** Roles administrativos, gerenciales y operativos tienen horarios diferenciados según sus responsabilidades.
 - ✚ **Flexibilidad:** Se implementan turnos rotativos para roles con alta interacción con clientes, como ventas y seguridad, para asegurar cobertura completa en horas pico.
 - ✚ **Cumplimiento Legal:** Los horarios están diseñados para evitar el sobretrabajo y garantizar el cumplimiento de la jornada laboral de 46 horas semanales.
- **Gerente de Tienda:** Horario continuo de lunes a viernes, sin laborar los sábados, lo que permite enfocarse en gestión estratégica.
 - **Asesores de Ventas:** Turnos divididos para cubrir toda la jornada de atención al cliente.
 - **Cajeros y Encargados de Bodega:** Horarios ajustados a los flujos de caja y movimientos de inventario.

16. Bodega

En Mundo Yamaha, el área de bodega es crucial para la operación logística y comercial. La bodega está destinada a la recepción, almacenamiento, organización, y despacho de motocicletas, accesorios y repuestos, asegurando un flujo eficiente de mercancías hacia los clientes y los diferentes puntos de venta.

Funciones Principales de la bodega

- ✚ **Recepción de Mercancías:** Control de calidad y cantidad al recibir motocicletas, accesorios, y repuestos.
- ✚ **Almacenamiento Eficiente:** Uso de estanterías y organización categorizada (por tipo de motocicleta, accesorios, y piezas).
- ✚ **Preparación de Pedidos:** Selección y embalaje de productos para despachos a clientes o distribuidores.
- ✚ **Gestión de Inventario:** Registro y control constante para evitar desabastecimientos o excesos.



Modulo 5 Gestión de procesos.

Operaciones:






1. Facturación

Mundo Yamaha emite facturas electrónicas en cumplimiento con la normativa vigente en Colombia. Estas facturas se generan en formato XML con su respectivo Código Único de Factura Electrónica (CUFE) y firma digital, además de una representación gráfica en PDF.





Los clientes pueden acceder a sus facturas electrónicas a través del portal Numrot, donde es posible consultarlas, aceptarlas o rechazarlas. Para ingresar al portal, es necesario registrarse y, una vez aprobado el registro, se pueden visualizar y gestionar las facturas emitidas por Incolmotos Yamaha S.A. Además, las facturas electrónicas se envían por correo electrónico a los clientes, permitiendo su aceptación o rechazo directamente desde el mensaje recibido. Si después de dos días no se ha realizado ninguna acción, la factura se considera aceptada automáticamente.

Para consultas adicionales sobre facturación, Mundo Yamaha ofrece múltiples canales de atención al cliente, incluyendo correo electrónico, líneas telefónicas y WhatsApp. Los detalles de contacto están disponibles en su sitio web.

2. Medios de pago

-  **Tarjetas de crédito:** Aceptan Visa, Mastercard, American Express, Diners y Codensa.
-  **Pagos electrónicos vía PSE:** Puedes realizar pagos de forma eficiente y segura desde tu banco utilizando PSE.
-  **Efectivo en corresponsales bancarios:** Presentando tu extracto, puedes pagar en establecimientos como Grupo Éxito, Carulla, Surtimax, Alkosto, Ara, Olímpica, entre otros.
-  **Financiación:** Mundo Yamaha cuenta con planes de financiación a través de aliados como Addi, ofreciendo créditos sin cuota inicial y sin codeudor, con aprobaciones en 10 minutos, según tu perfil.
-  **Pagos en efectivo a través de corresponsales bancarios como Efecty, Baloto, 4-72 y SER.** Para realizar pagos en estos puntos, es necesario presentar el extracto correspondiente.

3. Crédito

-  **Crédito con Addi:** Permite financiar motocicletas, repuestos, servicio técnico y productos de la boutique. Con solo presentar la cédula y no estar reportado en centrales de riesgo, se puede acceder a financiamientos desde \$50,000 hasta \$20,000,000.
-  **Financiación a través de Yamaha Servicios Financieros:** Ofrece planes como el "Crédito Directo", que permite financiar hasta el 100% del valor de la motocicleta, con plazos de 12 a 72 meses y cuotas iniciales desde el 0%. Los requisitos incluyen ser persona natural, presentar la cédula original y tener un ingreso mínimo de un salario mínimo vigente.
-  **Planes de financiación con SUFI:** Mundo Yamaha proporciona simuladores de crédito con SUFI para que los clientes puedan calcular las cuotas según el valor de la motocicleta y el plazo deseado.
-  **Planes SUFI:** Simulador de crédito para calcular cuotas según el modelo y el plazo.



4. Descuentos permanentes

Mundo Yamaha ofrece descuentos y promociones que varían según la temporada y las alianzas comerciales. Algunos de los beneficios disponibles incluyen:

- ✚ **Descuentos en boutique y cascos:** A través de convenios, como el establecido con el Fondo Konecta, se ofrecen descuentos del 10% en productos de boutique y del 20% en cascos.
- ✚ **Promociones estacionales:** Durante eventos como el Día sin IVA, Black Friday y Navidad, Mundo Yamaha lanza ofertas especiales en vestuario, calzado y accesorios. Por ejemplo, en el Día sin IVA 2021, se aplicaron descuentos en artículos de moda Yamaha.
- ✚ **Bonos de descuento:** En colaboración con entidades financieras como ProgreSer, se han ofrecido bonos de descuento de hasta \$350,000 en la compra de motocicletas seleccionadas.

- ✚ **Precios especiales en motocicletas:** En ocasiones, se aplican descuentos directos en modelos específicos, como la XTZ 125 y la FZ-S 2.0, con rebajas de hasta \$500,000.

5. Fidelización

Mundo Yamaha valora la lealtad de sus clientes y ofrece iniciativas para fortalecer la relación con ellos. Una de las principales estrategias es el programa **bLU cRU**, una comunidad global de Yamaha dirigida a pilotos y entusiastas del motociclismo competitivo. Este programa proporciona a sus miembros beneficios exclusivos, como:

- ✚ **Descuentos en servicio técnico y repuestos:** Los afiliados pueden acceder a precios especiales en mantenimiento y piezas para sus motocicletas.
- ✚ **Oportunidades de desarrollo profesional:** Los miembros tienen la posibilidad de avanzar en el ámbito competitivo, con opciones de convertirse en pilotos profesionales del Team Yamaha.
- ✚ **Acceso a eventos y experiencias únicas:** Participación en competencias, cursos de manejo y actividades exclusivas organizadas por Yamaha.

El programa bLU cRU está diseñado para diferentes niveles de pilotos, desde aficionados hasta profesionales, ofreciendo beneficios adaptados a cada categoría. Se espera que esté disponible en Colombia a partir de 2025.



6. Venta asistida

Mundo Yamaha se distingue por su enfoque en la **venta asistida**, proporcionando a los clientes un acompañamiento integral durante el proceso de adquisición de motocicletas y productos relacionados. Este servicio personalizado incluye:

- ✚ **Asesoría especializada:** Personal capacitado ofrece información detallada sobre las características técnicas de cada modelo, ayudando a los clientes a seleccionar la motocicleta que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias.
- ✚ **Pruebas de manejo:** Se brinda la oportunidad de experimentar el desempeño de las motocicletas en condiciones reales, facilitando una decisión de compra informada.
- ✚ **Opciones de financiación:** Asesores financieros presentan diversas alternativas de crédito y planes de pago, ajustados a las posibilidades económicas del cliente.





7. Venta WhatsApp

Mundo Yamaha ofrece atención y ventas a través de WhatsApp para facilitar la comunicación con sus clientes. Puedes contactar a sus asesores mediante el número **304 563 3231**, donde recibirás información sobre productos, servicios y asesoría personalizada.



8. Herramientas de conectividad.




Mundo Yamaha ofrece herramientas de conectividad orientadas al cliente para mejorar la experiencia de conducción y mantener una comunicación constante con la motocicleta. Un ejemplo destacado es la **Nmax Connected**, equipada con el sistema **Yamaha Motorcycle Connect (Y-Connect)**. Esta tecnología permite conectar la motocicleta con un teléfono inteligente, ofreciendo funcionalidades como:

-  **Notificaciones en el panel de instrumentos:** Visualización de llamadas entrantes, mensajes de texto y correos electrónicos directamente en el tablero.
-  **Recomendaciones de mantenimiento:** Alertas sobre cambios de aceite y estado de la batería, basadas en datos de uso.
-  **Registro de consumo de combustible:** Seguimiento detallado del consumo diario y mensual.
-  **Localización de estacionamiento:** Registro de la última ubicación donde se estacionó la motocicleta.

9. Experiencia de usuario IN – OUT

Mundo Yamaha se dedica a proporcionar una experiencia de usuario integral, tanto en sus tiendas físicas como en sus plataformas digitales, asegurando que cada interacción sea satisfactoria y personalizada.

Experiencia en Tienda (In-Store):

-  **Asesoría Personalizada:** En las sucursales de Mundo Yamaha, los clientes reciben atención de asesores especializados que brindan información detallada sobre motocicletas, repuestos y accesorios, ayudando a tomar decisiones de compra informadas.
-  **Infraestructura y Comodidad:** Las tiendas están diseñadas para ofrecer un ambiente cómodo y acogedor, con áreas de exhibición bien organizadas y zonas de espera agradables. Algunas sucursales cuentan con espacios de coworking para que los clientes puedan trabajar mientras esperan.
-  **Servicios Adicionales:** Mundo Yamaha ofrece servicios como la personalización de motocicletas mediante marcación láser, permitiendo a los clientes añadir un toque único a sus vehículos.

Experiencia en Línea (Online):

- ✚ **Tienda Virtual:** A través de su sitio web, Mundo Yamaha ofrece una tienda en línea donde los clientes pueden explorar y adquirir una variedad de productos, incluyendo motocicletas, accesorios y ropa oficial.
- ✚ **Información y Soporte:** El sitio web proporciona información detallada sobre los servicios disponibles, opciones de financiación y seguros, facilitando a los clientes encontrar respuestas a sus consultas de manera autónoma.
- ✚ **Atención al Cliente:** Mundo Yamaha ofrece múltiples canales de comunicación, incluyendo correo electrónico, líneas telefónicas y WhatsApp, para atender consultas y brindar soporte de manera eficiente.

Al integrar estas estrategias, Mundo Yamaha asegura una experiencia de usuario coherente y de alta calidad, independientemente del canal de interacción, fortaleciendo la relación con sus clientes y adaptándose a sus necesidades y preferencias.