

PROCESO	RELACION CON EL CLIENTE
PROCEDIMIENTO	VENTA

OBJETIVO	Gestionar el cobro y despacho del cliente
Alcance	Desde la presentación de producto seleccionado por el cliente en la caja Hasta el despacho del cliente en la caja
Secuencia	Gestión de cobro y despacho del cliente
Definiciones	<p>Cliente: Persona registrada en el sistema de cobro</p> <p>Producto: producto disponible en las instalaciones al alcance del cliente</p> <p>Medio de Pago: sistema de pago disponibilizado al cliente para la venta de productos y con los cuales la empresa tiene acuerdos vigentes.</p> <p>Cajero: Personal de la empresa encargado de verificar el producto vendido y registrar el proceso de venta</p> <p>Empaquetador: Personal de la empresa encargado de acomodar los productos habilitados para ser retirados por el cliente</p> <p>COBRA: Sistema de gestión de ventas de la empresa</p> <p>Código QR: Etiquetas con representación gráfica de información de productos disponibles para la venta</p> <p>Supervisor: Personal encargado de autorizar pasos identificados y no identificados dentro de este procedimiento</p>
Cambios en la versión	Versión inicial
Fecha de Vigencia	1/2/2022

Nro	Actividades	Descripción de la actividad	Registro Generado	Responsable
1	Presentar producto en la caja	<p>En la caja habilitada el Cliente presenta los productos que va a adquirir</p> <p>El cajero solicita que el cliente su RUC o CI. Si no posee, se registra en COBRA como cliente 99.</p>	RUC o CI en COBRA	Cajero Supervisor
2	Preparar venta	<p>El cajero solicita se indique uno de los medios de pago disponibles. En caso de falla de un medio de pago se solicita optar por otro. La última opción es el efectivo. Si ninguna de las opciones disponibles no es aceptado por el Cliente se cancela la venta y se registra el motivo en COBRA.</p> <p>A través del lector QR se registra en COBRA cada producto presentado por el cliente. En caso de falla del lector, se registra manualmente el número de identificación del producto ubicado al lado del código QR. En caso de falla para usar COBRA se utiliza el talonario de factura manual de venta y se utiliza la calculadora manual de respaldo ubicado en la caja para realizar las sumas. El precio de los productos se obtiene del listado impreso generado a la mañana.</p> <p>Se confirma con el cliente si está dispuesto a proceder al pago. Si hay cambios, se debe generar una operación inversa del ítem que será cambiado. Se debe tener autorización del supervisor y registrar el motivo en COBRA. En caso de pago mediante factura manual se genera un ítem con el mismo valor, pero negativo. Finalmente se genera el pago. En caso de falla del medio de pago, se opta por otro medio hasta la opción de pago en efectivo. Si el cliente no acepta, se genera en COBRA la reversión. En caso de factura manual, se anula la factura. Ambos casos con autorización del supervisor y se registra.</p>	Factura	Cajero Supervisor
3	Despachar productos	Cuando el pago es aceptado, el Empaquetador prepara los productos para ser retirados por el cliente. El empaquetador verifica que el producto esté en buenas condiciones. En caso de identificar problemas, se genera una nota interna de cambio con el Depósito y se informa al cliente. En caso de no disponibilidad se informa al cliente de la situación. El supervisor genera una nota de crédito por el producto con problemas. Los productos se entregan con la conformidad del cliente y se sella la factura.	Factura Nota Interna de Cambio Nota de Crédito	Empaquetador Supervisor

CONSIDERACIONES GENERALES
El supervisor debe registrar las situaciones identificadas y no identificadas en El libro de situaciones
El cajero debe cerrar la caja en caso que no se encuentre el supervisor