

---

### **Ejemplo de Cuestionario: Cuestionario para Ventas**

1. Sobre las listas de precios (Diferencie entre sucursales y principal):
    - ¿Qué listas de precios maneja su área o su división? Indique los nombres y a qué clase de clientes están orientadas.
    - ¿Hay una lista de precios separada para personal?
    - ¿Hay una lista de precios y/o descuentos para productos maltratados?
    - ¿Con qué frecuencia se modifican?
    - ¿Cuál es su estructura? ¿Tiene escalas?
    - ¿Por qué conceptos se aplican los diferentes precios de un mismo artículo: por volumen de venta, por montos de venta, etc.?
    - Si un artículo es vendido por más de una división, tiene los mismos precios, descuentos, y/o bonificaciones ¿Qué tratamiento se le da?
    - ¿Qué otras políticas de descuentos aplica?
    - Si en sucursal quieren tener un descuento diferente a la principal ¿se cambia la lista de precios, se acepta, no se acepta?
  2. Sobre las bonificaciones
    - ¿Cuáles son las políticas de bonificaciones?
    - Un artículo X puede bonificar con uno o más unidades de un artículo Y cualquiera. ¿Existen casos que un artículo X bonifique con artículos Y y a la vez con otro artículo Z? ¿Cuál es el porcentaje de estos casos y las frecuencias con qué se dan estos casos?
    - Las bonificaciones que se otorgan al cliente ¿Pueden ser del proveedor, de nuestra empresa o una combinación de ambas? En cada caso ¿Cuál es el procedimiento que sigue para pasar el costo al proveedor o para que la empresa lo asuma? ¿Qué documentos están involucrados?
    - Si un artículo bonifica con unidades del mismo artículo. ¿En el almacén se separa las unidades por bonificación de las unidades que se venden? ¿Tiene el mismo código? ¿Cómo se diferencian?
    - De que diferentes formas bonifican los proveedores. Por ejemplo: nosotros bonificamos con nuestros productos y después nos emiten nota de crédito o en el momento de la compra viene las bonificaciones?
    - ¿Cómo es la política de bonificaciones para con el personal?
  3. Sobre los descuentos
    - Existen descuentos especiales que escapen de los precios dictaminados en las listas de precios. ¿Quién está autorizado a aprobarlo? ¿Quién está autorizado a digitarlo en el sistema?
    - ¿Hay descuento por condición de pago al contado? ¿Cómo se manejan?
    - ¿Cómo se manejan los Descuentos por Pronto Pago. A quién se conceden? ¿Cuál es el Porcentaje?
  4. Sobre los artículos
    - ¿Usan Kits de artículos, por ejemplo un código de artículo que sea la combinación de otros códigos de artículos? ¿Cuál es el tratamiento que se les da? ¿El proveedor nos los vende así o se arman en nuestras bodegas? ¿Qué documentos están?
    - ¿Cómo están divididos los artículos: por división, por familias, por líneas, etc.?
    - ¿Cómo está estructurado el código de los artículos?
  5. Sobre los pedidos (Diferencie entre sucursales y principal)
    - ¿Qué cantidad de pedidos tiene diariamente?
    - ¿En cuántos turnos o grupos llegan los vendedores con los pedidos y a qué hora?
    - ¿Se digitan en lote o conforme van llegando y a qué hora?
    - ¿Qué criterios de aprobación de pedido manejan?
    - ¿Cómo se reactivan los pedidos que se quedaron por falta de stock?
    - ¿Cómo es el proceso de asignación reservación de stock para el pedido?
-

---

6. Sobre los clientes

- ¿Qué categorías de clientes tienen?
- ¿Cómo zonifican a sus clientes?
- ¿Cómo se organizan a los clientes para realizar las visitas?
- ¿Cómo se organizan a los clientes para realizar las cobranzas?
- ¿Cómo se organizan a los clientes para realizar el despacho de mercadería?
- Los clientes ¿está identificada la sucursal a la que pertenece?
- ¿Los clientes de una sucursal pueden comprar en otras sucursales? Estos clientes ¿están identificados? ¿Tiene el mismo código en todas las sucursales?

7. Sobre la facturación

- ¿Con qué precio aparecen las bonificaciones en la factura ¿Si son dadas por nuestra compañía ?¿Si son dadas por el proveedor?
- ¿Cuántos decimales figuran en los montos de la factura (en los precios, descuentos, etc.) y que redondeo se aplica.
- Para facturar necesitan RUC o no ¿la factura puede salir sin RUC? ¿En caso que no tenga, qué documento se emite?
- ¿Los clientes aceptan despachos parciales, sólo despachos totales o cancelan la venta si no esta completo su pedido? ¿cómo se factura en este caso?
- Si no alcanza mercadería para completar un pedido, el pedido ¿se despacha parcialmente? ¿qué se hace con el resto del pedido? ¿la factura se emite parcial? ¿todos los clientes aceptan?
- Si al facturar no hay stock suficiente para satisfacer la bonificación (parcial o total) ¿Qué política aplican ?¿la venta se adapta a la cantidad que existe de bonificación?
- Si al facturar si existe stock del producto que se bonifica; pero no del bonificador ¿Qué política aplican?
- Se puede facturar en lote
- ¿Cómo es la facturación de Rocsita? ¿A quién se factura? ¿cómo se factura? ¿en qué formato se imprime?
- Para el caso de devoluciones totales ¿Se anula la factura en todos los casos? ¿Por qué? ¿Se puede anular una factura más allá de un día de emitida? ¿Hasta cuántos días?
- ¿Cuanto tiempo puede quedarse un transportista con facturas para despachar; pero que no pudieron ser entregas a tiempo?
- Por cada 10 líneas de la factura ¿Cuántas líneas de bonificaciones en promedio tienen?

8. Sobre las comisiones

- ¿Cuáles son los diferentes tipos de comisiones que emplean en su área y/o división?
- En relación a la comisión por ventas si un vendedor pertenece a Farmacia, Consumo o Ferretería y vende un artículo a la división que no está asignado, recibe la misma comisión que si estuviese asignada a aquella división. Tomar en cuenta el caso de líneas que pertenecen a ambas divisiones. ¿Cómo debe manejarse?
- ¿Cuándo se pagan las comisiones?
- En el caso que un visitador médico coloque un pedido a quien se asigna la comisión de la venta.

9. Sobre otros documentos que utilice ventas

- Notas de crédito ¿Por qué conceptos?
- Notas de débito ¿Por qué conceptos?

10. Sobre la guía ciega

- ¿Cuál es el objetivo que sea ciega? Las de provincia tienen el nombre del cliente
- Si la guía es modificada en almacén deberá pasar de nuevo la aprobación de pedidos.