

LA VOITURE





LA VOITURE ES UNA CONCESIONARIA A NOMBRE DE DAVID LE ROUX, ARGENTINO CON RAÍCES FRANCESAS.

SU ABUELO, PIERRE LE ROUX, ORIUNDO DE TOULOUSE, ARRIBÓ A BUENOS AIRES EN LA DÉCADA DE 1940 DONDE FORMÓ SU FAMILIA Y VIVÍAN DE SU SUELDO EN UNA FÁBRICA DE AUTOS. GRACIAS A SUS AHORROS, EN LOS AÑOS '70 FORMÁN UN TALLER JUNTO A SU HIJO, DONDE AÑOS MÁS TARDE TRABAJARÍA TAMBIÉN SU NIETO, DAVID.

EN 1992 FALLECE PIERRE Y, CON SU HERENCIA, DAVID ABRE SU PROPIA CONCESIONARIA DE AUTOS CITROEN EN EL BARRIO DE CIUDADELA, LLAMADA "LA VOITURE" POR EL TEMA DE LA BANDA RIFF, CANCIÓN QUE ESCUCHABAN DIARIAMENTE EN EL TALLER CON SU PADRE Y QUE ADEMÁS SIGNIFICA "AUTO" EN FRANCIA, TIERRA NATAL DE SU ABUELO.

EL ÉXITO FUE TAL QUE DECIDIERON MUDARSE A VILLA DEVOTO EN 1997 PARA EXPANDIRSE, DONDE CONTINÚAN HASTA EL DÍA DE HOY. LA VOITURE SE ESPECIALIZA EN LA VENTA DE VEHÍCULOS 0KM DE LA MARCA CITROEN Y EN SERVICE Y REPARACIÓN DE LOS MISMOS. EN EL AÑO 2005, TENIENDO EN CUENTA EL ESFUERZO PRODUCIDO, CITROËN LES OTORGA EL PREMIO AL "MEJOR CONCESIONARIO DE LA RED", TANTO EN SERVICIO POST-VENTA COMO DE CONCESIONARIO INTEGRAL.

OPERACIONES COMERCIALES

COMPRA-VENTA:

Consta de la adquisición de autos 0km de Citroen para luego su posterior venta a los clientes. También se brindan service y arreglos para dichos clientes a partir de los repuestos y accesorios que también compran.

PAGOS:

La operación de pagos consta de la cobranza por parte de los proveedores por la mercadería brindada, los sueldos a los empleados y pagos diarios (papel higiénico, trapos, herramientas, etc)

COBROS:

La operación de cobros consta de la remuneración por parte de los clientes por el producto y/o servicio que le ofrece la empresa.

DOCUMENTOS COMERCIALES

REGISTRO FÍSICO QUE RESPALDA LAS ACTIVIDADES U OPERACIONES ACORDADAS Y REALIZADAS

ARCHIVADOS EN CARPETAS SEGÚN TIPO A O B, ORDENADOS POR NÚMERO.

-
- FACTURA
 - CHEQUE
 - RECIBO
 - REMITO
 - NOTA DE CRÉDITO
 - PROPUESTA
 - BOLETA DE DEPÓSITO

PROCESO ADMINISTRATIVO

CADA OPERACIÓN REALIZADA ESTÁ A CARGO DE UN SECTOR. CADA SECCIÓN TIENE UN ENCARGADO Y EMPLEADOS DISTINTOS SEGÚN ESTEMOS HABLANDO DEL ÁREA DE VENTAS OHM O SERVICE Y POSTVENTA.



PROCESO DE COMPRA

- La empresa busca abastecerse de autos 0km, repuestos o accesorios de sus **PROVEEDORES**.
- Si desean un repuesto o accesorio el **DEPARTAMENTO DE COMPRAS** efectúa una **ORDEN DE COMPRA**. Los autos que compran los selecciona CITROEN y el departamento mencionado se comunica con la fábrica.
- La empresa compra a los proveedores cuando ve que tiene poco **STOCK** y compra en cantidades para ser almacenadas.
- SI hay stock prosiguen con la compra, SI NO termina la operación.

PROCESO DE PAGO

- SI hay stock, entonces el PROVEEDOR emite una **FACTURA** y un **REMITO**.
- El PROVEEDOR envía la mercadería.
- Se envía el original y dos copias de la factura a **TESORERÍA** desde **COMPRAS**.
- SI el producto está en condiciones el DEPARTAMENTO DE COMPRAS firma el REMITO y lo reenvian (mandan un duplicado a **ADMINISTRACIÓN**). SI NO está en condiciones, no se firma el remito y se comunica con el proveedor para realizar el cambio de la mercadería.
- Luego desde la empresa, el sector de TESORERIA cumple su deuda con un **PAGO** (CHEQUE, transferencia, efectivo) y firma la FACTURA.
- El PROVEEDOR emite un **RECIBO** del pago efectuado.
- TESORERÍA envía el duplicado a COMPRAS y el original a ADMINISTRACIÓN.
Se queda con el triplicado.
- COMPRAS verifica los documentos de la compra y el pago.

PROCESO DE VENTA

- Un **CLIENTE** se acerca a la concesionaria con el fin de adquirir un vehículo (con o sin accesorios).
- El **VENDEDOR** le brinda opciones a partir de los gustos y la disposición del cliente.
- SI llegan a un acuerdo el VENDEDOR realiza una **PROPUESTA** al CLIENTE con los datos del cliente, del auto y la venta. SI NO hay acuerdo termina la operación.
- SI el CLIENTE acepta la PROPUESTA continúan con la venta. SI NO se termina el proceso.
- Pasa la PROPUESTA a **GERENCIA/SECTOR DE VENTAS** que la revisa (en base al precio establecido, descuentos, ofertas, etc)
- SI todo está correcto, pasa al **ÁREA ADMINISTRATIVA**. SI NO, rehacen la PROPUESTA.
- El ÁREA ADMINISTRATIVA llama al CLIENTE y arreglan el método de pago.
- SI el pago fuése financiado, CITROEN decide con que **FINANCIERA** trabajar; cobran el monto total más un interés.

PROCESO DE COBRO

- El CLIENTE puede pagar al contado, por cuotas o financiado.
- Por cada pago se emite un RECIBO en el ÁREA DE VENTAS que también se envía a TESORERÍA.
- Al emitir un pago el CLIENTE puede llevarse el auto.
- Una vez haya cumplido su deuda, el ÁREA DE VENTAS envía la **FACTURA** al CLIENTE y a TESORERIA.
- TESORERÍA revisa que no quede ningún pago pendiente, en el caso de efectuarse una transferencia que el dinero esté depositado en el banco.
- En ese caso (depósito) TESORERÍA revisa la **BOLETA DE DEPÓSITO** que le manda el CLIENTE.
- SI está todo en orden sube el pago al sistema y los documentos se archivan en ADMINISTRACIÓN. SI NO se contactan con el CLIENTE para saldar la deuda.

SERVICE POST- VENTA

LUEGO DE LA VENTA DEL AUTO Y QUE EL CLIENTE SE LO HAYA LLEVADO LA EMPRESA RECOMIENDA HACER UN SERVICE GRATUITO PARA CONTROLAR EL ESTADO DEL VEHÍCULO Y ASÍ PODER CUBRIR LA GARANTÍA (2 AÑOS). EN EL CASO DE NO HACER ESTE SERVICE, NO APLICA GARANTÍA.



SERVICE POST-VENTA

- El **CLIENTE** llama y le dan un turno.
- Llevan el auto, anotan los datos (auto y cliente) y arman el **presupuesto** (los **MECÁNICOS**)
- Si no hay un acuerdo por el mismo, se termina la operación. SI lo hay, entra el auto al taller.
- La **ADMINISTRACIÓN DE POSTVENTA** emite una **FACTURA** al **CLIENTE**.
- Este último puede pagar al contado, en cuotas o financiado.
- Una vez realizado el/los pago/s el sector de ADMINISTRACIÓN POSTVENTA emite **RECIBO/S**.
- Este último envía la FACTURA y los RECIBOS a **TESORERÍA**. TESORERÍA revisa el pago.
- Si el pago fue depositado en la cuenta bancaria debe revisar la **BOLETA DE DEPÓSITO** que le envía el **CLIENTE**.
- Si cumplio con su deuda, se sube el pago al sistema. SI NO, ADMINISTRACIÓN DE POSTVENTA lo contacta para solucionar el problema.

FIN DEL PROYECTO

INTEGRANTES:

DI MURO, MATIAS.
GONZALEZ, MATEO.

GUTIERREZ, LEONARDO.
LOIOTILE BASSETTI, JULIANA G.

DOCENTE:

CARDOSO, MARIA CRISTINA.

EQUIPOS