



GRUPO CCIMA

REGLAMENTO PARA LA FUERZA DE VENTAS



OBJETIVO

El objetivo de este reglamento es establecer los lineamientos para todos los asesores comerciales internos o externos, que pertenecen a la fuerza de ventas de CCIMA. Debe entenderse como asesor interno que tiene una relación laboral bajo contrato con la empresa o la empresa pagadora, mientras que un asesor externo es aquel que comercializa los productos de la empresa, bajo autorización previa, pero no cuenta con una relación laboral bajo contrato.

1. LINEAMIENTOS GENERALES

1.1 El equipo de ventas interno se manejará en todo momento con Exclusividad en los productos vigentes que la empresa comercialice.

Beneficio: Salvaguardar la marca, la confidencialidad y los productos vigentes.

Penalización: Baja inmediata y definitiva.

1.2 Todo integrante de la fuerza de ventas (Interno y externo) deberá hacer uso adecuado de toda la información que se le proporcione y que involucre a la empresa. El único contenido publicitario que se podrá promover será en todo momento el autorizado por el área de Marketing de la empresa de Grupo Ccima, entendiéndose que todo contenido y documentación manejada deberá tener imagen corporativa.

Beneficio: Salvaguardar la imagen e información corporativa.

Penalización: Baja inmediata y definitiva.

1.3 Es obligación de toda fuerza de ventas (interna y externa), actualizar y verificar en todo momento la información de precios, superficie y promociones vigentes por los medios autorizados (Inventario, plataforma web, planos, lista de precios vigentes y comunicados oficiales).

Beneficio: Garantizar que la información otorgada a los clientes siempre sea la correcta.

Penalización: En caso de cometerse algún error, la fuerza de ventas absorberá el perjuicio ocasionado. En caso de reincidencia en 3 ocasiones, en periodo de 12 meses consecutivos, causará baja definitiva.

1.4 La promoción y venta de productos al público podrá ser efectuada únicamente por la fuerza de ventas autorizada.

Beneficio: Salvaguardar la imagen e información corporativa.

Penalización: Se analizará si procede suspensión o baja definitiva.

1.5 Las presentaciones oficiales de productos al público podrán ser efectuadas únicamente por los presentadores Sherpa autorizados.

Beneficio: Salvaguardar la imagen e información corporativa.

Penalización: Se analizará si procede suspensión o baja definitiva.

1.6 Es obligación para todos los asesores asistir puntualmente a todas las juntas, capacitaciones y en general a cualquier actividad o evento oficial al que sean invitados independientemente del lugar, hora, fecha y/o cuando lo indique el gerente u otra área de la empresa.

Beneficio: Si todos los asesores asisten en tiempo y forma a las actividades o eventos, podrán tener la información de primera mano para mejorar sus habilidades, herramientas y logro de objetivos. Así mismo aseguramos los estándares de calidad de todos los equipos.

Penalización: Cuando un asesor tenga 3 faltas injustificadas a las actividades o eventos, en un periodo de seis meses consecutivos, causará baja inmediata.

1.7 Todo integrante de la fuerza de ventas (Interna y Externa) deberá respetar y seguir todos los procesos autorizados.

Beneficio: Llevar un correcto orden de las actividades a realizar.

Penalización: Cada falla al procedimiento generará una incidencia. En caso de acumular 3 incidencias en un periodo de 12 meses consecutivos, ocasionará una sanción económica \$1,000.00.

1.8 Toda información o actividad relevante deberán ser comunicada en tiempo y forma al jefe inmediato.

Beneficio: Comunicación efectiva.

Penalización: En caso de 3 incidencias se generará acta administrativa.

1.9 El registro de cada prospecto o cliente se deberá hacer únicamente a través del CRM de la empresa, cualquier otra forma de registro no tendrá validez.

Beneficio: La mejor manera de sustentar todo el trabajo y tiempo que se le dedica a los clientes y lograr la venta es a través del registro en tiempo y forma en el CRM.

Penalización: Si un asesor cierra una(s) venta(s) y ese cliente ya está registrado en el CRM previamente estará sujeto a una aclaración por lo que podría perder toda o parte de la comisión.

Nota: Para que el registro de todos los clientes en el CRM sea válido será necesario demostrar que quien hizo el registro también le ha brindado la información de venta al cliente mediante evidencia por correo y/o whatsapp.

1.10 El registro de cada uno de los clientes en el CRM debe ser completo, es decir, deberá tener todos los campos obligatorios llenos y con información verdadera al momento del registro. Cada registro tendrá una vigencia de 60 días naturales contados a partir de la fecha de dicho registro, este registro será indispensable para presentar alguna aclaración. Beneficio: Al llenar todos los campos con información verídica, se asegura que el cliente ha sido atendido en tiempo y forma por el asesor y será un argumento sólido en caso de aclaración.

Penalización: Si el registro del cliente no está completo o contiene información falsa, el asesor podría perder la comisión en caso de aclaración. Se analizará si procede suspensión o baja definitiva.

1.11 Si se sorprende a un asesor faltando el respeto a algún compañero, sea un asesor, personal administrativo, personal de apoyo como limpieza, mantenimiento, etc., incluso un cliente, éste será dado de baja de manera inmediata.

Beneficio: La filosofía Sherpa es el pilar más importante dentro de la organización, por ello debemos predicar con el ejemplo.

Penalización: Baja inmediata y definitiva.

1.12 Todo el equipo de ventas deberá entregar un reporte de seguimiento de ventas, clientes nuevos y actuales.

Beneficio: Con esto se garantiza la revisión del rendimiento de todos los integrantes del equipo, y así poder apoyarlos a mejorar los resultados (Bajo la premisa de "Lo que no se mide, no se puede mejorar").

Penalización: En caso de incumplimiento, será acreedor a un acta administrativa, en caso de reincidir en 3 ocasiones en un periodo de 6 meses consecutivos se aplicará sanción económica de \$1,000.00 pesos.

1.13 Es responsabilidad del equipo de ventas (Asesor y gerente), llevar un correcto seguimiento con sus clientes de los que ya están en proceso de compra, para que cierren su operación en los tiempos establecidos, se podrá solicitar prorrogas con anticipación de 5 días antes de terminar el tiempo establecido, en caso de no cumplir en tiempo los precios y promociones se actualizarán con fecha vigente y de ser necesario se liberará unidad adquirida.

Beneficio: Garantizar que todos nuestros clientes, terminen su proceso en los tiempos establecidos, y poder respetar precios y promociones.

Penalización: La comisión del equipo (Asesor y Gerente), de dicha operación se penalizará al 50%, siempre y cuando no exista un seguimiento oportuno en el tiempo establecido, es decir si no cierra su operación en el tiempo establecido.

2. CAMBIO DE EQUIPO

2.1 Cualquier asesor tiene la libertad de cambiarse de equipo siempre y cuando éste no contravenga los intereses de la empresa. En el caso de tener el gerente algún familiar dentro de su equipo, al primer conflicto que se suscite, será baja inmediata de la persona con menos tiempo en el equipo. Deberá notificarse mediante correo electrónico a las gerencias y direcciones para su revisión y aprobación.

2.2 Cualquier asesor se podrá cambiar de equipo en cualquier momento siempre y cuando se cumplan las condiciones y la aprobación de ambos líderes. Una vez hecho el cambio, deberán estar consientes que solo se permitirá un cambio en el año, esto con el objetivo de no desestabilizar a los equipos.



GRUPO CCIMA

REGLAMENTO PARA LA FUERZA DE VENTAS



3. BAJA DE ASESORES (8)

3.1 En caso de que un asesor cause baja de alguno de los equipos de la empresa, éste podrá reingresar a la empresa siempre y cuando la baja no haya sido por alguna falta ya sea de respeto o falta grave de deslealtad y hayan transcurrido por lo menos tres meses desde la fecha de la baja.

3.2. Si un asesor junta tres faltas a este reglamento, éste causará baja definitiva de la empresa y no podrá reincorporarse nuevamente en ninguna circunstancia.

3.3 Un asesor causará baja definitiva de la empresa si comete algún delito grave tal como robo, fraude, daños a las instalaciones, etc. y no podrá reingresar en ninguna circunstancia, además de sujetarse a un proceso legal o judicial.

3.4 Cuando algún asesor solicite su reingreso a la empresa, su posible jefe directo será el responsable de notificarlo por correo electrónico, con copia al gerente con quién estuvo trabajando anteriormente, y si alguno tuviera alguna objeción referente al asesor a contratar, éste no podrá reingresar.

4. ACLARACIONES

4.1 Todas las solicitudes de aclaración deberán cumplir las siguientes condiciones para que sean consideradas y puedan someterse a análisis.

A) Deberá existir un registro vigente en CRM al momento en que ocurre la venta.

B) El registro en el CRM deberá tener llenos todos los campos obligatorios y contar con información verdadera.

C) Ingresar la solicitud de aclaración por correo electrónico indicando en el asunto "Solicitud de aclaración "NOMBRE DEL CLIENTE". El asesor debe anexar todas las evidencias que sustenten su solicitud, tales como correos, mensajes de WhatsApp, etc, este correo deberá ser enviado por el Gerente al director de ventas.

D) La aclaración deberá ser anunciada el mismo día de la venta y tienen máximo 2 días para ingresar evidencia de lo contrario si no envía evidencia y anuncia aclaración, pierde todo el derecho y quien cierre se queda con la totalidad de comisión.

E) El seguimiento y registro deberá ser mayor a 60 días.

4.2 El asesor que inició la venta, aunque haya perdido la aclaración, tendrá la obligación de dar seguimiento hasta cerrar la venta y no le podrá informar al cliente la resolución de dicha situación de aclaración, en caso de que le informe o por esta aclaración se cancele la venta, se analizara la situación por direcciones, considerando una sanción económica o posible baja.

4.3 La tabla siguiente muestra los porcentajes de comisión de acuerdo con el momento en que se ingrese la solicitud de aclaración, tanto Asesores, Gerentes y DVR:

| Días naturales transcurridos desde la venta | Porcentaje de comisión para quien ingresa la aclaración |
|---|---|
| Registro y Seguimiento | 30% |
| Cierre, Expediente, Firma con cliente. | 70% |

4.4 Quien gane la aclaración tendrá el derecho de tener los beneficios adicionales por la venta en la misma proporción, tales como bonos, premios, etc. tomando en cuenta que, si esta aclaración fue por algún descuido, si perderá dichos beneficios. Esta situación aplica para toda la estructura organizacional

4.5 Para los casos en los que un asesor registre a un cliente en el mismo día de la venta hecha por otro asesor e ingrese una solicitud de aclaración posteriormente, ésta procederá cuando haya dado atención e información al cliente anteriormente con la muestra de evidencias como correos, mensajes de WhatsApp, etc.

4.6 En los casos en los que un asesor registre a un cliente en el mismo día de la venta hecha por otro asesor e ingrese una solicitud de aclaración posteriormente y no muestre evidencias de atención al cliente y envío de información previa, éste causará baja de manera inmediata por tratar de tomar ventaja.

5. GUARDIAS

5.1 Las guardias se repartirán de manera equitativa entre las gerencias de cada zona de acuerdo con los siguientes puntos:

- Oficinas.
- Plazas comerciales.
- Desarrollos.
- Otros.

5.2 Cumplir y asistir de manera puntual y completa en los horarios establecidos de cada guardia. En caso de una falta sin previo aviso en tiempo y forma, será acreedor a una sanción económica de \$200.00 pesos y no tendrá derecho a guardias durante un mes.

5.3 La secuencia para repartir los pases se determinará de acuerdo a la puntualidad de los asesores. Si los asesores en turno llegaron con anticipación o puntuales se echarán un volado para saber el orden de atención. Los pases se atenderán de forma alternada entre los asesores en turno. Si alguien llegara tarde a la guardia, tendrá tolerancia de 15 minutos, pasado este tiempo el Gerente podrá tomar la decisión de regresarlo o quitarle la guardia.

5.4 Se deberá portar el uniforme establecido en todo momento.

5.5 Cuidar el equipo de trabajo, computadoras, impresoras, teléfonos, así como material de uso común.

5.6 Los asesores que tengan guardia tendrán preferencia en el uso del equipo de trabajo. En caso de ser posible, se generarán áreas de trabajo para los demás asesores que no se encuentren de guardia y deban atender a un cliente.

5.7 Sólo podrá estar otro asesor en un punto de venta si tiene cita programada con algún cliente a quien podrá esperar hasta por una hora avisando a sus compañeros de guardia el nombre de la persona que espera y la hora de la cita. Pasado este tiempo, deberá retirarse de la guardia y en caso de que el cliente citado llegue después, los asesores de guardia deberán marcarle para avisarle.

5.8 Si un compañero estuvo esperando a un cliente, de acuerdo al inciso anterior, y por consecuencia dio el nombre de su cliente y éste no llegó a la cita en el horario indicado, pero llega más tarde cuando él ya se retiró, los compañeros deberán atenderlo, en medida de lo posible, sin que esto les dé derecho a reclamar comisión alguna sobre este cliente en caso de que logran venderle, siempre y cuando el primer asesor tenga su registro en orden.

5.9 En las oficinas de cada zona, no se aplicará esta regla de límite de tiempo para poder permanecer en la misma, es decir, este lugar es neutral y se podrá estar el tiempo que se desee permanecer para hacer llamadas, recibir clientes, firmar contratos y/o realizar trámites diversos que tengan que ver con actividades de la empresa. La única limitante es respetar las zonas delimitadas como exclusivas de asesor en guardia.

5.10 No se podrá comer en los puntos de guardia o en las oficinas. Sólo se podrá comer en las zonas indicadas para este fin, en caso de existir.

5.11 Si el asesor incumple en uno o varios de los puntos descritos anteriormente y no hay justificación alguna podrá ser causante de un acta administrativa.

5.12 Los asesores podrán volantear en los puntos de guardia siempre y cuando se permita. Se podrá hacer alrededor del módulo, dividiendo el área de forma equitativa entre los asesores en turno.

5.13 En caso de tener un cliente buscado por volanteo no se considerará como un pase. Sin embargo, si en el momento que se está atendiendo a un cliente por volanteo llegara por su cuenta un cliente a pedir información y es su turno, cederá su turno al siguiente asesor ya que no podrá atender a 2 clientes al mismo tiempo.

6. COMISIONES COMPARTIDAS

6.1 Cuando una venta se haya realizado por dos o más asesores, ésta se tomará como una venta compartida y la comisión será dividida entre quienes hayan participado en la misma en proporción con la participación que haya tenido cada una de las partes y de acuerdo con la tabla siguiente:

| Actividades de apoyo | Porcentaje de comisión sobre la venta de un terreno |
|---|--|
| Presentación de Proyecto | 10% |
| Recorrido de Oficinas | 0% |
| Explicación complementaria para el cliente. | 10% |
| Recorrido para conocer el desarrollo | 10% |
| Apartado, sin atención comprobable previa. | 0% |
| Integración de expediente | 20% |
| Explicación de contrato y recabar firmas | 50% |

Notas:

- En las actividades de recorrido para conocer las oficinas y acompañar al cliente en el proceso de apartado, que no requieren más de una hora, podrán apoyar los gerentes y/o directores.
- Se aclara que en caso de recompra posterior, no aplicará el compartir y no será aplicable esta venta para BONO además de que la gerencia y/o asesor que se quede con la venta, será el que seguirá atendiendo al cliente y a sus referidos; en caso de ventas posteriores, se aplicarán como venta normal.

7. ASIGNACION DE LEADS

7.1 El gerente asignará por semana a un asesor de su equipo para que sea el designado en recibir y atender a los leads que le lleguen por parte de la empresa.

7.2 Para que un asesor pueda tener derecho a Lead, deberá tener al menos 2 meses laborando dentro de la empresa.

7.3 De manera mensual, cada gerencia asignará una lista de los mejores cerradores del mes corriente para asignación de nuevos leads.

8. REASIGNACIÓN DE LEAD

8.1.-Si existe algún lead registrado anteriormente solo se podrá reasignar al nuevo asesor que esta notificando el lead duplicado, siempre y cuando el asesor anterior tiene más de 60 días de registro y seguimiento, sin haber cerrado venta.

8.2.-Los Lead de asesores dados de baja, se podrán reasignar a la gerencia correspondiente.

8.3.-Lead registrados por MKT y de asesores dados de baja que no pertenecen a ninguna gerencia activa, se reasignarán al Contac-Center de acuerdo con el proceso establecido.

8.4.- Se podrá reasignar lead registrados a gerentes de sus propias campañas, siempre y cuando sus asesores estén dados de baja.

9. MANEJO DE PUBLICIDAD



GRUPO CCIMA

REGLAMENTO PARA LA FUERZA DE VENTAS



9.1 Todo equipo de ventas llámese gerente o asesor, está obligado a utilizar únicamente publicidad institucional de la empresa para su campaña de ventas, promociones y/o actividades para prospectar clientes.

9.2 Los asesores que tengan alianzas con compañeros externos, de igual manera deberán dar aviso que todo manejo de publicidad será interno y sin manera de modificar absolutamente nada institucional, siendo ellos responsables de cualquier perjuicio y/o sanción.

9.3 Los gerentes y sus equipos de asesores deberán actualizar periódicamente sus publicaciones de campañas (REDES SOCIALES, LANDING PAGES, GOOGLE ADS, etc.) y deberán darle seguimiento constante en promociones vigentes para no crear conflicto de intereses con los demás compañeros. Los gerentes serán responsables de cualquier perjuicio y/o sanción.

9.4 El gerente y/o asesor Sherpa debe recordar que tiene un convenio de exclusividad y confidencialidad con la empresa, por lo que NO PODRA PROMOVER ningún otro producto igual o parecido al producto que tenemos en Grupo CCIMA. Cualquier asesor y/o gerente que sea reportado llevando a cabo estas practicas ya sea directa o indirectamente, será dado de baja inmediata.

10. MANEJO DE OFICINAS

10.1 Todo el equipo deberá reservar salas de juntas para poder llevar a cabo sus capacitaciones, juntas especiales con su equipo de asesores o para atender algún grupo de inversionistas llamado a recepción o mandando un WhatsApp para dicha reserva. Sin reservación previa no podrá utilizar las salas de juntas. Asimismo, se deberá hacer entrega de los espacios de trabajo en perfectas condiciones de orden y limpieza.

10.2 El gerente y asesor debe cuidar, respetar y procurar tener todo el material, mobiliario, etc en excelentes condiciones, al ver algún desperfecto en algún mobiliario deberá reportarlo inmediatamente en el chat de guardias para dar atención al respecto a lo sucedido. Asesor y/o gerente que sea descubierto haciendo mal uso de las instalaciones y/o mobiliario además de pagar el desperfecto será acreedor de un acta administrativa, al ser acreedor de una segunda acta administrativa será causa de baja definitiva.

10.3 Horario de atención a clientes lunes a viernes 9:00 am a 6:30 pm sábado y domingo de 10:00 am a 6:00 pm.

11. COMISIONES Y BONOS

11.1.- Es obligación del Asesor y Gerente Solicitar las comisiones y bonos en tiempo establecido, mediante el proceso autorizado.

11.2.-En caso de ser sorprendido a un asesor o Gerente, dando información falsa, es decir que ingrese una operación que no realizó dicho asesor, será penalizado con la comisión correspondiente y baja definitiva.

11.3.-Si una operación se vendió erróneamente, no se pagará comisión, hasta ser aclarada la situación, en caso de tener un perjuicio económico, será descontado al asesor y gerencia correspondiente. En caso de ser caso extraordinario se analizará y se descontará a toda la estructura de ventas.

10.4.-Los bonos a cliente Leal por Referido, se realizarán mediante el proceso establecido.

12. CANCELACIONES

1.2.1 Es responsabilidad de todo el equipo de ventas evitar la cancelación de venta.

1.2.2 En caso de una cancelación se deberá realizar procedimiento correspondiente.

1.2.2 En caso de transcurrir 45 días sin terminar su proceso de venta, la unidad se desbloqueará con previa autorización correspondiente.



GRUPO CCIMA

REGLAMENTO PARA LA FUERZA DE VENTAS



13. SOLICITUD DE ACUERDOS ESPECIALES

13.1 Cualquier solicitud de condición especial, deberá solicitarse mediante correo a dirección de ventas, justificando detalladamente la situación de esta.

14. CONDICIONES NO PREVISTAS EN ESTE REGLAMENTO

14.1 Toda falta grave a este reglamento causará suspensión y/o baja definitiva del asesor y perderá todos los beneficios adquiridos excepto el pago de sus comisiones pendientes cabe mencionar que esta falta será sometida a revisión por todas las direcciones.

14.2 Cualquier aclaración no especificada en este Reglamento será resuelta por los directores de cada zona de acuerdo a este reglamento y/o si no fuera posible un acuerdo, se determinará por Dirección Comercial.

15. CONVENIOS

15.1 El equipo de ventas podrá realizar convenio con diferentes empresas siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitados.

Beneficio: Generar Alianzas.

Penalización: En caso de vender una unidad y no existe convenio vigente se penalizará la comisión.

CONTROL DE VERSIONES

| Versión | Fecha | Cambios |
|---------|-------------|---|
| 1.0 | 24-Nov-2020 | Publicación inicial |
| 1.0 | 26-Oct-22 | Reasignaciones de Lead y Controversias. |

16. IMAGEN