

Reglamento para la fuerza de ventas

Objetivo: Regular los lineamientos y el marco de acción para el equipo de ventas, tanto interno como externo, garantizando el cumplimiento del SCAS (Sistema Comercial Aliado Sherpa)

1. Generales

El equipo de ventas deberá en todo momento:

- 1.1 Manejar exclusivamente los productos vigentes que la empresa comercialice, salvaguardando la marca y confidencialidad de Grupo CCIMA y de todas sus marcas
- 1.2 Compartir con responsabilidad y eficacia la información que será proporcionada a través de comunicados oficiales. Verificando que la información se encuentre actualizada, garantizando al cliente la mejor atención y plan de venta.
- **Revisar procedimiento de lanzamientos & promociones vigentes***
- 1.3 Promover únicamente el contenido publicitario autorizado por el área de Marketing de la empresa, sin modificar la imagen institucional, siendo responsables de cualquier perjuicio.
- 1.4 Respetar y seguir todos los procesos autorizados, además de asistir puntualmente a todas las reuniones, capacitaciones y actividades o eventos oficiales que se convoquen.
- 1.5 Apegarse a los valores de la empresa representando a la filosofía SHERPA en todo momento.
- 1.6 Cuidar el correcto seguimiento a los clientes asegurando la eficiencia a los cierres de operación, dentro de tiempos establecido, desde el apartado hasta la firma, pago de enganche y entrega de contrato firmado por RL.
- 1.7 El equipo de ventas podrá realizar convenio con diferentes empresas siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitados (revisar procedimiento Activación de convenio)
- 1.8 Registrar cada prospecto o cliente, a través del CRM de la empresa con información fidedigna.

2. Gestión de equipos

- 2.1 Al cometer un delito grave tal como robo, fraude, daños a las instalaciones, etc. no podrá reingresar en ninguna circunstancia, además de sujetarse a un proceso legal o judicial.
- 2.2 Se podrá solicitar reingreso a la empresa siempre y cuando la baja no haya sido por alguna falta.
- 2.3 Para evitar las bajas podrán solicitar cambio de equipo, siempre y cuando cumpla las condiciones y la aprobación de los líderes directos vía correo.

Revisar procedimiento de altas, bajas y cambios

3. Aclaraciones

- 3.1 Todas las solicitudes de aclaración deberán cumplir con las condiciones vigentes para que sean consideradas y puedan someterse a revisión.

Revisar procedimiento de solicitud de aclaraciones

4. Guardias y asignación de LEADS

- 4.1 Las guardias se repartirán de manera equitativa entre las gerencias de cada zona de acuerdo con los puntos establecidos en el rol de Marketing



- 4.2 La asignación de prospectos de Marketing CCIMA se dará a través del rol de CONTACT CENTER.
- 4.3 Se podrán reasignar LEADS si el asesor ya no se encuentra trabajando dentro de la empresa o han pasado 6 meses sin seguimiento comprobable adecuado.

Revisar políticas de contact center

5. Manejo de oficinas

- 5.1 Cuidar, respetar y procurar mantener el material y mobiliario en excelentes condiciones, al ver algún desperfecto deberá ser reportado.

Revisar reglamentos de uso de oficinas

6. Comisiones y bonos

- 6.1 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, gerencia y/o dirección correspondiente con aviso previo. En caso de ser caso extraordinario se analizará y se descontará a toda la estructura de ventas.
- 6.2 Se otorgarán los bonos a Aliado premium de acuerdo con el procedimiento vigente.

Revisar procedimiento de pago de comisiones & Bonos a Aliado Premium

7. Sanciones

- 7.1 Se generará un acta administrativa o sanción económica en caso de cometer incumplimiento en cualquiera de los puntos anteriores una vez que haya sido evaluado el impacto de la falta. En caso de reincidencias o casos extraordinarios se podrá considerar la baja.
- 7.2 No se podrá hacer descuento sobre comisiones sin antes hacer previo aviso.

8. Condiciones no previstas en este reglamento

9. Cualquier aclaración no especificada en este reglamento será resuelta a través de revisión extraordinaria en cada uno de los procedimientos oficiales emitidos.

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
1.0	24 de noviembre de 2020	Publicación inicial
1.1	01 de noviembre de 2021	Diseño, presentación
2.0	Febrero de 2023	Reforma de acuerdos