



## SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

### 1) OBJETIVO

El presente SOP tiene como objetivo dejar en claro el proceso de modulación para tratar de evitar los rechazos

### 2) ALCANCE

El presente alcanza a choferes, ayudantes, jefe de logística, supervisor de flota, modulador, supervisores de venta

### 3) EPP

N / A

### 4) RACI

| <div>TAREA \ PUESTO</div>   | Chofer /<br>ayudante | Jefe de<br>logística | Jefe de<br>Ventas | Modulador | Supervisor<br>de venta |
|---|----------------------|----------------------|-------------------|-----------|------------------------|
| Dar aviso de un<br>cliente<br>rechazador o<br>PDV cerrado                         | R                    | A / C                |                   | I         |                        |
| Tomar nota de<br>lo comunicado<br>por el reparto y<br>accionar                    |                      | A / I                | I                 | R         | C / I                  |
| Hablar con el<br>cliente para<br>intentar evitar el<br>rechazo                    |                      | I                    | I                 |           | R                      |
| Avisar al reparto<br>las acciones<br>tomadas y la<br>respuesta a la<br>modulación | I                    | A                    |                   | R         | C                      |

R: Responsable de llevar a cabo la tarea

A: Dueño del KPi / Pi al que está relacionado la tarea

C: A quien se le puede consultar sobre la tarea

I: A quien se le informa por la tarea

### 5) DESARROLLO

Cuando el equipo de reparto llega a un PDV y detecta un posible rechazo total o es un rechazo en curso, debe comunicarse con el modulador para informar la situación y consultar como proceder.



## SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

### Cerrados

Si el PDV se encuentra cerrado y el horario en el que está el camión en el mismo se encuentra dentro de la ventana horaria del cliente, el modulador debe comunicarse con el supervisor de ventas o con el promotor que le corresponde al cliente para consultar si tuvo alguna novedad sobre el mismo y no va a abrir o para que le consulte rápidamente si quizás le ocurrió algún imprevisto por lo cual le pospondríamos el pedido para la entrega siguiente.

### Roturas / Producto No Apto

Cuando se detecta un producto no apto por rotura o algún problema de calidad, asimismo si el cliente no quiere recibir el producto por fecha corta, para evitar el rechazo total de la factura, el repartidor procederá a realizarle el descuento de la mercadería correspondiente. Para ello puede calcularle el importe en la planilla “cálculo de rechazo parcial” que tienen en el teléfono del camión o al momento de informar el descuento de la mercadería pedir al modulador que le calcule el rechazo simulando la NC asociada a la factura desde el sistema.

### Diferencias de precios / supuestas bonificaciones omitidas

Si el cliente refiriera que el importe de la factura no coincide con lo que debería pagar, el repartidor debe comunicarse con el modulador para informar la situación. El modulador debe comunicarse con el área de Ventas para consultar por la inquietud del cliente y verificar si el mismo tiene razón y como proceder en cualquier caso.

### 6) CONSIDERACIONES

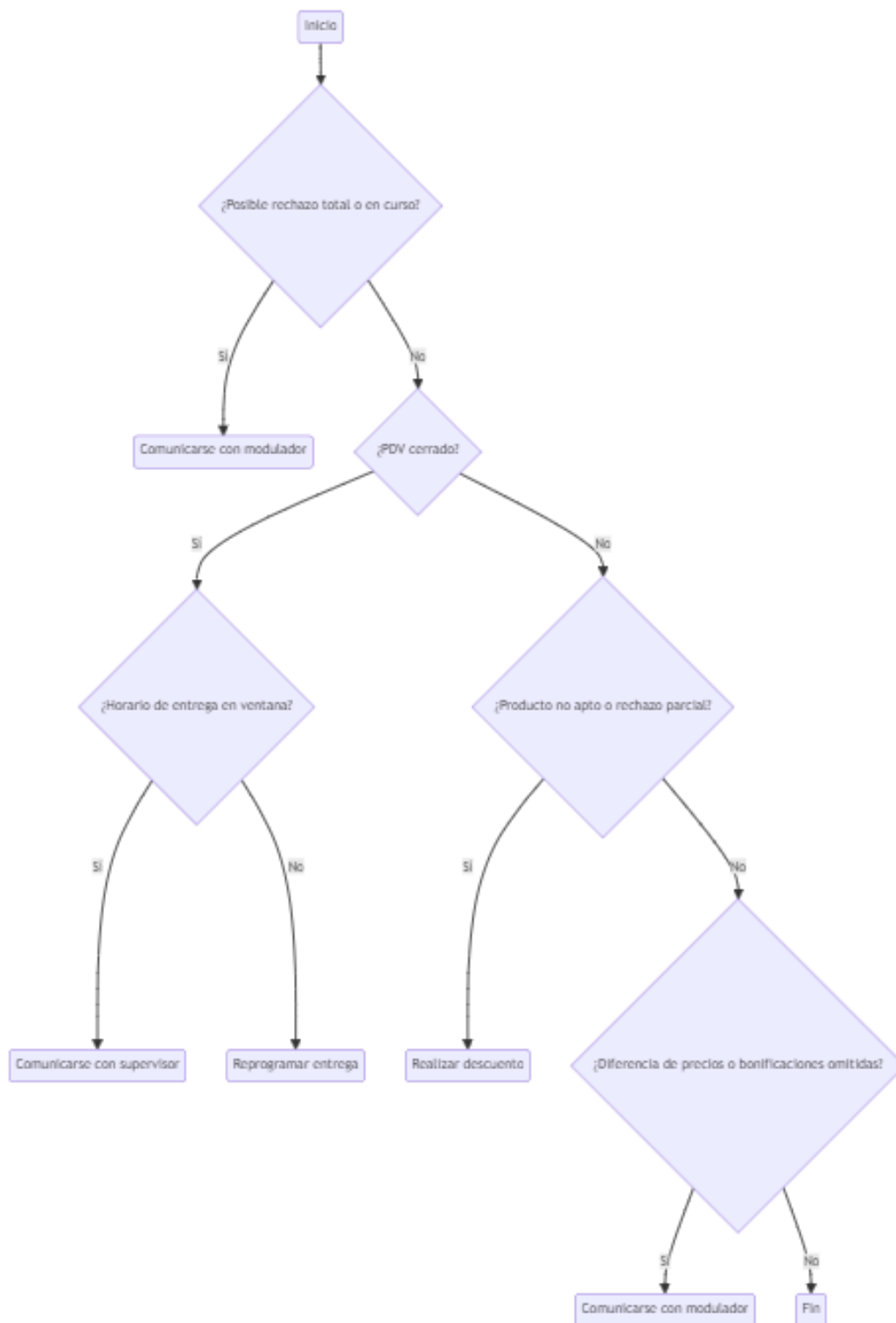
Las comunicaciones con el modulador pueden realizarse llamando por teléfono o mediante la aplicación WhatsApp.

El modulador deberá anotar en la planilla de Google Sheet llamada “Modulaciones y Rechazos” todos los datos referidos a las comunicaciones, de manera tal que se pueda calcular luego la adherencia y la eficiencia de las modulaciones realizadas.



## SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

### 7) FLUJOGRAMA





## SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

### 8) REVISIONES

| N° DE REVISION | FECHA   | RESPONSABLE    | CARGO          | MODIFICACIONES |
|----------------|---------|----------------|----------------|----------------|
| 1              | 11/2023 | BARRIOS VICTOR | JEFE LOGISTICA |                |
| 2              | 08/2024 | Barrios Víctor | Jefe Logistica |                |
|                |         |                |                |                |