	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 1 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

## **PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES**

### **1. Objetivo**

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las acciones a seguir para la venta de vehículos, motocicletas, cuadratracks, camiones, montacargas, neumáticos y otros bienes ofertados por TOYOSA S.A en ferias o activaciones.

### **2. Planificación anual de Ferias o Activaciones**

El área de Marketing al iniciar la gestión, realiza una estrategia ferial anual para las ferias o activaciones a realizarse en todas las regionales de Toyosa S.A. Dicha estrategia la prepara junto con las Gerencias de Línea para su posterior aprobación de Presidencia. Entre los documentos realizados se encuentra un presupuesto tentativo para cada una de las ferias. Este presupuesto se lo realiza con el propósito de enviarlo al área de Finanzas para que se pueda prever los gastos que generarían tales ferias.

Sin embargo, durante la gestión puede surgir la iniciativa de realizar una feria que no esté contemplada en la estrategia ferial. Para estos casos, el Gerente de Línea, Gerente Regional de Ventas o el Jefe de Ventas debe solicitar al área de Marketing la elaboración de un presupuesto. Dependiendo de la estrategia y del presupuesto anual, el área de Marketing coopera con el área Comercial.


Para todo tipo de ferias (estén contempladas o no dentro de la estrategia anual), se procede con las siguientes actividades.

### **3. Aprobación del presupuesto específico de la Feria**

Previo a la Feria, el Gerente/Jefe de Ventas de cada Línea que vaya a participar en la feria deberá coordinar con el área de Marketing para realizar un presupuesto que abarque las necesidades del área Comercial. En consenso deben indicar lo siguiente:

- Alcance de la feria
- Duración
- Presupuesto asignado para la misma (nivel Regional, Nacional, etc.). Dicho presupuesto debe incluir viáticos para el personal correspondiente, traslado de equipos para exposición, etc.
- Meta estimada de venta
- Promociones (precios con descuento, mantenimiento o repuestos en oferta, u otros) que estarán vigentes durante la feria.
- Público objetivo.

Una vez elaborado el presupuesto, el Gerente/Jefe de Ventas de cada Línea solicita al Gerente General, Vicepresidente o Presidente Ejecutivo una autorización para llevar a cabo una feria. Con

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 2 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

la Aprobación por cualquiera de dichas instancias, el Gerente/ Jefe de Ventas de cada Línea y la Gerencia de Marketing deberán iniciar las actividades pre-feria.

#### 4. Actividades Pre-Feria

##### Actividades de la Gerencia Comercial de Línea

Luego de la aprobación de la Feria, el Gerente de Línea, el Gerente Regional de Ventas o el Jefe de Ventas deberá realizar lo siguiente:

- Elaborar un Cronograma de Feria.
- Coordinar con el área de Marketing, 1 mes antes de la feria, el lanzamiento de la campaña publicitaria de la feria indicando los medios de difusión. Esta campaña debe estar acorde a las campañas de la línea.
- Realizar el movimiento de las unidades al lugar de feria, de acuerdo al “*Procedimiento de movimiento de unidades para ferias y exposiciones*”.
- Realizar un cronograma de los turnos que deben cumplir los Ejecutivos de Venta durante la feria, de manera tal que la atención en los Showrooms no sea interrumpida.
- Comunicar al área de Finanzas las fechas y duración de la feria para que se gestionen la contratación de una Cajera asignada para el evento.
- Coordinar con el área de Producto y Planificación la modificación de la Promoción correspondiente en el Sistema Teros a ofrecerse en la activación o feria.
- Asimismo, debe asegurarse que todos los ejecutivos que participen de la feria deben cuentan con su Tablet respectiva donde se encuentran los precios y características de los vehículos, y de ellas puedan imprimir las cotizaciones de la aplicación de prospectos. En el caso de que requieran equipamiento adicional como impresoras u otros, debe coordinar con el área de Sistemas para la dotación oportuna de los equipos necesarios.

##### Actividades de la Gerencia de Marketing


Los funcionarios de la Gerencia de Marketing deberán realizar las gestiones de logística necesarias para cumplir con los requerimientos de la Gerencia/Jefatura de Línea que fueron aprobados para la realización del evento: Cartillas, publicidad, inflables, contratación de modelos, mesas, sillas, iluminación, música y/u otros.

En caso que se contraten modelos para el evento, la Gerencia de Marketing debe coordinar con el área Comercial para una capacitación a las mismas para conocimiento básico de la promoción que corresponda para atención al Cliente.

Asimismo, deben coordinar con el área de Recursos Humanos todos los temas administrativos del personal del área de Marketing que participará en el evento (deberán consensuar la forma de compensación de horarios especiales a trabajarse, cuando sea necesario).

##### Actividades de la Gerencia de Finanzas

Los funcionarios de la Gerencia de Finanzas deberán coordinar con el Cajero asignado los horarios durante los cuales se efectuará la feria y la atención al público. Además de la provisión de los

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 3 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

formularios de **Recibos oficiales de TOYOSA S.A.** para este fin y del transporte de efectivo que es propio de cada Regional.

#### Actividades del área de Producto y Planificación

Con la autorización de Presidencia, Vicepresidencia o Gerencia General, el Jefe de Producto y Planificación en coordinación con el área de Sistemas, realiza los cambios necesarios en el Sistema Teros según la Promoción aprobada (cambio de Precios de vehículos, restricciones para descuentos, u otros).

#### Actividades del área de Sistemas

Con la autorización de la Feria, además de coordinar el cambio de precios o restricciones en el Sistema Teros, el área de Sistemas es responsable de dotar e instalar el equipamiento necesario para llevar a cabo dicho evento: computadoras, impresoras, cables y equipos de conexión, además de realizar las conexiones eléctricas necesarias para la iluminación, sonido, internet (Wi-Fi) y/u otros a coordinarse con el área Comercial y Marketing.

### **5. Durante la Feria.**

Las modelos contratadas para la feria reciben al Cliente físicamente dándole la bienvenida y, en caso que no exista un Ejecutivo de Ventas disponible, atiende al mismo explicando la promoción correspondiente; caso contrario lo deriva a un Ejecutivo de Ventas que se encuentre disponible.


El Ejecutivo de Ventas presenta el producto en el cual el Cliente está interesado, mostrándole todas las ventajas, cualidades del vehículo, al mismo tiempo que le enseña la cartilla y haciendo énfasis en la garantía y seguridad de la Marca.

El Ejecutivo de Ventas deberá revisar el precio del vehículo en la Tablet o en el equipo de computación dotado por el área de Sistemas para este fin, y negociará el mismo con el Cliente de acuerdo a la promoción. **Queda prohibido hacer verificaciones en listas u otros mecanismos diferentes a los establecidos en la feria de acuerdo a instructivo.**

El Ejecutivo de Ventas genera una cotización en el Sistema TEROS o a través de la tablet, la imprime y adjunta con grapas la cartilla correspondiente más su tarjeta de presentación y los entrega al Cliente.

Si el Cliente tiene la intención de compra y para reservar el precio pactado, el Ejecutivo de Ventas debe acompañar al Cliente para que realice el depósito de un monto mínimo determinado (USD100.- DÓLARES ESTADOUNIDENSES) en la Caja habilitada en la feria para el efecto. **Queda terminantemente prohibido que los Ejecutivos de Ventas reciban dinero en efectivo por la intención de compra. Todo pago debe realizarse directamente en Caja.**

El Cajero al momento de recibir el depósito, realiza el llenado del Recibo oficial de TOYOSA S.A. por el monto del depósito realizado registrando los datos del cliente. A continuación, el Cajero timbra el Recibo con un sello de “Válido por 10 días” para luego entregar al cliente una copia del recibo, mientras que el Cajero conserva el ejemplar Original del Recibo.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 4 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

El Ejecutivo de Ventas debe fotocopiar y guardar la copia del recibo y del documento de Identidad del Cliente. Por último, al despedir al Cliente debe recalcarle las condiciones (también detalladas en el recibo) de la reserva del precio (no reserva un chasis o color específico) y que tiene validez únicamente de **10 días** de realizado el pago por la intención. Asimismo, debe explicar al Cliente que a partir del día 11, el precio de feria del vehículo queda inválido y se debe atener al precio regular de la unidad, de manera que si desea formalizar la compra debe realizarse dentro de este plazo, como se describe en el punto **Formalización de la Compra** del presente procedimiento.

El Ejecutivo de Ventas debe realizar un **seguimiento a los Clientes 24 horas después de entregada la Cotización** para recordarle que debe apersonarse a las Oficinas de TOYOSA para consolidar la compra del Vehículo.

## 6. Informes de Retroalimentación de Feria o Activación

Dentro de la 48 horas de finalizada la Feria o Activación, tanto las Gerencias/Jefaturas de Línea como la Gerencia de Marketing de la Regional en la que se llevó a cabo la Feria o Activación, deben elaborar un informe para su presentación a la instancia que autorizó la realización de la misma (al Gerente General, Vicepresidente o Presidente Ejecutivo, según corresponda). Dicho informe deberá contener mínimamente la información detallada a continuación, según corresponda:

### Informe de la Gerencias de Línea

Las Gerencias de Línea, el Gerente Regional de Ventas o el Jefe de Ventas deberá incluir mínimamente los siguientes puntos en el informe a presentarse:


- ✓ Duración real de la Feria
- ✓ Porcentaje de Cumplimiento de la Meta estimada de Venta
- ✓ Detalle de las ventas que cuentan con el recibo del depósito hecho en caja (por modelo de vehículo).

### Informe de la Gerencia de Marketing

La Gerencia de Marketing deberá elaborar un informe con los siguientes puntos:

- ✓ Retroalimentación de la Feria (cantidad de personas que asistieron a la Feria, eventos realizados durante la feria)
- ✓ Prospecto de Ventas.
- ✓ Tabulación de Encuestas realizadas en la Feria y estadísticas de la feria en cuanto a número de visitantes y calidad de atención del personal de ventas, calidad del evento y oportunidades de mejora.
- ✓ Imágenes de la Feria o Activación.

La gerencia de Marketing utilizará la información de este informe para la elaboración de la documentación para Japón.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 5 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

#### Informe de Ejecutivos de Ventas

Para las regionales de Occidente (La Paz, El Alto, Potosí y Oruro): al siguiente día laboral post-feria, los Ejecutivos de Ventas deben generar el siguiente detalle:


- Listado de Clientes que realizaron el pago por intención de compra en Caja y el monto correspondiente.
- Listado de Clientes que realizaron un pago (cuota inicial) en una Entidad Financiera por una compra formal y el monto correspondiente.

Los Ejecutivos de Ventas de las regionales y ferias de La Paz, El Alto Potosí y Oruro deben informar el detalle elaborado, mediante correo electrónico, al Analista Comercial en La Paz.

#### **7. Manejo de Cajas en Ferias a Nivel Nacional**

En caso que una entidad financiera recaudadora no se encuentre disponible para la feria, se dispondrá de una Caja para la atención de los clientes, considerando lo siguiente:

1. La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas debe asignar un Cajero con conocimientos básicos de Contabilidad, pudiendo ser algún funcionario que cumpla con dichos requisitos.
2. El Cajero asignado, deberá contar con **recibos de cobro pre-impresos de TOYOSA S.A.** tanto para moneda nacional como para moneda extranjera. Los Recibos deben contener mínimamente los siguientes campos: Datos del Cliente, número correlativo, fecha, importe cobrado, parte literal, concepto o detalle de la mercadería vendida, firma de la persona que efectúa el pago, firma y sello del Cajero. Asimismo, los recibos deben contener el detalle de las condiciones de la reserva:
  - Se reserva únicamente el precio y no reserva un chasis o color específico
  - La reserva del precio es válida únicamente por 10 días de realizado el pago por la intención. A partir del día 11, el precio de feria del vehículo queda inválido y se debe atener al precio regular de la unidad, de manera que si el cliente desea formalizar la compra debe realizarse dentro de este plazo.
3. El Cajero es responsable del dinero en efectivo durante la feria y por consiguiente deberá tomar los recaudos necesarios para resguardar los importes recibidos en una caja metálica con cerradura o llave que pueda transportarse para resguardo del dinero durante la Feria. No deberá confiar ni delegar su trabajo a nadie.
4. El Cajero luego de atender al último Cliente de la jornada, deberá realizar el cuadre del día verificando que los saldos en efectivo, el importe en su planilla de Cuadre, las copias de los recibos y los cheques y/o comprobantes de POS (cuando corresponda) coincidan con el movimiento de efectivo reflejado en la planilla Cuadre.
5. Al finalizar la jornada, el Cajero deberá realizar un arqueo de Caja indicando la fecha y un resumen de los Recibos recontando el dinero que existe en la Caja Metálica que deberá coincidir con la planilla Excel elaborada.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 6 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

6. La Caja metálica deberá ser guardada en instalaciones de Caja de Toyosa S.A. **Queda terminantemente prohibido que los funcionarios lleven la Caja metálica a sus domicilios o lugares ajenos a la empresa.**
7. El Jefe Nacional de Finanzas (La Paz y Santa Cruz) o el Contador (demás regionales), debe solicitar al área de Contabilidad la creación de una cuenta con el nombre "Ferias" para que se registre los ingresos de las ferias.
8. Al día laboral siguiente, el Cajero deberá entregar una copia de los Recibos y la hoja Excel, llenada el día anterior, al Jefe Nacional de Finanzas (La Paz y Santa Cruz) o el Contador (demás regionales), quien deberá verificar la consistencia del cuadro con los montos considerados.
9. Con el visto bueno del Jefe Nacional de Finanzas (La Paz y Santa Cruz) o el Contador (demás regionales), el Cajero debe entregar la Hoja Excel al Jefe Nacional de Administración de Ventas (Cartera), Jefe Regional de Administración de Ventas (Cartera) o su equivalente en el interior, para que se proceda a efectuar el registro contable respectivo. Dicho registro contable debe realizarse 24 horas de recibido el cuadro.  
El área de Administración de Ventas (Cartera) debe realizar el registro contable abonando a los clientes que realizaron los depósitos y procederá registrar los importes recibidos a Caja de Oficina Central a la cuenta contable "*Ferias*" (a crear por el área de Contabilidad) generando la Orden de Cobranza para posteriormente generarse un Comprobante de Ingreso en Cajas.  
A continuación, el Cajero de la feria debe entregar al Cajero de Oficina Central el total de los ingresos registrados durante la feria, para su resguardo. En los casos que corresponda, el Cajero debe entregar el efectivo a la empresa transportadora de valores para su resguardo.
10. La cuenta contable "Ferias" de cada cliente deberá ser regularizada y quedar en cero, una vez que se concrete la venta o el cliente desista de la compra. En ambos casos, el Cajero, al momento de la devolución al cliente debe elaborar y entregar el Comprobante de Egreso como respaldo de la devolución de dinero motivo por el cual el comprobante debe encontrarse firmado.


## 8. Formalización de la Compra

En caso que el Cliente decida comprar el Vehículo reservado en una Feria/ activación, deberá apersonarse al Showroom de Toyosa (dentro de los 10 días desde el pago en feria) y presentar el Recibo y la Cotización al Ejecutivo de Ventas. Con estos documentos, el Ejecutivo de Ventas podrá proceder a la verificación de la disponibilidad del Vehículo que solicita el Cliente.

El Ejecutivo de Ventas buscará en el sistema TEROS la disponibilidad del modelo de vehículo que solicitó el Cliente en la feria e indicará los colores y especificaciones del mismo mediante el Cotizador del Sistema TEROS y emitirá una cotización de acuerdo al procedimiento de Venta regular, establecido por separado.

El Ejecutivo de Ventas solicita al Cliente que se apersona a Caja con su documento de Identidad original y vigente y el Recibo para que se le haga la devolución del dinero depositado en feria.

El Cajero debe elaborar un Comprobante de Egreso por el monto correspondiente que el Cliente

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA COMERCIAL</b>	Versión: 1.1
		Página 7 de 7
	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS PARA FERIAS O ACTIVACIONES</b>	<i>Vigente desde el 09/10/2018</i>

deberá firmar al momento de recibir el dinero devuelto. Con este dinero el Cliente podrá efectuar el depósito para completar el monto mínimo de reserva en cualquier Entidad Financiera en las cuentas de la empresa o realizar el depósito de cheque en Caja de acuerdo al procedimiento de Ventas vigente.

#### **9. Desistimiento de Intención de Compra en Feria**

En caso que el Cliente desista de la intención de compra del vehículo en Feria, deberá presentar una Nota formal de desistimiento dirigida al Gerente/Jefe de Ventas indicando la razón de tal decisión.

El Ejecutivo de Ventas recibirá esta Nota y la entregará al Gerente o Jefe Regional de Ventas para ser firmada y autorizada.

Con la autorización, el Ejecutivo de Ventas debe indicar al Cliente que se apersona a Caja para la devolución del 100% de su dinero, portando su documento de Identidad original y vigente, el Recibo de depósito de dinero en feria y la Nota de desistimiento firmada.

Al momento de hacer la devolución del dinero, el Cajero debe elaborar un Comprobante de Egreso por el monto correspondiente que el Cliente deberá firmar al momento de recibir el dinero devuelto. El Cajero deberá adjuntar a la copia del Comprobante de Egreso, el Recibo de depósito de dinero en feria y la Nota de desistimiento firmada.