	PROCEDIMIENTO DE VENTA TELEFONICA	CÓDIGO:	PD-GC-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : COMERCIAL Y AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Realizar la venta de tiquetes con tarjeta de crédito autorizada, al usuario que se comunique con el Call Center de Expreso Palmira.

2. ALCANCE


Esto aplica para todos los usuarios que tengan tarjeta de crédito: VISA, DINNERS, AMERICAN EXPRESS, CREDENCIAL y MASTER CARD nacionales e internacionales; que quieran realizar compras a través de la línea gratuita 018000936662 o a la línea fija 6644689 ext.: 175.

3. DEFINICIÓN


Tarjetahabiente: persona a la cual se encuentra asignada la tarjeta de crédito

4. CONTENIDO


NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Ingreso de datos	En el momento que el usuario se comunique con el call center de Expreso Palmira y solicite alguno de los servicios de transporte, el operador de call center debe tomar los datos personales que requiere el sistema de GPS y/o NODUM para la creación del cliente	Operador call center	Creación del cliente NODUM GPS
Ofrecer servicio	El operador del call center debe ofrecer el servicio de venta telefónica para pago con tarjeta crédito. Nota: la compra mínima con tarjeta de crédito es de \$18.000 pesos y la compra máxima es de \$500.000 pesos.	Operador call center	N.A
Procedimiento de pago	Mecanismos de seguridad al ingreso de datos la portal al momento de ingresar al portal del banco, el operador del Call center, deberá cumplir con los mecanismos de seguridad de ingresos de datos, los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> - Validar que no exista alguna persona detrás de ella que pueda estar tomando los datos, de ser así se debe terminar la transacción. - Las llamadas siempre serán atendidas por el teléfono fijo. - No manipular otra línea telefónica. - No pueden tomarse fotos al computador durante la transacción. 	Operador call center Banco	Portal del banco

	PROCEDIMIENTO DE VENTA TELEFONICA	CÓDIGO:	PD-GC-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : COMERCIAL Y AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<ul style="list-style-type: none"> - Cerrar sesión del aplicativo cada vez que no se esté utilizando o no se encuentre en el puesto de trabajo. - Es de aclarar que solo pueden ser ingresados los datos al portal cuando el cliente es quien se comunica con nosotros a través de la línea gratuita o de la línea fija. Por ningún motivo el operador del Call center podrá llamar al cliente para ingreso de datos durante la transacción. <p>Una vez el operador del Call center haya tomado los datos del cliente para realizar la transacción, estos datos pasan automáticamente a un proceso de confirmación que ejecuta el banco y este debe emitir la aceptación o rechazo de la transacción.</p> <p>El operador del Call Center deberá informar al cliente la aprobación o rechazo de la transacción. Si la transacción fue rechazada y la causal de rechazos permite generar reintentos, estos se pueden realizar pasado 5 minutos.</p> <p>Si por algún motivo no se tiene respuesta de aceptación o rechazo de la transacción por parte del banco en 5 minutos, el operador del Call Center estará en la obligación de anular dicha transacción e informarle al cliente.</p>		
Ejecución y envío de soportes	<p>En el momento que el banco aprueba la transacción, este debe enviar un soporte del pago en línea a la persona del Call center, para que esta lo reenvíe con el adjunto de la reserva por correo electrónico tanto al coordinador de valores de la agencia de origen del viaje como al usuario que compro el ticket, con el fin de dejar constancia de la transacción realizada.</p> <p><i>Nota: Cabe aclarar que hasta que no se les envíe el soporte con la aprobación no se le puede imprimir ni entregar el ticket al usuario.</i></p>	<p>Operador Call center</p> <p>Coordinador de valores</p>	<p>Soporte de pago</p> <p>E-mail de constancia</p>
Asignación y reservas sillas	<p>De acuerdo a la agencia donde se origine el ticket, el operador de call center realiza la reserva o asignación de la silla en el sistema Nodum o GPS.</p> <p>Realizada dicha reserva, el operador Call center debe enviar el correo al pasajero con copia oculta al coordinador operativo y a la auxiliar de oficina de la agencia origen, confirmando la reserva y relacionando el número de la misma.</p> <p>El operador del Call center debe informarle al usuario que debe presentarse en la taquilla de la agencia 45 minutos antes de la hora de viaje, con el objetivo de reclamar el ticket y validar la silla, si el viajero no se presenta en dicho tiempo el sistema automáticamente libera la reserva, quedando pendiente la reasignación del ticket de acuerdo a los horarios, servicios de la ruta y disponibilidad de sillas.</p> <p>Es de aclarar que el usuario debe llevar copia de la cedula para la entrega del ticket.</p>	<p>Operador Call center</p> <p>Coordinador operativo</p> <p>Auxiliar de oficina</p>	<p>Aplicativo</p>

	PROCEDIMIENTO DE VENTA TELEFONICA	CÓDIGO:	PD-GC-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : COMERCIAL Y AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

<p>Proceso contravías</p>	<p>Las ventas generadas por el call center se van a manejar por el aplicativo de contravías, ya que son tiquetes que se pagan en la sede principal de la compañía y son generados en otra agencia; siguiendo con el mismo procedimiento de contravías el operador call center debe:</p> <p>Crear la contravía en el sistema con los datos del cliente</p> <p>La auxiliar de oficina al momento de entregar el tiquete, debe imprimir un comprobante de entrega de tiquete en la opción entrega contravía para hacerlo firmar del cliente.</p> <p>El coordinador de valores debe quedar con una copia del comprobante de entrega de tiquete e imprimir el soporte de venta el cual anexa en el cuadre diario de planilla.</p> <p>Nota: Al comprobante entrega de tiquete se le debe adjuntar fotocopia de la cedula del usuario y el soporte de pago para anexarlo al cuadre diario.</p> <p>En la agencia se debe crear una carpeta digital con todos los soportes para llevar un control en caso de necesitar alguna información.</p>	<p>Coordinador de valores</p>	<p>Tiquete</p> <p>Comprobante de tiquete contravía</p> <p>Fotocopia documento del usuario</p>
<p>• Condiciones y restricciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La venta telefónica es autorizada solo para tarifa plena. • No aplica para las rutas Cali-buenaventura/buenaventura-Cali • La venta telefónica solo se hará en los siguientes horarios de atención son de 8:00am-12pm y de 1:00pm-5:30pm y los sábados de 9:00am- 12:30pm • Es deber de los coordinadores operativos respetar dicha reservas y velar por cumplir con la promesa de venta a ese pasajero. • Si el cliente desea que el tiquete sea entregado a domicilio debe cancelar el costo del envío, dependiendo de la ciudad y el servicio que se tenga para la misma. • El viajero debe presentarse en la taquilla de la agencia 45 minutos antes de la hora de viaje, con el objetivo de reclamar el tiquete y validar la silla, si el viajero no se presenta en dicho tiempo el sistema automáticamente libera la reserva, quedando pendiente la reasignación del cupo de acuerdo a los horarios, servicios de la ruta y disponibilidad de sillas. • A partir de la fecha de compra se tiene un plazo máximo de 90 días para reclamar y hacer uso de este tiquete. De existir variación en precio para la fecha en que el cliente requiera utilizar el tiquete, este debe asumir la diferencia en la tarifa. • El tiquete en ningún momento es canjeable y no se realizan devoluciones de dinero. • Es de aclarar que el pasajero debe cumplir con todas las políticas de viaje de Expreso Palmira. • Después de entregado el tiquete la empresa no se hace responsable por pérdida, robo o deterioro del mismo, la custodia del tiquete es responsabilidad del viajero. 		

	PROCEDIMIENTO DE VENTA TELEFONICA	CÓDIGO:	PD-GC-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : COMERCIAL Y AGENCIAS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

5. RESPONSABILIDAD

Operador Call center: Ofrecer el servicio, Ingresa los datos del viajero a los aplicativos, validar el pago, realiza la reserva y hacer seguimiento a la misma.

Auxiliar de oficina: entregar el tiquete con las condiciones del proceso y valida la silla que tiene reservada el usuario

Coordinador de valores: validar e imprimir los soportes adjuntándolos al cuadre

Coordinador operativo: es el responsable de garantizar que cumpla la promesa de venta ofrecida por el call center.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Aplicativo (Nodum, GPS, y banco)

Soporte de pago en línea

Comprobante de tiquete contravía

Tiquete

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Amalia Jaramillo	Gustavo Duque
CARGO:	Gerente Comercial	Coordinador de calidad	Jefe Auditorias en Agencias	Gerente Financiero