



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

MANUAL DE OPERACION FRANQUICIA



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

CONTENIDO

1. Nuestra Empresa
2. Nuestra Mision
3. Nuestra Visión
4. ¿Qué es una Franquicia?
5. ¿Cómo adquirir una franquicia?
6. Proceso de ingreso al sistema de Franquicia JER S.A.
7. ¿ Que Incluye la Franquicia?
8. Respaldo y Legalidad
9. Producto
10. Margen y/o Contraprestación Económica
11. El cliente
12. Política Comercial
13. Atención de Quejas y Reclamaciones
14. Gestión
15. El día a día
16. Horarios de Atención
17. Equipo tecnológico
18. Servicio de Mantenimiento de Equipo de Sistemas
19. Soporte Técnico- HelpDesk
20. Soporte en Proceso de Anulados
21. Control Operacional
22. Asistencia en Giros



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

- 23. Supervisión de la Franquicia
- 24. Servicio de Recaudo y Provisión de Dinero
- 25. Política de Cartera
- 26. Pago de Premios
- 27. Manejo de Marca
- 28. La Imagen
- 29. El Interior de los Puntos de Venta
- 30. Prendas Publicitarias
- 31. Buen uso y manejo de Material P.O.P Punto de venta
- 32. El Franquiciado
- 33. Mantenimiento y limpieza del punto de Franquicia
- 34. Publicidad y Promoción
- 35. Herramientas de Fidelización
- 36. Canales de Comunicación
- 37. Mapa de Proceso Franquicia
- 38. Preguntas Frecuentes
- 39. Terminos Usados



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Introducción

El manual de Operación para la Franquicia JER busca que los puntos de venta franquiciados tengan las mismas características de presentación, imagen, atención, servicio; y los mismos procesos operativos de comercialización, control y administración de la venta del portafolio de productos y servicios JER.

El manual de Operación para la Franquicia JER es un documento, en el que se describen procedimientos, funciones, actividades, sistemas, recomendaciones, disposiciones y normas de operación de los puntos de venta.

El manual de Operación de la Franquicia JER cumple con los siguientes objetivos generales:

- JeR** Constituir guías prácticas para el buen desempeño de los franquiciados de puntos de venta.
- JeR** Estandarizar las operaciones de los puntos de venta, para que las actividades se realicen en forma eficiente y homogénea, ofreciendo un mismo nivel de calidad a todos nuestros clientes.



JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Nuestra Empresa



JER S.A.

Una organización que cuenta con un variado portafolio de productos y servicios que se comercializan a través de una sólida red comercial y tecnológica, con más de 200 oficinas y 1000 franquiciados en los departamentos de Boyacá y Amazonas.

Dentro del portafolio de productos y servicios JER se destacan los juegos de suerte y azar.

Nuestra organización tiene una amplia trayectoria y participación en otras empresas del sector, consolidándonos como una empresa altamente competitiva, emprendedora y con gran sentido de responsabilidad social.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Nuestra Mision

“Con un equipo de trabajo comprometido garantizamos procesos eficientes que generan bienestar y confianza a nuestros clientes”.

JeR Nuestra Visión

"Asegurar el éxito en los juegos de suerte y azar y que ese éxito apalanque una estructura de mercadeo que fortalezca los servicios, garantice la rentabilidad de los accionistas y la existencia de las actuales y futuras inversiones".

JeR ¿Qué es Una Franquicia?

La franquicia es un tipo de contrato utilizado en el comercio mediante el cual una parte llamada franquiciante cede a otra llamada franquiciado la licencia de una marca para su explotación comercial así como los métodos, procedimientos y tecnología.

La franquicia consiste en aprovechar la experiencia de una empresa ya posicionada que ha conseguido una ventaja competitiva destacable y un gran reconocimiento en el mercado. Dicha ventaja puede consistir en una marca de prestigio, productos o métodos patentados o, simplemente, un profundo conocimiento del negocio que le hace conocedor de la fórmula de obtener beneficios. Mediante el contrato de franquicia, el franquiciador se compromete a transmitir parte de esos valores al franquiciado y éste consigue una sensible reducción de los requisitos de inversión así como el riesgo, puesto que trabaja sobre algo que ya es conocido y que ha tenido experiencia.





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Las Franquicias han probado ser, el Método y esquema más seguro para establecer un negocio. Estudios reales y confiables, nos indican que el 95% de los negocios independientes fracasan en los primeros 5 años de su existencia y de hecho, la gran mayoría de estos nunca llegan a ser rentables el 95% de las Franquicias en General crecen y se consolidan, son negocios estables que arrojan grandes utilidades y grandes satisfacciones profesionales

Al adquirir un punto de Franquicia JER, los franquiciados reciben una marca de prestigio, una operatividad resuelta, un sistema de administración eficiente y una amplia cobertura en el mercado.

JER ¿Cómo Adquirir Una Franquicia?

El sistema de franquicias de JER S.A. fue diseñado para responder a la demanda de interesados en ingresar al negocio de los juegos de suerte y azar, a través de un modelo altamente rentable, experiencia real y el respaldo de una empresa en constante crecimiento y desarrollo.

En JER S.A. buscamos personas que cumplan con el siguiente perfil:

- Compromiso y pasión por el negocio
- Espíritu emprendedor y de servicio
- Excelentes relaciones interpersonales
- Involucramiento personal en el negocio
- Visión del negocio

Podrá ingresar al sistema de franquicia JER una persona mayor de edad, natural o jurídica.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Para ser parte de la familia JER como franquiciado, tenga en cuenta:

LISTA DE CHEQUEO REQUISITOS DE INGRESO SISTEMA DE FRANQUICIA JER

REQUISITO

Inscripción a la convocatoria de la Franquicia

Formato de Datos Personales

Copia del documento de identidad

Informe de afiliación a seguridad social

Copia del Rut

Autorización para verificación de listas restrictivas



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JER Proceso de Ingreso al sistema de franquicia

JER:

Paso 1. Validación de la documentación requisito de ingreso.

Paso 2. Firma de documentos legales Sistema de Franquicia JER :

- Contrato de Franquicia
- Formatos anexos

Paso 3. Entrenamiento y capacitación.

Paso 4. Ingreso en el sistema JER y asignación de usuario-clave.

Paso 5. Entrega del punto de franquicia, inventario de elementos.

Paso 6. Puesta en marcha.

Paso 7. Supervisión y soporte comercial permanente





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR ¿Qué Incluye la Franquicia?

La franquicia JER incluye la licencia para el uso de nuestra marca (por 1 año), el knowhow, instructivos de proceso, un variado portafolio de productos y servicios. Un sistema robusto, asistencia para la puesta en marcha, capacitación, entrenamiento, soporte y supervisión permanente.

JeR Respaldo y Legalidad



Gobernación de Amazonas
Por un Buen Vivir, Somos Pueblo Somos Mas

CONCESIONARIO AUTORIZADO POR LA LOTERIA DE BOYACA- DEPARTAMENTO DE AMAZONAS

Actualmente el juego de Apuestas Permanentes o Chance se explota en el Departamento de Boyacá y Amazonas a través del concesionario JER S.A. único autorizado, mediante los siguientes contratos:

- En el Departamento de Boyacá contrato de concesión N 001 del 27 de Enero de 2011.



www.apuestasjer.com

The logo for JER, featuring the letters 'JER' in a bold, yellow, stylized font with a black outline, set against a red rectangular background.

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

The logo for SU Red, featuring four colored circles (green, blue, red, yellow) arranged in a square pattern to the left of the text 'SU Red' in a bold, white, sans-serif font, with the tagline 'más servicios para más personas' in a smaller font below it.

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

- En el Departamento de Amazonas contrato de concesión N 000405 del 28 de marzo de 2014.

JER S.A. a su vez suscribió contrato de comercialización con INVERSIONES J.R. S.A., como único autorizado para explotar el juego de Apuestas Permanentes en el Municipio de Puerto Boyacá.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Jer Producto

A continuación se describe el portafolio de productos y servicios que ofrece Jer S.A. y el proceso de como efectuar su venta

PRODUCTO

DESCRIPCION

CHANCE

Es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el cliente selecciona un número de 4, 3 2 ó 1 cifras y apuesta contra el resultado del premio mayor de la lotería o sorteo escogida de acuerdo a la apuesta seleccionada, en esta modalidad, el plan de premios es el siguiente:

SÚPER PLENO: consiste en el acierto de las (4) cifras en su orden del resultado del premio mayor. Si acierta se gana \$4.500 por peso apostado.

COMBINADO: consiste en el acierto de las (4) cifras en cualquier orden del resultado del premio mayor. Si acierta se gana \$208 por peso apostado.

PLENO: consiste en el acierto de las (3) cifras en su orden del resultado del premio mayor. Si acierta se gana \$400 por peso apostado

COMBINADO: consiste en el acierto de las (3) cifras en cualquier orden contra el resultado del premio mayor. Si acierta se gana \$83 por peso apostado.

PATA: consiste en el acierto de las (2) últimas cifras en su orden del resultado del premio mayor. Si acierta se gana \$50 por peso apostado.

UÑA: consiste en el acierto de la (1) última cifra en su orden del resultado del premio mayor. Si acierta se gana \$5 por peso apostado.

De acuerdo al estatuto tributario "El premio se liquidara sobre la venta bruta (antes del IVA) y si el valor del premio supera 48 UVT se hará descuento del 20% de retención en la fuente".

Ejemplo:

Un cliente apuesta un número de 4 cifras de \$1.200. Si Es Ganador. La liquidación que se realizara es:

$\$1.200 / 1.16(\text{IVA}) = \1.034 El Valor Apostado sin IVA.

$\$1.034 \times \$4.500 = \$4.655.172$

Como supera los 48 UVT se debe aplicar RTF que equivale al 20%, así:

$\$4.655.172 \times 20\% = 931.034,^{93}$

$4.655.172 - 931.034 = \$ 3.724.138$

Por lo tanto al Cliente se le Cancelara un Efectivo de \$3.724.138.

Ver Instructivo de Venta de productos en PC/Datafono



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

PRODUCTO



DESCRIPCION

SÚPER ASTRO:

Es una modalidad de apuesta que Consiste en acertar un número de cuatro cifras y un signo del zodiaco (Aries, tauro, géminis, libra, leo, virgo, capricornio, sagitario, cáncer, piscis, acuario, escorpión) con alguno de los sorteos escogidos existentes (ASTRO SOL o ASTRO LUNA).

El acierto de los cuatro dígitos y el signo zodiacal paga \$40.000 por peso apostado.

En caso de que se acierte las tres últimas y el signo \$800 por peso apostado o las dos últimas y el signo \$50 por peso apostado.

Para liquidación de premios aplica descuento de ley

Ver Instructivo de Venta de productos en PC/Datafono

PRODUCTO



DESCRIPCION

LOTERÍA EN LÍNEA Y PREIMPRESA

La empresa ofrece el servicio de venta de lotería en línea.

Nuestros apostadores pueden elegir el número de su preferencia y una amplia opción de series con el ticket electrónico.

Cada lotería tiene un plan de premios diferente que incluye aciertos al premio mayor, aciertos a los secos, aciertos a las series y combinaciones entre éstos. Esta modalidad de juego se puede adquirir en la red comercial.

Los números ganadores se cancelan de acuerdo al plan de premios de cada lotería.

Ver Instructivo de Venta de productos en PC/Datafono



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

SERVICIO



DESCRIPCION

GIROS

Es un servicio de transacción de dinero a nivel nacional en la modalidad de giros postales, el cliente puede recibir o enviar su dinero al instante a través de las franquicias de cada ciudad.

Ver Instructivo de Venta de productos en PC

SERVICIO



DESCRIPCION

SOAT

La empresa ofrece el servicio de venta de Pólizas SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito).

Este cubre a las personas que sean víctimas de accidentes de tránsito según definición aplicable para SOAT y ocurridos dentro del territorio nacional.

Ver Instructivo de Venta de productos en PC



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

SERVICIO

DESCRIPCION

RECARGAS:

La empresa ofrece el servicio de Recargas en línea a los operadores de telefonía móvil nacional autorizados y El servicio de recarga a Directv.

Ver Instructivo de Venta de productos en PC/Datafono



SERVICIO

DESCRIPCION

RECAUDO

Es un servicio que permite a las personas, de forma fácil, rápida, segura y sin tener que realizar largas filas, realizar en puntos Fijos autorizados JER, el pago de diferentes facturas de servicios públicos y privados.

CONVENIOS INICIALES



RECAUDO



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

SERVICIO

DESCRIPCION

Corresponsal Bancario:

Es un canal que le permitirá hacer transacciones financieras a través de un dispositivo electrónico de una manera ágil, fácil y segura.

Esta red podrá ser utilizada por clientes del Banco Bogotá y por usuarios no clientes.



SERVICIO	DESCRIPCION	EN JER	FORMA DE PAGO
Comercial	Servicio para adquirencia (Compra de productos)	Solo para compra de SOAT	<ul style="list-style-type: none">EfectivoTarjeta DébitoTarjeta Crédito
Corresponsal	<p>Servicio para Pagos (Recaudos y convenios).</p> <ul style="list-style-type: none">Pagos Públicos (Agua, luz, gas, Directv, Leonisa, Avon)Pagos Privados (Pago Tarjeta Débito) <p><u>Retiro de Dinero</u></p>	<p>Pagos Públicos:</p> <ul style="list-style-type: none">Luz,GasNatural, Fenosa-Gas natural cundiboyasenseAgua según convenios localesTelefonía móvil y fija <p>Pagos Privados:</p> <ul style="list-style-type: none">Cuota de Tarjeta Crédito Banco BogotáDirectv,Leonisa, AvonOtros convenios <p><u>Retiro de Dinero</u> (Múltiplos de \$10,000)</p> <p>Monto autorizado por Usuario</p> <ul style="list-style-type: none">Retiro mínimo por transacción \$ 10.000Retiros máximo por transacción \$ 400.000Máximo 4 retiros diarios con la misma tarjeta. En diferentes puntos y datafonos.	<ul style="list-style-type: none">EfectivoTarjeta Débito



Pago en Efectivo:



Pago Con tarjeta Débito:



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

PRODUCTO

RIFAS

DESCRIPCION

La rifa es una modalidad de juego de suerte y azar mediante la cual un operador autorizado sortea en una fecha predeterminada, premios en especie entre quienes hubieren adquirido o fueren poseedores de una o varias boletas emitidas con numeración en serie continua y puestas a la venta con un precio fijo (Art 27 Ley 643/2001 y Decreto 1968/2001).



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

PRODUCTO



DESCRIPCION

¿QUÉ SON?

Es un juego novedoso en el cual los apostadores pronostican el resultado final de catorce (14) partidos de fútbol, previamente seleccionados por el operador.

CÓMO JUGAR

El apostador deberá marcar en el panel respectivo L o E o V en los 14 eventos.

PLAN DE PREMIOS

14 Aciertos: Gana el acumulado millonario.
13 Aciertos: Paga el 8.10 % de los ingresos brutos.
12 Aciertos: Paga el 7.10 % de los ingresos brutos.
11 Aciertos: Paga el 6.10 % de los ingresos brutos.
10 Aciertos: Gana Recambio.

Los premios de cada categoría son excluyentes, es decir quién gana la primera no puede ganar ninguna de las siguientes. Si hay ganador del premio mayor, el premio de arranque de la siguiente programación de eventos será mínimo de \$100.000.000.

CUÁNDO JUEGA

Juega dos (2) veces a la semana los días Miércoles y Domingo.

- Las apuestas se cierran 30 minutos antes del inicio de la primera competencia deportiva programada.
- Para el escrutinio quedan excluidos los tiempos suplementarios o definiciones desde el punto penal fuera de los 90 minutos.

VALOR APUESTA

El valor de cada panel jugado será de Tres Mil Pesos (\$3.000) IVA incluido.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

COBRO DE PREMIOS

Premios menores a \$1.319.280

El apostador puede acercarse a cobrar su premio en los Puntos de Venta autorizados, si la cuantía es menor a a \$1.319.280 al día siguiente después de cerrarse el último evento programado en la Grilla Jugada.

Premios mayores a \$1.319.280

Los premios superiores a \$1.319.280 se pagarán por la entidad fiduciaria contratada por el operador y autorizada por Coljuegos, y le será aplicado el Impuestos a la Retención en la Fuente. Cuando en un punto de venta no cuenten con los recursos suficientes para pagar un premio, podrán dirigirse a otro o comunicarse con la línea de atención al cliente 018000182888. Todos los premios serán ajustados aproximando su número entero de pesos inferior.

Ver Instructivo de Venta de productos en PC/Datafono



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015



Margen y/o Contraprestación Económica:

Por la ejecución de la franquicia, el Franquiciado obtendrá un margen y/o contraprestación económica de la venta diaria efectuada y de acuerdo a los porcentajes establecidos para cada producto, según el siguiente ejemplo:

PRODUCTO/SERVICIO

Para producto Chance y Súper Astro se aplica el siguiente proceso de cálculo de Margen y/o Contraprestación.

MARGEN Y/O CONTRAPRESTACION

El Margen y/o Contraprestación se calcula descontando el IVA.

Ejemplo:

- Venta del día en chance: \$ 150.000
- IVA de la venta: \$150.000/1.16
- Venta Bruta : \$129.310
- IVA: \$20.690

Supongamos que el franquiciado tiene un Margen y/o Contraprestación económica para el producto Chance del 10%.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

**Venta sin IVA x 10% de Margen y/o
Contraprestación económica**

\$129.310 *10%

**Margen y/o Contraprestación a Pagar producto
Chance seria de: \$ 12.931**

Para producto Recargas

**El Margen y/o Contraprestación económica se
calcula sobre el valor total de la venta.**

Para producto Giros

**El Margen y/o Contraprestación económica se
calcula sobre el valor del flete.**

Para producto SOAT

**El Margen y/o Contraprestación económica se
calcula sobre el 77% del valor de la prima.**

Para Producto Deportivas

**10% de Margen y/o Contraprestación económica
por cada rifa vendida menos el IVA.**

Para Producto Rifas

Para Servicio de Recaudo

\$80 por factura recaudada.

**Para Servicio de Corresponsal
Bancario**



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR El cliente

Dada la diversidad de nuestro portafolio de productos y servicios los clientes potenciales corresponden a toda la población de los departamentos de Boyacá y Amazonas, con las siguientes excepciones:

- Los juegos de suerte y azar solo se pueden comercializar con personas mayores de edad.
- Menores de edad no pueden enviar giros y solo pueden recibir hasta un salario mínimo legal mensual vigente los menores de 14 a 17 años.

Política Comercial

Contar con un variado portafolio de productos y servicios distribuido por una amplia red comercial (FRANQUICIA PUNTO FIJO, T&T, FRANQUICIA AMBULANTE).

Teniendo como principal objetivo la satisfacción de nuestros clientes y comprometidos con la realización de los sueños, esperanzas e ilusiones de Ellos.

JER SA, con su portafolio de servicios garantiza satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con:

- SISTEMA DE INFORMACION CONFIABLE.
- GENERAMOS BIENESTAR Y CONFIANZA
- PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLE PARA SATISFACER SUS NECESIDADES.

Atención de Quejas y Reclamos

Si un cliente no está satisfecho con la calidad del producto o servicio y quiere realizar una reclamación, se le debe atender de forma educada y cortés, mostrando interés en escuchar su petición queja o reclamo, nunca se debe discutir con el cliente.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

En lo posible se deberá resolver las inquietudes del cliente y aquello que no se pueda resolver se comunicara a la administración.

En el punto de franquicia debe exhibirse el instructivo del proceso que debe seguir el cliente en caso de instaurar una queja, reclamo o sugerencia: (este instructivo debe estar visible al cliente ubicado en la cartelera de información de la franquicia).



Canales de Comunicación de sus Solicitudes

1. **Línea Gratuita:** #766 desde su móvil Claro.
2. **Teléfono Celular:** 314 296 3809
3. **Correo:** contactenos@apuestasjer.com



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Gestión

A continuación se describen los procesos para la correcta operación de la franquicia.

El día a día



Para el buen funcionamiento de un negocio, se requiere de una serie de procesos rutinarios que deben producirse de manera secuencial, a la vez que dinámica, para que la tarea principal de la Franquicia se desarrolle normal y eficazmente. Para esto debemos tener en cuenta:



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

• Horarios de Atención

El mantener un horario de atención estándar hace parte del compromiso que el franquiciado adquiere con JER S.A.

Los horarios para que el punto de franquicia logre ventas exitosas y teniendo en cuenta las horas de cierre de los sorteos diarios de las loterías es:

- Cuando el punto de Franquicia se encuentre ubicado en un sector de baja transaccionalidad a la hora de almuerzo esta deberá manejar el siguiente horario:

DIA	HORA DE INICIO	HORA DE FIN
Lunes a Sábado	8:00 a.m	1:00 p.m.
	3:00 p.m	10:00 p.m.
Domingos y Festivos	9:00 a.m	7:00 p.m

- Cuando el punto de franquicia se encuentre ubicado en un sector de alta transaccionalidad en todo el día, se deberá mantener abierto el punto de franquicia de 7am a 10pm de lunes a sábado y los domingos de 9am a 7pm.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

• Equipo Tecnológico

A La franquicia se le asignará por parte de JER S.A.Elementos para que pueda efectuar el proceso de venta,servicio y atención al cliente:

El sistema operativo y equipo asignado por el franquiciante contempla:

- PC-(teclado, mouse, pantalla, estabilizador) configurado con los programas necesarios para las transacciones de ventas de productos y servicios que se hayan acordado en el contrato de franquicia.



- IMPRESORA



- DATAFONO- en los puntos que sean correspondientes bancarios.



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

- **MAQUINA SPECTRA:** Solo aplica en los puntos que sea necesario



- **COMUNICACIONES: INTERNET- MODEM-TELEFONO**



- Estos elementos se entregaran mediante un acta, en calidad de comodato bajo custodia y responsabilidad del franquiciado.
- Los equipos se entregaran debidamente configurados e instalados, con prueba de funcionalidad.
- El suministro de consumibles, como cintas de impresora, papel pre impreso para la venta, hulleros serán proporcionados por el Franquiciante.



www.apuestasjer.com

• Servicio de Mantenimiento de Equipo de Sistemas



Dependiendo la zona donde esté ubicada su franquicia, JER S.A. cuenta con un equipo de técnicos que prestan el servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos, así como el soporte en el funcionamiento del sistema operativo de ventas, programas, software y sistemas de comunicación (Internet, líneas telefónicas). Adicional a esto el técnico prestará apoyo al punto de franquicia en cuanto a:

- Verificar el estado actual de la infraestructura tecnológica y determinar si el recurso actual soporta la operación.
 - Realizar las respectivas pruebas de Comunicación donde se requiera y el Software con el fin de aprobar la viabilidad óptima del funcionamiento de comunicación del producto.
 - Asegurar la puesta en marcha del nuevo producto o servicio mediante, enlaces, comunicación y equipo físico necesario.
 - Programación y control de planes preventivos y correctivos de mantenimiento
- Por política del área de Sistemas el tiempo de respuesta debe ser inmediato , existen excepciones en las ciudades y municipios lejanos a las zonas principales por tiempo de desplazamiento de los técnicos, pero este tiempo de respuesta no deberá superar las 24 horas.

• Soporte Técnico- HelpDesk

HelpDesk: Es un servicio de Mesa de Ayuda, que presta soporte técnico ,consultas y proceso de anulados. Ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos de la organización.

El franquiciado puede acceder al servicio de Helpdesk, mediante:

- Línea telefónica: 7424525/3112198704/[3142963822/](tel:3142963822)
- Por correo electrónico: helpdesk@apuestasjer.com

Este servicio se presta continuamente de lunes a sabado de 7:00 a.m a 10:00 p.m, domingos y festivos de 9:00 a.m a 8:00 p.m donde encontrara personas especializadas que le darán el soporte y respuesta a sus inquietudes.



JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

• Soporte en Proceso de Anulados:

Si Durante el proceso de Venta Se origina un tickete por error de DIGITACION MAYOR A \$10.000 recuerde que debe ser anulado.

SIGA LOS SIGUIENTES PASOS:

1. Marque el tickete del error con la palabra ANULADO a lo largo del tickete, como se muestra en la figura.



2. Envíe el tickete por el medio que más se le facilite, inmediatamente y antes del sorteo del tickete que se vaya a anular.
3. Comuníquese a HelpDeska los números 3142963822/3112198704 Línea directa 7 42 77 35 —7 42 45 25 / 7 42 33 22 ext. 115 -116 y reporte su anulado.

QUE INFORMACION DEBO TENER LISTA PARA REPORTAR OPORTUNAMENTE UN ANULADO

1. Código Global del Franquiciado
2. Número del Tickete
3. Los números Jugados en el Tickete y la Lotería con la que apostó.
4. Valor del Tickete.
5. Motivo de la anulación

EL TIQUETE ANULADO DEBE TRAER LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

1. Código Global del Franquiciado
2. Código de Anulación



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

3. En caso de que el ticket este truncado se debe colocar la serie del sistema



• Control Operacional

JER S.A. cuenta con el área de Operaciones, que se encarga de todo el proceso de control de ventas de productos y servicios mediante un sistema interno.

Cuando se ingresa al sistema de franquicia JER S.A., se asigna un usuario/clave al franquiciado, este usuario/clave le permitirán al franquiciado realizar la venta de productos y servicios acordados. Este usuario/clave también permitirá llevar la trazabilidad de las operaciones diarias en el punto de franquicia, el control de cartera y los resultados de las ventas por producto y servicio.

El usuario/clave es de manejo personalizado único e intransferible.





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015



• Asistencia en Giros

Para los puntos de franquicia que tienen el servicio de giros JER S.A. presta el apoyo con asistencia permanente.

El franquiciado puede acceder al servicio de Asistencia de Giros, mediante:

Línea telefónica: 3133239278

Por correo electrónico: asistente.giros@apuestasjer.com

Este servicio se presta continuamente de lunes a sábado de 7:00 a.m a 9:00 p.m., y domingos y festivos de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. donde personal especializado estará en continuo contacto con el franquiciado prestando el servicio de asistencia en cuanto a:

- Informe de control de saldos cajas de giros
- Desbloqueo de Giros por Monto o Remitente/Beneficiario.
- Realizar Provisiones a las Cajas de Giros.
- Verificar y aceptar Cambios de Beneficiarios.
- Verificar y aceptar Anulaciones.
- Confirmar Giros Superiores a \$1, 000,000.
- Confirmar Provisiones realizadas a las Cajas
- Redireccionar el Giro



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015



- **Supervisión de la Franquicia**

Los franquiciados JER adquieren el compromiso de mantener una buena imagen de uniformidad y presencia, siempre siguiendo las pautas definidas en el presente manual.

JER S.A podrá visitar el punto de franquicia a fin de verificar el cumplimiento de procesos establecidos así como el manejo del dinero, para esto designa funcionarios del área administrativa y comercial quienes cumplirán la labor de supervisión y control interno.

- **Servicio de Recaudo y Provisión de Dinero.**

En algunos puntos JER S.A. prestará el servicio de recaudo y provisión de dinero. En otros casos se realizará la provisión de dinero para caja de giros con la venta de los demás productos y en otros se utilizará la red bancaria.

- **Política de Cartera.**

Para el manejo eficiente del dinero producto de las ventas JER S.A. ha establecido la siguiente política de manejo de Cartera:





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

ZONA URBANA (CIUDADES PRINCIPALES)

- Cuando la franquiciada maneja el punto dividido en dos jornadas (Franquicia Compartida), se deberá cancelar el producido de la jornada de la mañana antes de las 04:00 p.m. el mismo día y el producido de la jornada de la tarde lo deberá cancelar antes de las 10:30 p.m. en la caja directamente.
- Los demás los deberá recoger el recaudador que por tarde deberá ingresar el valore recaudado al sistema a las 10:00 p.m. en caja principal.

Nota: El sistema se cierra a las 09:00 a.m. del día siguiente con el fin de permitir el ingreso de efectivo que presente algún imprevisto.

ZONAS RURAL (MUNICIPIOS)

- Todos los municipios deberán consignar a las cuentas bancarias estipuladas o entregar efectivo de cartera al recaudador en los periodos pactados para cada uno.
- Todas las consignaciones deben ser remitidas a la caja principal de la zona el mismo día que han sido realizadas.



JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015



Pago de Premios.

Si un cliente se acerca a cobrar un premio de Chance, Astro Millonario o Lotería en Línea tenga en cuenta:

Si son premios menores a \$100.000:

1. Solicite al cliente la colilla ganadora.
2. Comuníquese a la caja principal de la ciudad donde está su franquicia, para que le confirmen el premio si se trata de Chance o Astro; si se trata de Lotería en Línea consúltelo por el sistema transaccional.
3. Realice el siguiente procedimiento:
 - a. Solicite la Cédula de ciudadanía o contraseña.
 - b. Solicite al cliente que diligencie los datos al respaldo
 - i. Nombre del ganador
 - ii. Numero cedula de ciudadanía
 - iii. Dirección y teléfono
 - c. Diligencie el formato Equivalente con todos los datos requeridos.
 - d. Realice el pago.
 - e. En el momento de cancelar la cartera a la caja o recaudador deberá entregar los respectivos soportes del pago del premio y realizar la anotación en la tirilla del cierre.

Si son premios superiores a \$100.000:

Guiar al cliente para que se acerque a la caja principal de la Ciudad donde está ubicada, donde le realizaran su pago.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Los premios iguales o superiores a \$500.000:

1. Solicite al cliente la colilla ganadora.
2. Comuníquese a la caja principal de la ciudad donde está su franquicia, para que le confirmen el premio si se trata de Chance o Astro; si se trata de Lotería en Línea consúltelo por el sistema transaccional.
3. Realice el siguiente procedimiento:
 - a. Solicite la Cédula de ciudadanía o contraseña.
 - b. Solicite al cliente que diligencie los datos en el formato de Pago de Premios Mayores
 - c. Diligencie el formato Equivalente con todos los datos requeridos.
 - d. Realice el pago.
 - e. En el momento de cancelar la cartera a la caja o recaudador deberá entregar los respectivos soportes del pago del premio y realizar la anotación en la tirilla del cierre.

Si son premios iguales o superiores a 100 SMLMV del producto ASTRO MILLONARIO

Guiar al cliente para que se acerque a una Caja principal, ya que estos se cancelan directamente en la ciudad de Bogotá por medio de una Fiducia al cliente ganador, previo envío de los soportes.

JER Manejo de Marca

Describe la normativa visual de uso de los elementos distintivos de JER S.A.

La Imagen

La imagen Corporativa de JER S.A. es un punto clave y básico a la hora de lograr el éxito.

Por ello, la correcta exhibición de piezas publicitarias y material POP en general, se hace esencial. Ésta es la primera impresión que se lleva un cliente y ello hace



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

que la imagen percibida, sea el primero de los argumentos a valorar por el posible cliente a la hora de volver por segunda vez y, en definitiva, poder hacerse un cliente fiel de la Franquicia.

Una de las principales ventajas de pertenecer a una cadena de franquicias es poder contar con una imagen de marca fuerte y consolidada, obtenida con una gran inversión por parte del Franquiciante a lo largo de su años de experiencia, es por esto, que el franquiciado deberá poner todo su empeño en respetar las normas de adecuación propuestas, manteniendo, en todo momento, la imagen corporativa establecida por JER S.A.



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

El Interior de los Puntos de Venta

Siempre mantendrán el orden, aseo, limpieza y la imagen indicada por el Franquiciante.

Elementos Publicitarios Punto de venta:

ELEMENTO

- Tablero de Resultados Punto de Venta



Tablero de Resultados Punto de Venta. Incluye secciones para Loterías y Sorteos Online, Resultados de Loterías, y Resultados de Sorteos. El tablero está dividido en varias columnas y filas para registrar los resultados de diferentes juegos y sorteos. En la parte superior, se muestra el logo de JeR y el título 'Resultados'. En la parte inferior, se encuentra el sitio web www.apuestasjer.com.

- Adhesivo Informativo



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

ELEMENTO

- Tablero Productos Piso



- Pendón portafolio Productos



- Esquinero Luminoso



Aplica según Opción 1

- Tablero Otros Productos



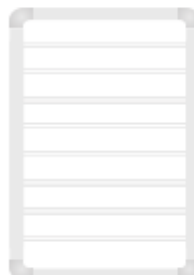
ELEMENTO

- Aviso Panaflex



Aplica según Opción 2

- Exhibidor Loterías



www.apuestasjer.com

JeR

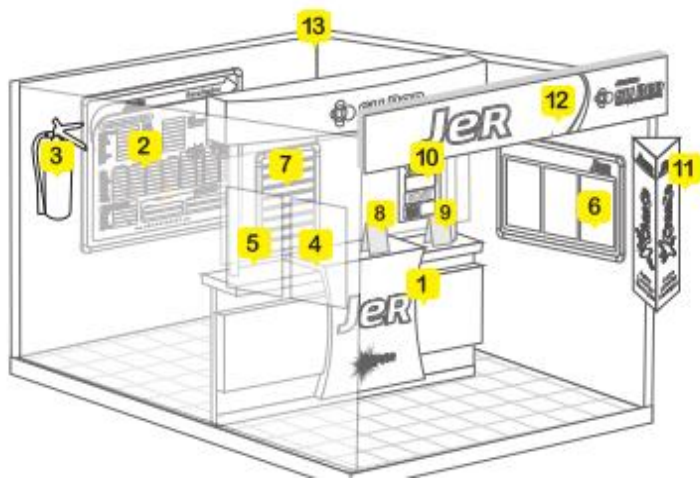
Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Punto de Venta básico

Ubicación de elementos

- | | |
|---|--|
| 1. Mueble | 7. Tablero Loterías |
| 2. Tablero Resultados
(Mantener actualizado) | 8. Tarifario Giros (Mesa) |
| 3. Extintor | 9. Calendario Super Astro |
| 4. Pendones Chance | 10. Tablero otros resultados
(Demorados y Pico y Placa) |
| 5. Pendones Astro | 11. Esquinero Luminoso |
| 6. Cartelera Informativa | 12. Aviso Fachada |
| | 13. Esquina Bodega |



Punto de Venta

3x3 mts promedio



www.apuestasjer.com

JeR

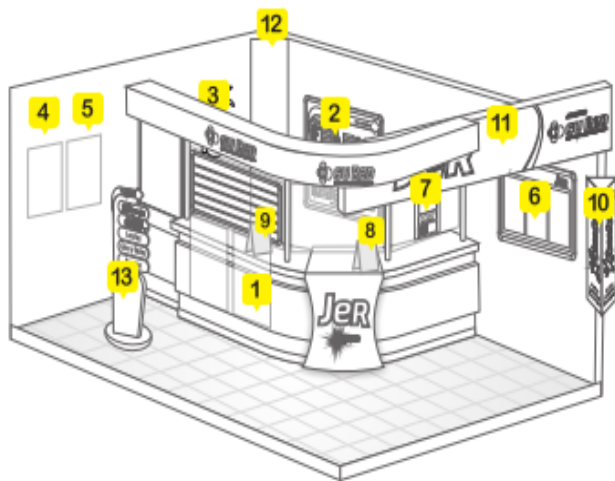
Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Punto de Venta Esquinero

Ubicación de elementos

- | | |
|---|---|
| 1. Mueble | 7. Tablero otros resultados
(Demorados y Pico y Placa) |
| 2. Tablero Resultados
(Mantener actualizado) | 8. Tarifario Giros (Mesa) |
| 3. Extintor | 9. Calendario Super Astro |
| 4. Pendones chance | 10. Esquinero Luminoso |
| 5. Pendones Astro | 11. Aviso Fachada |
| 6. Cartelera Informativa | 12. Esquina Bodega |
| | 13. Tablero Resultados Piso |



Punto de Venta

6x5 mts promedio



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Prendas Publicitarias



Punto de Venta y
Franquicia
* Sastre azul
* Camisa blanca con
líneas azules.

Punto de Venta y
Franquicia
* Sastre rojo
* Camisa blanca con
círculos azules y
rojos.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Buen uso y manejo de Material P.O.P Punto de venta:

- Es responsabilidad del franquiciado del punto de venta la custodia de los elementos pertenecientes a la imagen corporativa de JER que se instalan en el punto de franquicia.
- Se debe mantener los elementos publicitarios en perfecto estado de limpieza.
- Se debe mantener la ubicación de los elementos publicitarios de acuerdo a los parámetros del manual de imagen corporativa.
- Se debe reportar de forma inmediata el daño o pérdida de los elementos publicitarios.
- El Líder de Zona deberá controlar la debida ubicación de los elementos publicitarios dentro y fuera del punto de venta y el mantenimiento y cuidado de los mismos.

El franquiciado

El franquiciado(a), es el principal vínculo humano entre la empresa y los clientes. Él o Ella son sin lugar a dudas, la cara de la empresa ante los clientes; es el mejor recurso para que la aceptación y confianza que se ha ganado entre el cliente y JER se fortalezca, y para que la empresa continúe siendo líder ante los clientes.

La buena actitud

El éxito de la franquiciada (o) se debe en un 85% a su actitud. Una franquiciada (o) de mentalidad positiva y que proyecte seguridad en sí misma, tiene mucho del camino ganado. La timidez no puede ser parte de una persona exitosa. Franquiciada (o) de éxito proyecta dinamismo en lo que hace y entusiasmo en lo que dice. Las buenas relaciones humanas son clave para el buen desempeño





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

de su labor. No hay duda de que la cortesía y la amabilidad siguen siendo una de las mejores armas en cualquier negocio del mundo.

Actitud, en suma, significa dar siempre lo mejor de usted, con un pequeño detalle, con su sonrisa, con su trato amable, con su positivismo. Significa también llevar puesta en todo momento y con orgullo la camiseta de la empresa.

La presentación personal

Su presentación personal es clave para lograr el éxito como franquiciada (o). No cabe duda de que, como decimos popularmente, todo entra por los ojos. Un cliente no compraría un producto que luzca golpeado, sucio o descuidado, ¿verdad? Pues es igual con las personas. Por eso su imagen, como parte de la empresa, es tremendamente importante.

Las prendas publicitarias son uno de los primeros factores que usted debe cuidar. Esto incluye también sus zapatos: que luzcan continuamente limpios. Igual sus manos y sus uñas, porque al estar usted vendiendo productos y servicios, los clientes quieren que estos sean manejados por una persona que proyecte limpieza. Si usa esmalte, por ejemplo, el color transparente es el más recomendable.

Si la franquicia es atendida por una dama tenga en cuenta:

- El cabello se debe llevar preferiblemente cepillado o recogido.
- Su maquillaje y sus accesorios deben ser discretos, sin recargarlos demasiado. Y obviamente que su porte, sus gestos, sus ojos y su sonrisa, le ayudarán también a transmitir a los clientes la personalidad ganadora que usted y la empresa desean proyectar.

Si la franquicia es atendida por un caballero tenga en cuenta:

- El cabello se debe llevar preferiblemente corto y siempre bien peinado
- Evitar el uso de accesorios en las manos.
- Revisar el porte adecuado de la corbata (si la usa), siempre bien puesta.





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Mantenimiento y limpieza del punto de Franquicia

El correcto mantenimiento y conservación del establecimiento transmite al cliente una sensación de confianza y optimismo en el negocio.

El establecimiento debe mantenerse en perfecto estado de orden aseo y limpieza, siempre cumpliendo con el estándar de la imagen corporativa de JER.

Publicidad y Promoción

La publicidad y promoción centralizada persigue, el conocimiento de la franquicia a nivel general, la promoción y publicidad local promocionando la franquicia.

Debemos destacar que cualquier actividad publicitaria ha de preservar todos los aspectos referentes a la política de precios y ventas de la franquicia, para ofrecer una imagen compacta y homogénea.

Herramientas de Fidelización

Las técnicas de fidelización más relevantes son:

- Productos y servicios de calidad.
- El buen trato, amabilidad y servicio que nuestros franquiciados presten al cliente.
- Perfecto estado de orden, aseo y limpieza de los locales.



Atributos más valorados por los apostadores





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Según Coljuegos:

Valoración	Atributo
1º	Facilidad para jugar
2º	Premio atractivo
3º	Amabilidad en la atención
4º	Más posibilidades de ganar
5º	Juego que más sorprende
6º	Mejor relación costo juego Vs. el premio
7º	Confianza en el punto de venta/lugar de juego
8º	Imagen legal del operador del juego
9º	Garantía que solo la suerte y/o el azar determinan el ganador
10º	Claridad de las reglas del juego
11º	Monto de la apuesta al alcance
12º	Pago cumplido/oportuno de premios
13º	Fácil encontrar sitios para apostar/jugar

JeR Canales de Comunicación

DIRECTOR COMERCIAL

CAPACITADOR

LIDER DE ZONA



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 1.0 - Marzo 26 de 2015

CONTROL INTERNO

COORDINADOR DE
OPERACIONES

TECNICOS DE MTO

HELP DESK

FRANQUICIADO JER

CONVENCIONES

REUNION **M**

PERSONAL



TELEFONICA



CORRESPONDENCIA
E-MAIL



www.apuestasjer.com

JeR

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Proceso de venta Franquicia

Necesidad del Cliente

ChanCe

Recargas

SOAT

Cientes



Lotería Online

SUPER astro

giros

Sistema de Franquicias Por Zona

Atención de las necesidades del cliente- Productos y Servicios



HelpDesk/ Técnicos



Asistencia de Giros



Equipo Comercial



Equipo Administrativo

Equipo Administrativo de Apoyo

Clientes Satisfechos



ME GANÉ LA
LOTERÍA



ChanCe

SUPER astro

giros

SOAT

Lotería Online

Recargas

www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Contactos

Director Comercial

direccion.comercial@apuestasjer.com

Director Administrativo y financiero

direccion.administrativa@apuestasjer.com

Director de Sistemas

direccion.sistemas@apuestasjer.com

Control Interno

auditoriainterna@apuestasjer.com

Líneas Telefónicas de atención

7432574/3142984036/ #767/ 3208586011

“Esperamos que su ingreso al sistema de Franquicia Jer sea una experiencia de éxito”

La verdadera razón para comenzar un negocio es que usted se convierta en un gran hombre de negocios. Los grandes productos se encuentran por todas partes. Pero los grandes hombres de negocios son escasos y ricos. Robert Kiyosaki



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

JeR Terminos Usados

A

Ajuste: Cuando se incurre en un error humano al digitar valores que no corresponden se debe corregir en el sistema transaccional con la información real.

Anulación: Invalidar un ticket en el sistema Operativo de Global.

Apostador: persona que realiza una apuesta en nuestros puntos de venta, ambulantes o T&T.

C

Cliente: Usuario que adquiere un producto o servicio ofrecido por JER por medio de sus canales de venta.

F

Franquiciado: Persona que oferta los productos y servicios del portafolio de JER S.A.

Franquiciante: Persona Natural o jurídica que ha desarrollado un negocio bajo un método determinado, referente a un producto o servicio, y que busca su expansión a través de la búsqueda de inversores a los que otorgará el derecho de operar bajo su marca y con su método operativo y organizativo.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Franquicia: Contrato por medio del cual una persona natural o jurídica denominada Franquiciante concede a otra denominada Franquiciado por un término determinado el derecho de usar una marca y la enseña comercial, transmitiéndole los conocimientos técnicos, administrativos y comerciales que le permitan producir y/o comercializar determinados bienes y servicios con métodos comerciales, operativos y administrativos uniformes.

G

Giro: Es el servicio de envío y recepción de dinero a través de una empresa autorizada

Global: Operador tecnológico que administra la base de datos de ventas de la Organización

Giro restringido: Giro que después de quince días calendario no ha sido cobrado por el beneficiario.

H

HelpDesk: Mesa de Ayuda, que presta soporte técnico (atiende consultas de los franquiciados.). Ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos de la organización.

I

Imagen Corporativa: Es la imagen identifica una empresa fácilmente.

IVA: sigla IVA hace referencia a un tributo o impuesto que deben pagar los consumidores al Estado por el uso de un determinado servicio o la adquisición de un bien. El desglose de dicha sigla es Impuesto al



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Valor Agregado. El cobro del IVA se concreta cuando una empresa vende un producto o servicio y emite la factura correspondiente.

K

Know-How: Es el saber hacer actual y futuro que El Franquiciante que transfiere al franquiciado en desarrollo del presente contrato. Significa cualquier información confidencial de carácter comercial, técnico, administrativo, logística y de mercadeo sobre los productos, servicios, incluyendo la relación sobre sus métodos de fabricación, fuentes de suministro, o cualquier otra información relacionada con los mismos, así como su estrategia de promoción y comercialización en el mercado, no cobijada por patentes, diseños, marcas registradas o cualquiera otros derechos de propiedad intelectual, ya sea derechos de autor o propiedad industrial; El Franquiciante autoriza utilizar a El Franquiciado, durante la vigencia del presente contrato y que se encuentra contenido en los manuales integrantes de este contrato y en órdenes verbales o circulares que de tiempo en tiempo comunique el Franquiciante al Franquiciado para el desarrollo del SISTEMA DE FRANQUICIA JER S.A..

L

Líder de zona: Persona encargada por JER S.A. para administrar la venta de una determinada zona del Departamento.

Lotería de Boyacá: Ente regulador del chance en el Departamento de Boyacá.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

M

Marca: Son los signos distintivos cualquiera otro que desarrolle El Franquiciante en lo sucesivo para distribuir sus productos o servicios en el mercado.

Material Publicitario: Conjunto de elementos asignados por la Empresa para apoyar la oferta de los productos.

Mercadeo: Conjunto de acciones desarrolladas por la empresa para influir sobre las decisiones de compra del consumidor a favor de JER S.A.

Máquina Spectra: Datafono que permite estar conectado con el Operador tecnológico en Línea y tiempo real transmitiendo la venta que se procesa inmediatamente.

Monto de Efectivo: Es una base mínima de efectivo requerido en caja permanentemente para la operación del servicio de Giros

P

Pc: Equipo de cómputo que se encuentra conectado con el Operador tecnológico en Línea y tiempo real transmitiendo la venta que se procesa inmediatamente.

Petición: Es la solicitud que se presenta acerca de un asunto determinado.

Premio: Es el valor a pagar en una apuesta, cuando ésta ha salido favorecida según las condiciones establecidas.

Premio caduco: Corresponde a un ticket ganador y que transcurrido más de un mes no fue cobrado por el apostador ganador, el sistema lo bloquea automáticamente.



www.apuestasjer.com



MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Provisión de giros: Actividad mediante la cual se “recarga” de dinero una caja de giros, cuando se le agota el monto de efectivo determinado como base mínima.

Presupuesto. Descripción de los planes de ingresos de una zona durante un periodo de tiempo determinado.

Punto De Franquicia: Es el lugar físico (local comercial o casa u otro inmueble aprobado por El Franquiciante donde se oferta el portafolio de productos y servicios.

Q

Queja: Es la manifestación de disgusto, inconformidad o enfado de una persona ante un asunto determinado.

R

Reclamo: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a un asunto determinado.

Recaudo de cartera: Abonos efectuados a un código de venta determinado, bien sea en efectivo, premios o facturas.

Recaudadores: Motorizado encargado de hacer recorridos diarios por algunos puntos de venta a fin de recoger los dineros producto de las ventas diarias y entregarlo a la caja de cada zona.

Reporte diario de cartera: Informe generado por el sistema transaccional, en donde se evidencia el movimiento diario de un código en cuanto a saldo anterior, venta día, recaudo día y saldo final de cartera





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Rollos y formas: Formularios autorizados por el ente regulador para imprimir la apuesta efectuada por un cliente.

S

Seguimiento: Supervisiones, controles y procedimientos que aplicará El Franquiciante para evaluar el desempeño y el cumplimiento del contrato, especialmente en lo que hace referencia a KNOW HOW y normas operativas para el desarrollo del objeto de la franquicia, tales como sistemas de manejo en ventas, atención al cliente, recaudo, manejo de imagen corporativa, entre otros.

SKYPE: un software que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet entre la red comercial.

Suministros: Son los productos, informaciones y bienes en general que provee El Franquiciante, así como materiales de promoción y demás elementos accesorios.

Supervisión. Proceso de dirigir controlar y gestionar un grupo de ventas con el fin de cumplir un objetivo.

T

Tiquete: Formulario impreso que emite el franquiciado en la Maquina Spectra o en el Pc, que acredita su participación en un sorteo.

Tiquete En Blanco: Tiquete que no se imprime en el momento que se terminó la transacción o que lo arroje la maquina en blanco.

Tiquete Mal impreso: El tiquete al ser impreso por la maquina Spectra o Pc no es legible.





MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Tiquete premiado: Colilla impresa con el sorteo y los números jugados por el apostador y que sobre la base de los resultados del día y el proceso de escrutinio realizado por la Organización.

U

Usuario: Identificación numérica de seis dígitos que se le asigna al franquiciado para poder ingresar al software de global y poder comercializar los productos ofertados por la organización.

UAD: Unidad Administrativa Descentralizada, la cual están bajo el control y supervisión del Líder de Zona quien a su vez cuenta con un equipo de apoyo administrativo. JER S.A. cuenta con las siguientes UAD ubicadas estratégicamente:

	UAD Tunja
	UAD Sogamoso
	UAD Duitama
	UAD Chiquinquirá
	UAD Moniquira
	UAD Garagoa
	UAD Soata

V

Venta: es toda actividad que incluye un proceso personal mediante el cual, el vendedor 1) identifica las necesidades y/o deseos del comprador, 2) genera el impulso hacia el intercambio y 3) satisface las necesidades y/o deseos del comprador (con un producto, servicio u otro) para lograr el beneficio de ambas partes.



www.apuestasjer.com

The logo for JeR, featuring the letters 'JeR' in a bold, yellow, stylized font with a black outline, set against a red background.

Afiliado a:
SU Red
más servicios para más personas

MANUAL DE OPERACIÓN FRANQUICIA- MA-CM-001- Versión 2- Marzo 26 de 2015

Z

Zona: Ámbito geográfico dentro del cual se desarrolla la franquicia otorgada.



www.apuestasjer.com