Normas de la oficina

# administración

Información de contacto

Instalaciones

Petición de material

## Información de contacto

Para la entrega de correspondencia normal:

Calle Mayor, 123  
Madrid - 28000

La entrega de mercancía se hará por la puerta trasera del edificio. El personal de carga comprobará los paquetes y entregará el albarán correspondiente en la oficina. Los empleados de la oficina serán los responsables de introducir la información del albarán en la base de datos del inventario.

Números de teléfono:

Teléfono: (91) 111-11-11

Fax: (91) 111-11-12

E-mail:

atencionalcliente@consolidatedmessenger.com

Página Web:

[www.consolidatedmessenger.com](http://www.consolidatedmessenger.com)

## Instalaciones

Oficina

Almacén

Sistema telefónico

### Oficina

La recepción y el vestíbulo de Consolidated Messenger están situados en la puerta principal del edificio. Es la entrada habitual de los empleados de la oficina y los clientes.

La recepción tiene un mostrador con tres puestos de trabajo, todos ellos con teléfono y ordenador. Dentro del vestíbulo hay un área de empaquetado para nuestros clientes, con contenedores de material al por mayor (sobres, celo, rotuladores, etc.) y un grupo de buzones.

Los empleados de la oficina son los encargados de vaciar cada noche las papeleras del área de empaquetado. También tendrán que revisar y rellenar los contenedores de material varias veces a lo largo del día.

El horario de oficina es de 8:00 AM a 9:00 PM, de lunes a sábado. Los clientes que tienen buzones alquilados tendrán acceso a ellos las 24 horas del día.

### Almacén

En la parte trasera del edificio está el almacén, que ocupa la mayor parte del edificio. El almacén está dividido en cuatro áreas bien delimitadas: Recepción de paquetes, Envíos, Empaquetado y Material:

* El área de Recepción consta de dos muelles de carga (que también se utilizan para los envíos) y una zona de estanterías donde se depositan los paquetes entrantes. Las estanterías están divididas por empresas de transporte.
* El área de Envío está situada justo enfrente, comparte con el área de Recepción los muelles de carga y también tiene una zona de estanterías donde se almacenan los paquetes que van a ser enviados, separados igualmente por empresas de transporte.
* El área de Empaquetado está formada por dos mesas y dos estanterías, que contienen cajas de diversos tamaños, papel burbuja, espuma de poliestireno, precinto y material de etiquetado.
* El área de Material está formada por tres estanterías en las que se almacena el excedente de material.

### Sistema telefónico

El sistema telefónico de Consolidated Messenger está formado por un intercomunicador y una conexión directa entre los empleados de la oficina y los del almacén. En la hoja de instrucciones que hay al lado de cada teléfono se explica como establecer comunicación entre las dos zonas del edificio.

* Para utilizar el intercomunicador desde la oficina:

1. Levante el auricular y pulse la tecla 1.
2. Pulse 2 para contactar con la oficina desde la cocina.
3. Cuando oiga un clic, pulse la tecla Speaker.

* Para conectarse sin el intercomunicador, pulse la tecla 1 y espere.

## Petición de material

Papelería, facturas, albaranes y recibos

Material de empaquetado

### Papelería, facturas, albaranes y recibos

Vendedor: Editorial Lucerne   
Página Web: [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com)

Información de acceso a la cuenta:

Correo electrónico: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:felipe@fourthcoffee.com)  
Contraseña: ConsMess

Para hacer un pedido de material entre en la página Web: [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com).

1. Haga clic en Abrir trabajo guardado.
2. Correo electrónico: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:felipe@fourthcoffee.com) Contraseña: ConsMess
3. Haga clic en Aceptar.
4. Vaya añadiendo al carrito de la compra todo el material que necesite.
5. Si tiene que hacer alguna modificación haga clic en Modificar contenido.
6. Haga clic en Efectuar compra.
7. Verifique que todos los datos son correctos y haga clic en Enviar.

### Material de empaquetado

Vendedor: Fabrikam, Inc.  
Web: [www.fabrikam.com](http://www.consolidatedmessenger.com)

Información de acceso a la cuenta:

Nombre de usuario: AndrewD  
Contraseña: CMess01

Material que puede pedirse a Fabrikam:

* Cajas
* Espuma de poliestireno
* Precinto
* Tóner (5SI y HP 4000)
* Material al por mayor:
* Post-it
* Etiquetas adhesivas
* Sobres acolchados
* Celo
* Rotuladores
* Cajas
* Papel burbuja

1. Para hacer un pedido a Fabrikam entre en la página Web [www.fabrikam.com](http://www.consolidatedmessenger.com). Acceda con la siguiente información:  
   Nombre de usuario: AndrewD  
   Contraseña: CMess01
2. Busque y localice los elementos que quiere comprar y añádalos al carrito de la compra.
3. Cuando finalice haga clic en Carrito de la compra.
4. Haga clic en Enviar.
5. Si no tiene ningún cupón, haga clic en Continuar. Si lo tiene introduzca antes el código.
6. Verifique que los datos de envío y facturación son correctos.
7. Haga clic en Comprar.
8. Recibirá una carta de confirmación por correo electrónico. Imprima y guarde una copia.

# Contabilidad

Contables

Programa de contabilidad

Banco

## Contables

Rodrigo Guerra: rguerra@fourthcoffee.com

Alfonso Parovszky: alfonso@northwindtraders.com

## Programa de contabilidad

Actualmente estamos utilizando el programa Microsoft Office Small Business Accounting.

## Banco

Trabajamos con Woodgrove Bank.

* Cuenta corriente: 1111-11-0000-2222222222
* Cuenta Depósito: 1111-11-0000-5555555555

Todos los pagos se depositarán en la cuenta corriente de la empresa. Una vez por semana se transferirán todas las cantidades superiores a 5.000 € a la cuenta Depósito.

# Envíos

Recepción de paquetes

Procesar órdenes de envío

(Note: al final del documento se proporciona una guía rápida sobre este tema.)

## Recepción de paquetes

Todos los paquetes depositados en las oficinas por nuestros clientes deben ser enviados el mismo día en que se reciben. Podemos aceptar paquetes en cualquiera de estas dos formas:

Recepción de paquetes para enviar

Recepción de paquetes para embalar y enviar

### Recepción de paquetes para enviar

Cuando un cliente entrega un paquete para enviar:

1. Pregúntele su nombre y compruebe en la base de datos si ya posee una cuenta con la empresa.
2. Pregunte al cliente que empresa de transporte prefiere utilizar, la forma de envío (terrestre o aéreo) y cuando necesita que llegue el paquete a su destino.
3. Introduzca la información en la base de datos, genere la factura y procese la orden (véase Procesar órdenes de envío).
4. Entregue una copia de la factura al cliente.

### Recepción de paquetes para embalar y enviar

Cuando un cliente entrega un paquete para embalar y enviar:

1. Pregúntele su nombre y compruebe en la base de datos si ya posee una cuenta con la empresa.
2. Pregunte al cliente que empresa de transporte prefiere utilizar, la forma de envío (terrestre o aéreo) y cuando necesita que llegue el paquete a su destino.
3. Mida el paquete para determinar el tipo de embalaje necesario.
4. Introduzca la información en la base de datos, genere la factura y procese la orden (véase Procesar órdenes de envío).
5. Entregue una copia de la factura al cliente.

## Procesar órdenes de envío

Para procesar una nueva orden de envío siga estos pasos:

Determinar el precio del servicio

Crear la factura

Procesar la factura

### Determinar el precio del servicio

Antes de poder crear una factura debe conocer los siguientes datos:

¿Quién es el cliente?

¿Tiene el cliente una cuenta con la empresa?

¿Qué descuento hay que aplicar?

¿Cuál es la forma de pago?

#### ¿Quién es el cliente?

|  |  |
| --- | --- |
| Type | Payment Method |
| Particulares | Metálico, tarjeta de crédito, cheque |
| Empresas | Factura |

#### ¿Tiene el cliente una cuenta con la empresa?

Para localizar a un cliente:

1. Busque su nombre en la base de datos de clientes de Access.
2. Si no logra encontrar el nombre del cliente, pruebe con la lista de clientes inactivos antes de añadir una nueva cuenta al sistema.

##### Crear una nueva cuenta de cliente

1. En la base de datos de Access haga clic en Cliente para abrir el listado de clientes.
2. Haga clic en el botón Nuevo.
3. Introduzca la información que se pide y haga clic en Aceptar.

#### ¿Cuál es la forma de pago?

Aceptamos diferentes formas de pago:

* Facturas: Son la forma de pago habitual de las empresas. Tendrán un margen de 30 días para ingresar el importe en la cuenta de Consolidated Messenger.
* Metálico.
* Tarjeta de crédito: Aceptamos American Express, Visa y MasterCard.
* Cheque: Los clientes que paguen con cheque deben proporcionar su número de D.N.I. Debemos informar al cliente de que cualquier cheque devuelto supondrá un recargo de 25 €.

### Crear la factura

Para crear una factura:

1. En la carpeta Formularios, abra el archivo Contrato.doc y rellene los distintos campos de información.
2. Asegúrese de modificar el campo Nº de Factura para evitar duplicar números de factura.
3. Imprima el documento si el cliente ha acudido a la oficina y entréguele una copia. Si el pedido es por correo electrónico o por teléfono, envíe la factura por fax o correo electrónico.

### Procesar la factura

Para procesar una factura:

1. Envíe la factura por correo electrónico a david@woodgrovebank.com.
2. Abra la base de datos de clientes de Access.
3. Busque el nombre del cliente.
4. Seleccione el número de factura en la cuenta del cliente.
5. Introduzca el método de pago, la fecha y la cantidad en los campos correspondientes

## Guía rápida de envíos

|  |
| --- |
| **Paquetes para enviar** |
| Información del cliente |
| ¿Tiene cuenta? |
| ¿Empresa de transporte / forma de envío? |
| ¿Cuándo debe llegar el paquete? |
| Factura |
| Procesar la orden |
| Entregar factura al cliente |
| **Paquetes para embalar y enviar** |
| Información del cliente |
| ¿Tiene cuenta? |
| ¿Empresa de transporte / forma de envío? |
| ¿Cuándo debe llegar el paquete? |
| Material de embalaje |
| Factura |
| Procesar la orden |
| Entregar factura al cliente |