

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o los parámetros bajo los cuales se gestionan los anticipos de clientes, asegurando un proceso eficiente y coordinado que garantice la correcta administración de las operaciones de venta, facturación y registros contables, minimizando errores y mejorando la satisfacción del cliente.

2. Alcance:

Este manual aplica a todos los departamentos involucrados en el proceso de ventas, emisión de factura y registro contable, específicamente abarca el área Comercial, Contabilidad y Logística (en determinadas ocasiones). También involucra productos que no pertenezcan a la cartera de productos, que no haya en existencias o, en caso de una venta atípica, si el cliente paga el 50% o el total de la cotización.

3. Responsables:

Departamento de Administración y Finanzas, Departamento Comercial

4. Descripción:

1. Seguimiento de anticipo de clientes:

Responsable: Asesor de Ventas, Oficial de Contact Center

En un caso común, la compra de un producto bajo las condiciones de anticipo se detecta en las Cotizaciones realizadas, por lo que el jefe directo del responsable de la venta o el mismo responsable de la venta debe dar un seguimiento eficiente para poder concretar la venta. estas cotizaciones deben tener los datos requeridos para una comunicación efectiva con el cliente interesado.

Debe comunicarle desde el primer contacto que para lograr ejecutar la compra, el cliente debe realizar el desembolso del 50% o el total del monto del producto que requiere y puede hacerlo por cualquiera de los métodos de pago y debe entregar un comprobante de dicho desembolso.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

Si el cliente realiza el pago sin enviar el comprobante, contactará inmediatamente para confirmar la transacción y proceder con el siguiente paso del proceso de venta.

2. Gestión de venta:

Responsable: Asesor de Ventas, Oficial de Contact Center

Si el producto solicitado por el cliente no está disponible en la tienda, el responsable de la venta debe solicitar información sobre la compra de dicho producto al Departamento de Compras e Importaciones como se indica en el proceso *OPS-EXPL-3.2_Solicitud de Cotización y Confirmación de precios* y explicarle al cliente que, por políticas de la empresa, debe hacer un anticipo o el pago total antes de proceder con el pedido.

El responsable de la venta debe solicitar al área de Contabilidad que se le extienda un recibo al momento de recibir el anticipo, garantizando así un control adecuado del pago y del producto asociado.

El recibo debe solicitarse por medio de Odoo.

Para que se genere un recibo se debe de enviar la siguiente información:

- Cotización realizada en Odoo.
- Colocar el comprobante del depósito, el cierre de tarjeta o la transferencia que el cliente realice.

3. Emisión de la factura:

Responsable: Asesor de Ventas, Auxiliar Contable

Una vez recibido el producto, el Asesor de Ventas debe contactarse con el cliente para avisarle que el producto ya se encuentra en la tienda y que, para entregarlo, solo es necesario el pago pendiente para poder facturar y entregarlo; de esta manera se procederá con la emisión de la factura correspondiente.

Es importante coordinar con el equipo responsable para que el pago se aplique correctamente y se notifique al encargado de la emisión del recibo.

4. Registro contable:

Responsable: Auxiliar Contable.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General

Todos los anticipos deben ser notificados a Contabilidad para su registro correcto, con especial atención si el producto proviene de otra tienda o del extranjero, la finalidad es evitar registros contables duplicados y garantizar que todas las transacciones estén debidamente documentadas.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Leví Lagos
Gerente de Administración y Finanzas

APROBACIÓN

Nashwa Sabillon
Sub-Gerente General