

Manual de Políticas y Procedimientos para Tek Partners

El presente manual tiene como objetivo, brindar soporte y orientación a nuestro aliado comercial llamado “Tek Partner”; para que pueda lograr un desempeño óptimo en su gestión de ventas y mantenga siempre la identidad y los valores de la marca en equilibrio.

Business Partner: Se encarga de generar valor interno en la compañía al ser un enlace entre los clientes y la marca.

Tek Partner: Es un aliado comercial, el cual estará autorizado para comerciar y distribuir el producto según su cuadrante de domicilio.

Inocuidad alimentaria: se refiere a las condiciones y prácticas que preservan la calidad de los alimentos para prevenir la contaminación y las enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos. Es la incapacidad de hacer daño.

Esterilización: proceso por el cual se obtiene un producto libre de microorganismos viables.

Estándares: niveles de calidad

Ética: Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano.

Bienestar: Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

Sistema Inmunológico: Es la defensa del cuerpo ante organismos infecciosos y otros invasores.

Nutrición: Conjunto de procesos, hábitos, etc., relacionados con la alimentación humana.

Humano: Que es propio de la naturaleza imperfecta del hombre, Que tiene la capacidad de sentir afecto, comprensión y solidaridad hacia las demás personas.

Psique: Conjunto de procesos conscientes e inconscientes propios de la mente humana, en oposición a los que son puramente orgánicos.

Salud: Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones.



El procedimiento tek partner consiste en, recibir un pedido de manera “online” por alguno de los canales utilizados por ahora (Facebook, Telegram, Instagram, Whatsapp), coordinar con el cliente la entrega dentro del horario acordado y despacharle tal cual los productos que ordenó, cumpliendo con lo establecido en este manual.

Dicho procedimiento se repetirá constantemente “una y otra vez” día a día, semana tras semana, mes tras mes, en el horario que el tek partner haya dispuesto para su gestión y con fecha límite de su conveniencia.

Los involucrados serán

Mariana Mustiola (gerente de ventas), persona a quien el Tek Partner dirige sus pedidos y hace los pagos como también reclamos o solicitudes.

Tek Partner, persona que vende y distribuye el producto y a quien la gerente de ventas hace los despachos y proporciona toda la asistencia necesaria.

Cliente, persona que realiza un pedido al Tek Partner y consume el producto.

Políticas y Sugerencias

Actitud:

- Siempre procurar el bien común, la honestidad y el respeto por los valores y lineamientos de la marca.
- Siempre poner en practica todo lo aprendido en los webinar proporcionados por Psicoart
- Procurar siempre respeto, distancia y seguridad delante del cliente, hablar con propiedad sobre la marca, que el cliente perciba que el Tek Partner vive y consume lo que vende.
- Ser tolerante en los momentos de adversidad, siempre conservar la calma. En el camino el Tek Partner encontrará personas desgraciadas, con falta de valores, personas con envidia, resentimiento, personas insalubres, desagradables, no vinculadas con el bienestar y el amor al prójimo. Personas con crítica y señalamiento por delante; “a este tipo de personas”, no se les responde nada, solo se bloquean, se descartan o se ignoran, y “SE CONTINÚA ADELANTE”.
- El Tek Partner debe recordar una ley fundamental de vida para lograr éxito en este y cualquier negocio que emprenda, así como también en cualquier área de vida, “MI ENERGIA ES LO QUE ME MUEVE, POR ENDE NO PERMITO QUE NADA NI NADIE ME LA ROBE”.

Presencia:

- Nunca se debe abordar un cliente (al momento de despachar), con desaseo corporal, ropa sucia, en estado de ebriedad, encender tabaco o cigarrillo, desaseo bucal o cualquier otro aspecto de índole personal que pueda afectar la imagen delante del cliente.

Estándares sanitarios:

- El guante y la mascarilla son de uso obligatorio al momento de despachar.
- La cava o bolso utilizados para despachos, siempre deben estar pulcros y sin abolladuras.
- El almacenamiento de los productos en su respectivo refrigerador, debe ser aislado de cualquier proteína animal. En caso de no contar con un refrigerador alterno, es obligatoria la envoltura de dicha proteína animal en papel aluminio y separar hacia un costado de modo que no se altere la inocuidad de los productos Tek.
- Una vez hayan sido sacados del refrigerador los productos Tek, deben almacenarse de inmediato en la cava o bolso térmico y nunca exponer al sol, lluvia o intemperie.
- Los productos deben ser congelados a temperatura mínima de 1º c, y una vez descongelados deben ser consumidos.

Ética:

- Tener transparencia y responsabilidad con el dinero devengado por las ventas.
- Respetar el precio acordado para el consumidor final “todos deben vender al mismo precio” (990 CLP)
- Cumplir con el horario establecido por usted mismo. Ejemplo: si escogió repartir todos los días de 9 am a 12 pm, a menos que no haya una causa de fuerza mayor, ¡Cúmplalo!
- “Si le hace un pedido alguna persona que no está en su cuadrante y no ha sido referido desde la central san miguel para que usted le despache, entonces refiérale al Tek partner más cercano a su domicilio, porque a otros clientes también los referirán con usted. “He aquí la fortaleza de este movimiento”, la cooperación y la reciprocidad.

Despacho:

- Los despachos al Tek partner podrán hacerse dos veces por semana, para lo cual la gerente de ventas informará con anticipación.
- Firmar la planilla de despacho cuando se le haga entrega de los productos en la central San Miguel, en la cual indicará su conformidad con la calidad del lote de



productos recibido y que ha pagado el monto correspondiente de 770 CLP por unidad. (Adjunto al final de este documento)

- El cobro del Delivery será calculado según el tabulador de precios de Delivery Tek Healthy Food. (Adjunto al final de este documento)
- Puede recibir pago del cliente en efectivo o transferencia, es indiferente, siempre y cuando sea de 990 CLP por unidad.
- Evite fiar o hacer trueques para que conserve su status quo.
- Puede elegir el medio de transporte que más le convenga para los despachos fuera de su condominio. (automóvil, motocicleta o bicicleta).

Marketing:

- El Tek partner debe pagar mensualmente a la central (San Miguel) el monto de 30 USD para el fondo de inversión en marketing y publicidad, que representa honorarios del personal de Tenoris Creative (Agencia de Marketing Digital) y Psicoart (equipo multidisciplinario) propiciador de las capacitaciones y actividades complementarias. (Este monto es susceptible a cambios, tanto en disminución como en aumento, según el número de Tek points, la oferta/demanda, y la necesidad de expansión de la marca.
- Tener comportamiento activo en redes sociales y un mínimo de 25% de sus seguidores este ubicado en Santiago de Chile o al menos en Chile.
- No mezclar contenido recreativo con su contenido Tek. Si es una persona que publica contenido inherente a la marca, debe tener una cuenta alterna. Cuando decimos inherente nos referimos al hecho de publicar actividades donde se muestre consumo de alcohol, tabaco, drogas o demás actividades no vinculadas con la identidad Tek (Bienestar, nutrición y estilo de vida saludables).
- Asistir a los webinar de coaching, capacitación y actualización que va a proporcionar la Marca en alianza con la academia **@psicoart_cl** y Agencia de Marketing **@tenoriscreative**

Recursos para llevar a cabo el proceso

- Smartphone
- Producto Tek
- Cava o bolso térmico
- Guante y mascarilla
- Instrumento de transporte
- Cuenta bancaria
- Caja chica con sencillo disponible para vuelto.

Procedimiento a detalle

Un Tek partner recibe una solicitud de pedido a su Smartphone, aborda al cliente de forma amable proporcionando toda la información necesaria como sabores disponibles, horario

en el que realizara el despacho, cálculo de cobro por productos, cálculo de cobro por Delivery y el precio final de venta sumando ambos. Prepara el pedido dentro de su cava o bolso térmico según su disponibilidad y horario convenido. Lleva consigo un guante que no es necesario colocarse en el momento de partir. Se coloca su mascarilla. Se dirige al domicilio del cliente bien sea en el mismo condominio o externo. Antes de tocar el timbre o indicar que está en recepción, se coloca el guante, se comunica con el cliente y despacha, proporciona vuelto si así se requiere. proyecta siempre una actitud positiva y saludable donde nunca falten palabras como “es un gusto servirle”, “espero que lo disfrute y le haga bien”, “gracias por preferirnos, que tenga un excelente día” y por supuesto una sonrisa =D.

Jerarquía del proceso

Nº	Responsable	Actividad
1	Cliente	Realiza el pedido
2	Tek Partner	Responde y coordina
3	Tek Partner	Prepara el pedido (cava o bolso, mascarilla, guante)
4	Tek Partner	Se dirige al destino
5	Tek Partner	Indica que ha llegado (coloca su guante)
6	Cliente	Recibe producto y paga
7	Tek Partner	Da vuelto de ser necesario, agradece y se retira.

Formato de despacho

Ejemplo

Tek patner: Pedro Reyes

Fecha: 11/07/2020

Sabor	Cantidad	Precio
Powerfull	5	-----
Traycai	10	-----
Energy	15	-----
Sopp	10	-----

TOTAL	40	30.800
-------	----	--------

Conforme recibido (firma tek partner)

Tabulador de precios para el Delivery

Distancia	Compra mínima	Valor \$
200 mts a 700 mts	3 unidades	500
800 mts a 1.5 km	5 unidades	900
1.6 km a 2.5 km	5 unidades	1200
2.6 km a 3.5 km	5 unidades	1500
3.6 km a 4.5 km	6 unidades	2000
5 km a 7 km	8 unidades	3000
7 km a 10 km	10 unidades	3500

