

## Manual de políticas y procedimientos Soprem Partner

(Para la estrategia de ventas a nivel digital)

El presente manual tiene como objetivo, brindar soporte y orientación a nuestro aliado comercial llamado “Soprem 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. (Influencers, casa comercial, afiliado o embajador de marca)

**Soprem Partner:** Es un aliado comercial, el cual estará autorizado para comerciar y distribuir el producto según su cuadrante o región de domicilio. (Persona que administra bodega o inventario de alguna ciudad o región específica, y se encarga de contactar y despachar al cliente final con decisión de compra notificada).

**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.

**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.

**Vendedor:** Aquella persona que tiene encomendada la venta o comercialización de productos o servicios de una compañía.

El procedimiento Soprem partner consiste en, recibir un pedido de manera “online” por nuestros canales de venta [Whatsapp Business, Ecommerce (Web Site), Fan Page, Instagram, Mercado Libre, OLX, Market place Facebook], coordinar con el cliente la entrega dentro del horario acordado y despacharle tal cual el producto 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 Soprem Bikes haya dispuesto para ello.

## Los involucrados en el proceso de venta serán

- **Product Manager** (director de marketing, gestor de leads y cerrador de negocio), persona encargada de cerrar el negocio y derivar con el soprem partner correspondiente para que gestione cobro y entrega.
- **Soprem Partner** (Liliana, Adrián, Sandra), persona encargada de recibir los datos del cliente final con decisión de compra notificada, contactarlo para coordinar el pago y el despacho correspondiente.
- **Ciente** (persona que contacta a la empresa y que adquiere para si mismo o para un tercero el producto ofrecido por soprem bikes, pagando el precio acordado entre ambas partes)

## 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 práctica todo lo aprendido en los webinar proporcionados por Tenoris y Psicoart
- Procurar siempre respeto, distancia y seguridad delante del cliente, hablar con propiedad sobre la marca, que el cliente perciba que el Soprem Partner conoce lo que vende.
- Ser tolerante en los momentos de adversidad, siempre conservar la calma. En el camino el Soprem Partner encontrará personas desgraciadas, con falta de valores, personas con envidia, resentimiento, personas insalubres, desagradables, no vinculadas con la honestidad y el respeto 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 Soprem 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:

- La mascarilla y el alcohol gel son de uso obligatorio al momento de despachar.

## 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” (290 USD London X) (270 USD New Amstern)
- 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!

## Despacho:

- El cobro del despacho será calculado según el tabulador de precios de la empresa de envíos.
- Puede recibir pago del cliente en efectivo o transferencia, es indiferente, siempre y cuando sea de (290 USD London X) (270 USD New Amstern)
- No se permite fiar o hacer trueques para complacer al cliente o que conserve su statu quo
- Puede elegir el medio de transporte que más le convenga para los despachos, siempre y cuando no ponga en peligro su integridad ni la del producto. También debe tener mucha precaución y cerciorarse de que el cliente sea una persona fidedigna o que la dirección sea de un sector de bajo riesgo.
- “Si le hace un pedido alguna persona que no está en su ciudad y no ha sido referido desde la central de leads (TENORIS/PRODUCT MANAGER) para que usted le despache, notifíquelo de inmediato a la señora Liliana para coordinar con la empresa de envíos. No disponga recursos propios para hacer entregas fuera de su ciudad.
- Se realizan envíos por la empresa de transporte elegida por el cliente. Dichas empresas podrían ser (Zoom, Tealca, Mrw, Domesa, todas con cobro a Destino). También existe la posibilidad de trabajar con Liberty, sin embargo, con esta empresa no tiene cobro a destino, se debe pagar de inmediato al consignar el paquete.
- Los envíos a otras ciudades oscilan entre los 40\$ y 45\$
- IMPORTANTE - estas empresas de transporte son ajenas a nosotros, por ende, en caso de robo, hurto, extravío o demora en el plazo de entrega, no nos hacemos responsables.

## Formas de pago en las empresas de Transporte

- Mediante tarjeta de Débito o por transferencia a la cuenta suministrada por la empresa de transporte.
- Divisas solo en el caso de que la empresa de transporte lo acepte e indique por cual medio recibe.

## Formas de pago en Soprem Bikes

### 1.- Zelle

ricardo\_1738@hotmail.com

Ricardo Ospina

### 2.- Depósito en Divisas Banco Mercantil

Número de Cuenta

0105-0675-1856-7500-4750

A nombre de: Tecnomóvil Shops CA

### 3.- Bancolombia

Ricardo Ospina

Cuenta de Ahorro

Número de Cuenta: 51180003901

### 4.- Punto De Venta en Bs de acuerdo a la tasa Cambiaría

### 5.- Transferencia (bolívares Venezuela)

Banco Banesco

A nombre de Tecnomovil Shops CA

J-29866652-8

Número de Cuenta

0134-0340-6134-0105-8955

### 6.- Transferencia (pesos chilenos)

Cuenta Rut

Banco estado

26.011.412-3

sopremaccesos@gmail.com

## Recursos para llevar a cabo el proceso

- Smartphone
- Internet
- Producto (bicicleta) en caja.
- Mascarilla y alcohol gel
- Vehículo o empresa de transporte.
- Cuenta bancaria para recepcionar pago (Zelle, Mercantil, Banesco, Banco de Chile, Bancolombia, mercado pago)

### Procedimiento a detalle

El Product Manager recibe un mensaje de WhatsApp, Inbox de una red social, correo electrónico del Ecommerce o notificación de algún market place inscrito. El cliente es abordado de manera muy cordial y profesional, brindando toda la información que requiera el cliente a fin de orientarle eficazmente en su proceso de compra. Una vez este toma la decisión y confirma la compra, el Product manager le notifica que va a ser contactado a la brevedad posible por el soprem partner encargado de la ciudad donde el se ubica. Acto seguido, procede a enviarle los datos de contacto al soprem partner, donde este se pone en contacto a la brevedad posible con el cliente y gestiona el cobro y la entrega siguiendo los lineamientos anteriormente descritos en este manual. Una vez finalizada la compra y entregado el producto, el soprem partner obtiene material audiovisual y le informa al Product manager para que este se encargue de llevar estos datos al listado de fidelización.

### Jerarquía del proceso

N.º	Responsable	Actividad
1	Product Manager	Recepción de lead
2	Product Manager	Responde, muestra catálogo, cierra negocio.
3	Product Manager	Deriva datos a Soprem Partner correspondiente
4	Soprem Partner	Contacta al cliente, coordina pago, hora, fecha y lugar de entrega.
5	Cliente	Transfiere o indica si paga en efectivo y se acerca a la bodega que corresponde o espera a que se le despache en su domicilio.
6	Soprem Partner	Despacha y recibe pago en efectivo o pide a administración que se verifique el pago si es pago por transferencia (zelle, banco de chile, Bancolombia, mercantil, Banesco). Todo esto cumpliendo con las políticas anteriormente descritas en este manual
7	Soprem partner	Documenta la entrega con fotografía o video, y le comparte el material al Product manager.
8	Product Manager	Deriva el material al área de diseño y producción audiovisual para usar contenido para redes sociales. Incluye al cliente en la lista de difusión para fidelización y envía un mensaje de gratitud por su compra.

## Características de las bicicletas

### LONDON X

- Diseñada para disfrutar la adrenalina entre las montañas o la rapidez en la que se mueve tu ciudad.
- Siéntete a gusto y con el mayor rendimiento gracias a sus 24 VELOCIDADES con la tecnología SHIMANO TOURNEY.
- Su geometría se destaca por cortes más delgados.
- El ALUMINIO HIDROFORMADO Y SU PORCENTAJE DE CARBONO la hace perfectamente aerodinámica Y MAS LIVIANA para mantenerte en ruta con total CONFORT.

### CARACTERISTICAS

- \* MARCO DE ALUMINIO HIDROFORMADO CON ALEACION 10% EN CARBONO
- \* GRUPO SHIMANO TOURNEY
- \* 8 CAMBIOS (24) VELOCIDADES
- \* FRENO DE DISCO MECÁNICO SHIMANO TOURNEY
- \* ACCESORIOS DE ALUMINIO
- \* SUSPENSIÓN DELANTERA SIN BLOQUEO
- \* PROTECTOR DE TENSOR ANTIGOLPE
- \* TIPO DE MARCO: CURVO
- \* SUSPENSIÓN: DELANTERA SIN BLOQUEO
- \* RINES: ALUMINIO#29
- \* GRUPO: SHIMANO TOURNEY
- \* MANDO DE CAMBIOS: 3X8 SHIMANO TOURNEY
- \* TENSOR: SHIMANO TOURNEY
- \* DESCARRILADOR: SHIMANO TOURNEY NEGRO 8.3
- \* CADENILLA: PLATA
- \* SILLÍN: SOPREM
- \* POSTE DE SILLÍN: SOPREM ALUMINIO HIDROFORMADO
- \* MANUBRIO: ALUMINIO
- \* MANGOS: SOPREM GOMA NEGRA
- \* PEDALES: MTB CON PLATAFORMA Y AGARRE

## **NEW AMSTERN**

- Diseñada para disfrutar la adrenalina entre las montañas o la rapidez en la que se mueve tu ciudad.
- Siéntete a gusto y con el mayor rendimiento gracias a sus 24 VELOCIDADES con la tecnología SHIMANO TOURNEY.
- Su geometría se destaca por cortes más delgados.
- El ALUMINIO HIDROFORMADO la hacen perfectamente aerodinámica para mantenerte en ruta con total CONFORT.

## **CARACTERISTICAS**

- \* MARCO DE ALUMINIO HIDROFORMADO
- \* GRUPO SHIMANO TOURNEY
- \* 8 CAMBIOS (24) VELOCIDADES
- \* FRENOS DE DISCO MECÁNICO SHIMANO TOURNEY
- \* ACCESORIOS DE ALUMINIO
- \* SUSPENSIÓN DELANTERA SIN BLOQUEO
- \* PROTECTOR DE TENSOR ANTIGOLPE
- \* TIPO DE MARCO: RECTO
- \* SUSPENSIÓN: DELANTERA SIN BLOQUEO
- \* RINES: ALUMINIO
- \* LLANTAS: #29
- \* GRUPO: SHIMANO TOURNEY
- \* MANDO DE CAMBIOS: 3X8 SHIMANO TOURNEY
- \* TENSOR: SHIMANO TOURNEY
- \* DESCARRILADOR: SHIMANO TOURNEY NEGRO 8.3
- \* CADENILLA: PLATA
- \* SILLÍN: SOPREM
- \* POSTE DE SILLÍN: SOPREM ALUMINIO HIDROFORMADO
- \* MANUBRIO: ALUMINIO
- \* MANGOS: SOPREM GOMA NEGRA
- \* PEDALES: MTB CON PLATAFORMA Y AGARRE

