

VENTAS MOSTRADOR: Proceso Administrativo

Objetivo Proceso Administrativo Mostrador: MENOR DE 4 MINUTOS

Atención a Cliente & Cotización	Cierre de Venta & Facturación	Liberación de Factura
01 A la llegada del cliente: ✓ Saludar al cliente al momento de su llegada. ✓ Preguntar si ya está recibiendo atención por algún Vendedor de INSUL.THERM. ✓ Hacer uso del catálogo propio de INSUL.THERM. ✓ Sugerir promociones e incentivar las ventas cruzadas. ✓ Apoyarse de las unidades de negocio para brindar información técnica en caso de ser necesario. ✓ Transmitir amabilidad y sentido de urgencia a cliente. Para realizar Cotización: ✓ Conocer el proceso de Registro Clientes en CRM. ✓ En caso de cotizar Maquila Metales, corroborar existencias con Supervisor Embarques & Calidad. ✓ En caso de cotizar Maquila Aislante corroborar existencias con Planeador Producción. ✓ Para cotizaciones de producto sin PRO, verificar Guía rápida Facturación Ventas calle Apartado de Cotización. Sup. Embarques & Calidad Ext: 1011 Planeador Producción Ext: 1118	02 A tomar en cuenta para el cierre de la Venta, Facturación y Cobro en caja: ✓ Conocer el proceso de SAP para generar Ordenes de Venta. ✓ Conocer el proceso de SAP para generar Ordenes de Producción. ✓ Para pagos vía Transferencia de una cuenta BBVA, informar a cliente que los tiempos SPEI son de 3 a 24 horas. ✓ Personal de CAJA es responsable de informar a cliente que el producto se entrega en almacén. ✓ Cuando se trate de entrega Mostrador de venta Calle en METALES Personal de CAJA Metales Verificara Kilos Facturados correctos y precio correcto de factura corroborado el calculo y verificando vs Orden de Compra respectivamente. NOTA IMPORTANTE: Proceso Operativo Puede Empezar desde que se Genera la factura y solo entregar MERCANCIA a cliente hasta que la factura este PAGADA.	03 Tiempos de Servicio. ✓ Costos: 2 Minutos ✓ Tesorería: 2 Minutos ✓ Crédito y Cobranza: 2 Minutos TIEMPO TOTAL DE SERVICIO: 4 Minutos Importante solicitar atención a las áreas vía telefónica Costos Analista de costos Ext: 1161 Auxiliar de análisis de datos Ext: 1110 Jefe de análisis de datos Ext: 1098 Crédito y Cobranza Cuentas por cobrar Ext: 1072 Analista crédito & cobranza Ext: 1156 Tesorería Administración Ext: 1070 Ejecutivo de cuentas por pagar Ext: 1124 En caso de no Cumplir el estándar, levantar ticket en: Insulnet → Tickets → Incidencias → Enviar un ticket → Facturación.

VENTAS MOSTRADOR: Proceso Operativo

Objetivo Proceso Operativo Entrega Mostrador: MENOR DE 15 MINUTOS

Preparación del material	Traslado del Material	Entrega del Material	Validación del Material
04 Emplear, flejar, limpiar, etc. el material solicitado Unidad particular: pick Up / Automóvil Tiempos de Servicio. ✓ Preparación de Material: 5 Minutos. Unidad de mayor tamaño de Tonelada, 3 ½ y Rabón Tiempos de Servicio. ✓ Preparación de Material: <i>Necesario Planificar entrega con Operaciones para no hacer esperar a cliente en Mostrador.</i> En caso de no Cumplir el estándar total del Proceso Operativo levantar ticket en: Insulnet → Tickets → Incidencias → Enviar un ticket → Almacén.	05 Trasladar el material desde el área de preparación al andén de carga. Unidad particular: pick Up / Automóvil Tiempos de Servicio. ✓ Traslado de Material: 5 Minutos. Unidad de mayor tamaño de Tonelada, 3 ½ y Rabón Tiempos de Servicio. ✓ Traslado de Material: <i>Necesario Planificar entrega con Operaciones para no hacer esperar a cliente en Mostrador.</i> En caso de no Cumplir el estándar total del Proceso Operativo levantar ticket en: Insulnet → Tickets → Incidencias → Enviar un ticket → Almacén.	06 Realizar la carga del material a la unidad propia o del cliente. Unidad particular: pick Up / Automóvil Tiempos de Servicio. ✓ Entrega de Material: 4 Minutos. Unidad de mayor tamaño de Tonelada, 3 ½ y Rabón Tiempos de Servicio. ✓ Entrega de Material: 12 Minutos En caso de no Cumplir el estándar total del Proceso Operativo levantar ticket en: Insulnet → Tickets → Incidencias → Enviar un ticket → Almacén.	07 Verificación de la documentación y de la unidad por parte de VIGILANCIA Unidad particular: pick Up / Automóvil Tiempos de Servicio. ✓ Validación de Material: 1 Minuto. Unidad de mayor tamaño de Tonelada, 3 ½ y Rabón Tiempos de Servicio. ✓ Validación de Material: 1 Minuto. En caso de no Cumplir el estándar total del Proceso Operativo levantar ticket en: Insulnet → Tickets → Incidencias → Enviar un ticket → Almacén.