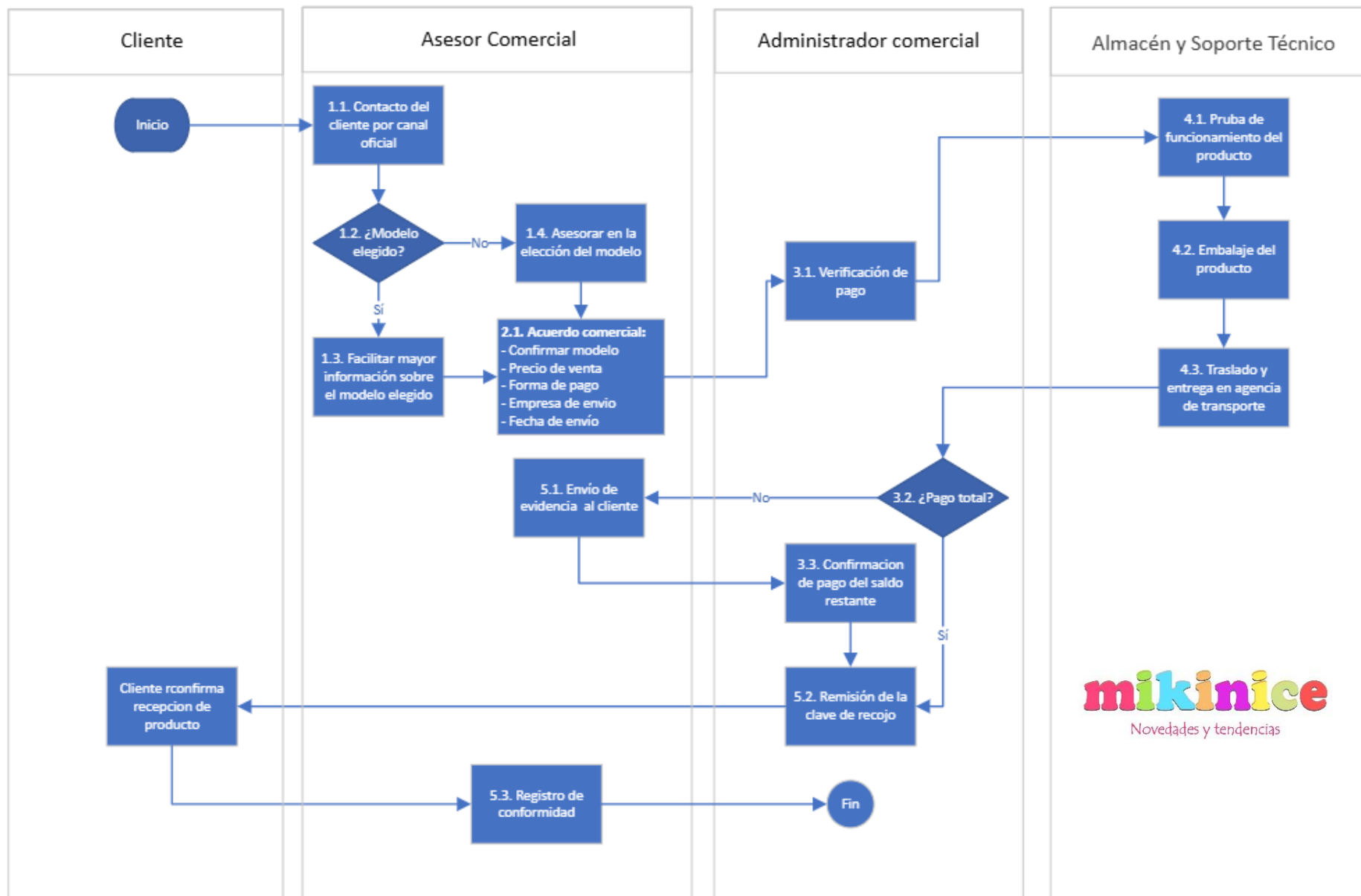


PROCESO DE VENTA Y DESPACHO DE PRODUCTOS



Proceso de Venta y Despacho de Productos

Según asignación de Responsabilidades por Puesto (EOF - MIKINICE)

1. Inicio del Proceso

1.1. Contacto del cliente por canal oficial

Puesto: Asesor Comercial

Función: Atender consultas vía WhatsApp, TikTok o llamadas

1.2. ¿Modelo elegido?

Puesto: Asesor Comercial

Función: Guiar al cliente en la selección del modelo, enviar catálogos o videos

1.3. Facilitar más información sobre el modelo elegido

Puesto: Asesor Comercial

Función: Brindar detalles técnicos, promociones y opciones de pago

1.4. Asesorar en la elección del modelo

Puesto: Asesor Comercial

Función: Confirmar modelo, color y de ser posible las personalizaciones

2. Acuerdo Comercial

2.1. Confirmar modelo de elección

Puesto: Asesor Comercial

Función: Confirmar modelo, color y personalizaciones.

2.2. Definir precio, forma de pago y empresa de envío y fecha de envío

Puesto: Asesor Comercial (con validación de Administrador Comercial).

Función: Definir precios, Negociar términos de pagos, empresa de envío.

3. Verificación de Pago

3.1. Verificación de pago

Puesto: Administrador Comercial

Función: Confirmar transferencias/Yape/Plin (Confirmar pagos para evitar estafas)

3.2. ¿Pago total?

Puesto: Administrador Comercial

Función: Autorizar el envío solo de evidencia con pago parcial y de clave con pago total.

3.3. Confirmación de pago del saldo restante (si aplica)

Puesto: Administrador Comercial

Función: Validar saldo pendiente antes de enviar clave de recojo.

4. Almacén y Soporte Técnico

4.1. Prueba de funcionamiento del producto

Puesto: Responsable de Almacén y Soporte Técnico

Función: Revisar luces, sonido, motor y grabar evidencia y remite al cliente.

4.2. Embalaje del producto

Puesto: Responsable de Almacén y Soporte Técnico

Función: Empaquetar con protección, coloca stickers de envío y de verificación

4.3. Traslado y entrega en agencia de transporte

Puesto: Responsable de Almacén y Soporte Técnico

Función: Lleva producto a Shalom/Marvisur o apoya al transporte externo

5. Cierre y Postventa

5.1. Envío de evidencia al cliente

Puesto: Asesor Comercial

Función: Compartir comprobante de envío o guía sin clave, también fotos si amerita

5.2. Remisión de la clave de recojo

Puesto: Administrador Comercial

Función: Enviar comprobante y clave vía WhatsApp

5.3. Registro de conformidad

Puesto: Asesor Comercial

Función: Confirmar recepción y realizar seguimiento postventa

Nuestra meta no es solo vender, sino transformar cada paso en una oportunidad para generar confianza, calidad y satisfacción total