

T
6517.80285
JOSC

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



Programa de Tecnología en Computación

TESIS DE GRADO

**Previo a la Obtención del Título:
Secretaría Ejecutiva en Sistemas
de Información**

T E M A:

**Calidad de Atención al Cliente en
la Librería Libertad
Manual de Políticas y
Procedimientos**

A U T O R:

Diana Griselda/José Méndez

DIRECTOR:

L.S.I. Daisi Vásquez

Año 2000



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:

**SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

TEMA:

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
LIBRERÍA LIBERTAD**

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

AUTOR:

DIANA GRISELDA JOSÉ MÉNDEZ

DIRECTOR:

L.S.I. DAISI VÁSQUEZ

AÑO:

2000





AGRADECIMIENTO

AGRADEZCO:

A DIOS: Por bendecir mi vida cada día y permitir que culmine con éxito mis estudios universitarios.

A MIS PADRES: Quienes siempre apoyaron mi esfuerzo y me brindaron sus sabios consejos para luchar y triunfar en esta vida.

AL ANALISTA WILSON COBEÑA: Por ser el amigo que necesité en el tiempo que elaboré mi tesis.

A SEÑORA ANA SANCHEZ: Por permitir que desarrolle mi tesis de grado en la Librería Libertad.

CON GRATITUD, a La **L.S.I. Daisi Vasquez** por asesorar mi tesis.



DEDICATORIA

CON AMOR, a mis adorados **padres** quienes con paciencia y sacrificio lograron que llegue a la culminación de mis estudios en este nivel.

CON GRATITUD, a la Escuela Superior Politécnica del Litoral Campus Santa Elena por permitirme fortalecer mis conocimientos a través de los instructores.

CON GRATITUD, al **Analista Wilson Cobeña** por su apoyo incondicional en el desarrollo de mi tesis.

CON AFECTO, a **mis compañeras**, quienes con su alegría han llenado los días de mi vida estudiantil.

DECLARACIÓN EXPRESA

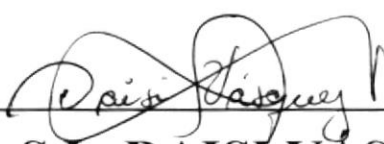
“La responsabilidad de los hechos y doctrinas expresas en esta tesis me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**”.

(Reglamento de Exámenes y títulos Profesionales de la ESPOL).

DIANA GRISELDA JOSÉ MÉNDEZ

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS.




L.S.I. DAISI VÁSQUEZ

FIRMA DEL AUTOR DE TESIS.



DIANA JOSÉ MÉNDEZ

TABLA DE CONTENIDO



CAPÍTULO 1

LA EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. ORGANIZACIÓN.....	2
1.3. ORGANIGRAMA.....	3
1.4. PRESENTACIÓN FÍSICA.....	4
1.5. MISIÓN.....	5
1.6. VISIÓN.....	5
1.7. SEGMENTACIÓN DE CLIENTES.....	5
1.8. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.9. RELACIÓN DEL PROBLEMA CON LAS OPERACIONES ACTUALES.....	6
1.10. SOLUCIÓN PROPUESTA.....	7
1.11. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.....	7
1.12. FODA.....	8

CAPÍTULO 2

MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	10
-----------------------------	----

CAPÍTULO 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

3.1. PROPÓSITO.....	17
3.2. ALCANCE.....	17
3.3. RESPONSABILIDAD.....	17
3.4. REVISIÓN DEL MANUAL.....	17
3.5. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	17
3.6. DOCUMENTOS APLICABLES.....	18

3.7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	18
3.8. PROCEDIMIENTO DE VENTA.....	19
3.8.1. PROPÓSITO.....	20
3.8.2. ALCANCE.....	20
3.8.3. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.....	20
3.8.4. DIAGRAMA DE FLUJO.....	20
3.8.5. PROCEDIMIENTO.....	20
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO.....	23
ANEXO 2: POLÍTICAS DE VENTA.....	24
ANEXO 3: FORMATO PARA FACTURACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.....	26



CAPÍTULO 4

MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES

4.1. PROPÓSITO.....	30
4.2. ALCANCE.....	30
4.3. POLÍTICAS.....	30
4.4. POLÍTICAS CONSTANTES DE RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO.....	31
4.4.1. PROPÓSITO.....	31
4.4.2. ALCANCE.....	31
4.4.3. POLÍTICAS.....	31
ANEXO 1: ENCUESTA PARA ELEGIR AL EMPLEADO DEL MES.....	34
4.5. POLÍTICA: AUDITORÍA DE CALIDAD.....	35
4.5.1. PROPÓSITO.....	35
4.5.2. ALCANCE.....	35
4.5.3. POLÍTICAS.....	35
ANEXO 2: ENCUESTA PARA AUDITORÍA DE CALIDAD.....	38
4.6. POLÍTICAS PARA REUNIONES SEMANALES Y CADA VEZ QUE EL CASO AMERITE	40
4.6.1. PROPÓSITO.....	40
4.6.2. ALCANCE.....	40

4.6.3. POLÍTICAS.....40

4.7. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....42

4.7.1. PROPÓSITO.....42

4.7.2. ALCANCE.....42

4.7.3. POLÍTICAS.....42



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA #1 LIBRERÍA LIBERTAD.....	1
FIGURA #2 ORGANIGRAMA DE LIBRERÍA LIBERTAD.....	3
FIGURA #3 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LIBRERÍA LIBERTAD.....	4
FIGURA #1 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE SECCIONES EN LA LIBRERÍA LIBERTAD.....	4



OBJETIVO

Este manual tiene como objetivo ser una guía para el aseguramiento de calidad mediante la administración eficaz que permita fortalecer la confianza entre el cliente interno y otorgar las herramientas necesarias para tomar decisiones adecuadas a fin de mantener y mejorar el cumplimiento de la organización con la satisfacción del cliente.



DIRIGIDO A:

Este Manual de Políticas y Procedimientos: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIBRERÍA LIBERTAD va dirigido a la Señora **ANA SANCHEZ**, propietaria de la Librería Libertad, por permitirme realizar mi tesis de graduación en su establecimiento comercial.

INTRODUCCIÓN.

Es innegable que el comercio peninsular en los últimos años está teniendo un crecimiento notable debido a varios factores, entre ellos nuevos inversionistas y crecimiento de población, pero es cierto y preocupante que muchas microempresas no pueden retener sus clientes debido a muchas debilidades, entre ellas falta de calidad en la atención hacia sus clientes.

Conscientes de esta realidad muchas instituciones brindan seminarios para quienes tienen contacto directo con el público, sin embargo no abarca todo el ámbito comercial, esto ocasiona falta de capacitación en los trabajadores quienes involuntariamente pueden estar perjudicando a la empresa a través de su contacto con el cliente

Esta tesis de grado es de fácil comprensión y está dirigido a quienes forman parte de la Librería Libertad para obtener calidad de atención al cliente teniendo como resultado éxito empresarial y profesional.

Este manual tiene como finalidad organizar las actividades del personal, crear políticas y capacitarlos para mejor desenvolvimiento laboral.

La empresa no solo debe conformarse con que sus ganancias estén superando, es necesario examinar que se debe corregir y mejorar para brindar una mejor calidad de atención.

El personal debe ser capacitado y evaluado constantemente para que exista un ambiente de preparación y de confiabilidad en las transacciones comerciales que realizan. Recordemos que cada una de las personas que formamos parte de una empresa somos responsables de su éxito, razón que debe motivarnos a reconocer la importancia de capacitarnos para corregir pequeños errores que puedan causar grandes problema.



POLITECNICA DEL LITORAL
Campus Santa Elena

CAPÍTULO 1

LA EMPRESA



1. LA EMPRESA.

LA EMPRESA



1.1. ANTECEDENTES.

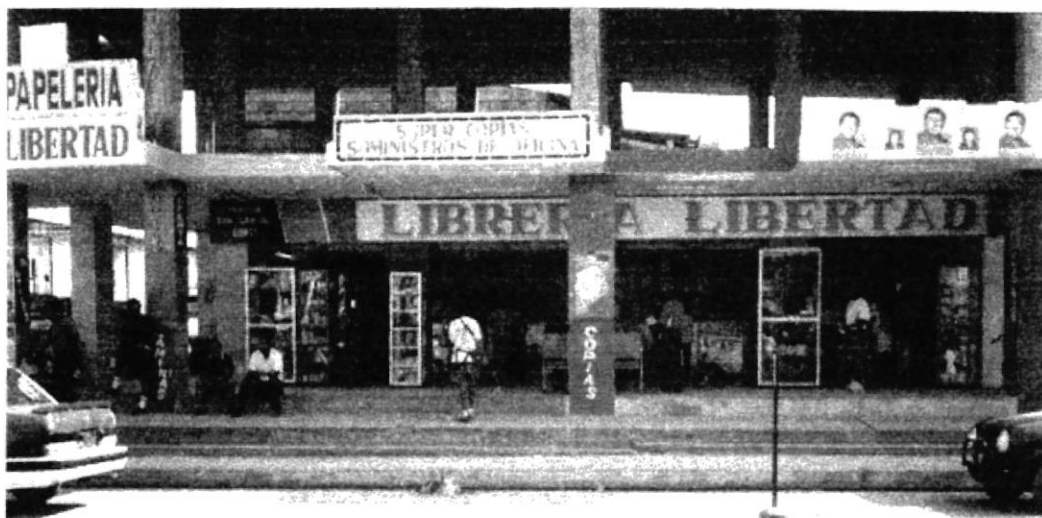


FIGURA #1 LIBRERÍA LIBERTAD

La Librería Libertad empezó a laborar en el año 1987, se encuentra ubicada en el Cantón La Libertad Avenida 2 calle 20, su horario de atención es desde las 8H00 hasta las 22H00 de lunes a domingo y feriados.

Su actividad se centra en la venta de útiles escolares con variedad de precios, tamaños y colores dirigida a toda el área educativa (personal docente y alumnado), los suministros de oficinas son variados de acuerdo a las necesidades de las empresas y oficinas en general, todo esto se complementa con surtidos accesorios para trabajos manuales, artesanales y de aprendizaje escolar. Como toda microempresa la librería desea ganarse el mercado local e incrementar sus ganancias, meta que ha permitido surtirla con fotocopidora, juguetes y detalles para ocasiones especiales como son San Valentín, día de la Madre, entre otras.

Su estructura física cuenta con:

- ❖ Amplitud en su ingreso
- ❖ Ventilación moderada
- ❖ Iluminación adecuada
- ❖ Muebles de exhibición adecuados



Su actividad en la Península ha canalizado fuentes de trabajo y respaldo escolar, cuenta con una sucursal en la Avenida Guayaquil y esquina mas un comercial exclusivo de juguetes.

1.2. ORGANIZACIÓN.

La librería en la actualidad se encuentra formada por el siguiente personal:

Nº	CARGO	FUNCIÓN PRINCIPAL
1	GERENTE	Supervisar las actividades, cobro de facturas, pago de empleados.
1	CONTADOR	Control de facturación, inventario y pago de impuestos.
1	ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA	Compra de artículos, cotizaciones y presupuestos, buscar nuevos productos para la venta.
12	ATENCIÓN AL CLIENTE	Compra de artículos, cotizaciones y presupuestos, buscar nuevos productos para la venta.
1	MENSAJERO	Entrega de encomiendas y pedidos.

1.3. ORGANIGRAMA.

Este organigrama fue creado el 3 de mayo del 2000 con la aprobación de su propietaria Ana Sánchez para mejor desarrollo laboral.

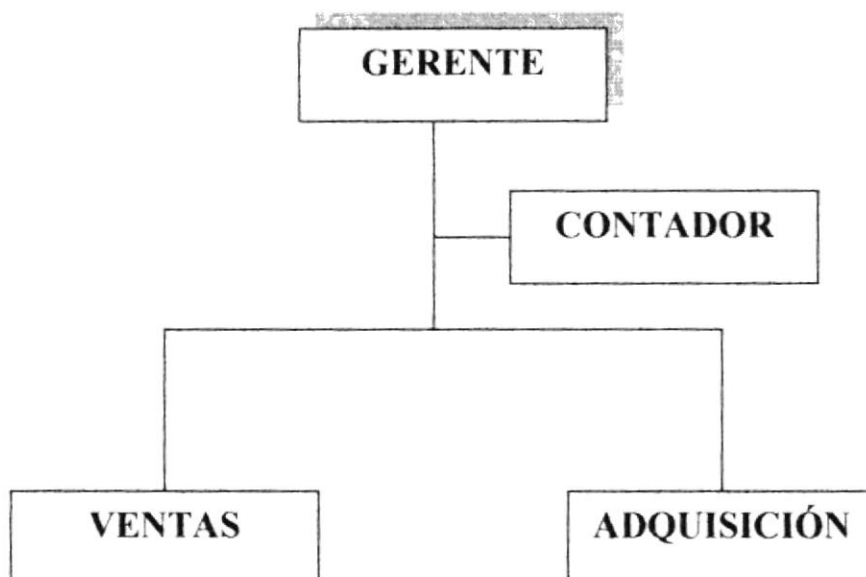


FIGURA #2 ORGANIGRAMA DE LIBRERÍA LIBERTAD



1.4. PRESENTACIÓN FÍSICA.

La librería tiene una dimensión de 14mts de ancho por 3mts de alto con una profundidad de 5mts. Tiene 4 puertas enrollables de 3mts de alto por 2mts de ancho.



FIGURA #3 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LIBRERÍA LIBERTAD

En el siguiente gráfico se detalla cada una de las secciones que tiene la librería para organizar mejor el sistema de trabajo:

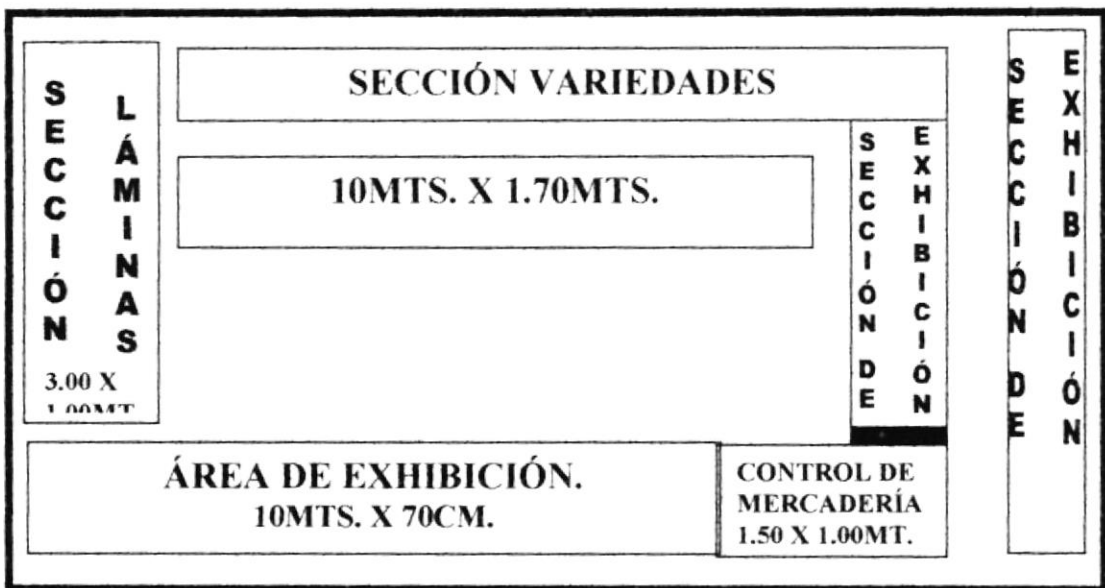


FIGURA #4 PRESENTACIÓN GRÁFICA DE SECCIONES EN LA LIBRERÍA LIBERTAD

1.5. MISIÓN.

Desde su creación la librería tiene como misión **principal** **ofrecer a la Península productos novedosos y actualizados con precios económicos para generar mejores ganancias** presentando una imagen comercial agradable a los clientes.

Para cumplir esta misión nos basaremos en los siguientes objetivos:

- ❖ Brindar mejor calidad de atención al cliente
- ❖ Mostrar su organización en la actividad diaria
- ❖ Mejorar el rendimiento de cada colaboradora
- ❖ Evitar confusiones en cada sección de mercaderías
- ❖ Eliminar el riesgo de quedar sin suministros de venta
- ❖ Complacer al cliente con la venta total de su pedido
- ❖ Compartir el trabajo en forma equitativa.



1.6. VISIÓN.

Su visión principal es extenderse a otros puntos de venta a nivel peninsular mejorando la calidad de atención al cliente, incrementando la comercialización de artículos de uso escolar y empresarial hasta convertirse en líder comercial.

1.7. SEGMENTACIÓN DE CLIENTES.

La Librería cuenta con un mercado amplio de clientes, que van conforme a las temporadas de estudio y actividades, es así como los meses de mas afluencia son abril, mayo y junio donde **estudiantes de todos los niveles educativos y económicos** acuden con las listas de útiles para el año lectivo y **los maestros** que compran sus libros para la labor docente. Durante todo el año es visitada por **encargados de empresas y oficinistas** quienes compran suministros necesarios para sus oficinas.

Los meses de octubre, noviembre y diciembre es plaza abierta para las **instituciones educativas, guarderías, empresas y oficinas en general** por las ventas de accesorios y adornos navideños, también se agrega al stock del almacén juguetes lo que permite ser un ambiente concurrido por **todo público**.

Otra característica de la librería es la venta de accesorios para comerciantes artesanales quienes compran para fabricar y vender a los turistas en épocas de temporada.

La Librería cuenta con **pequeños comerciantes** quienes compran para abrir nuevas plazas comerciales en otros sectores peninsulares.

1.8. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

La Librería Libertad labora diariamente convirtiendo su faena en rutina, motivo que permitió nacer molestias por parte de su propietaria y los trabajadores hacia los clientes quienes se quejan por:

- ❖ Falta de organización en las actividades que realizan por no tener definida la actividad de cada vendedora.
- ❖ Falta de capacitación al personal de atención al cliente.
- ❖ Insatisfacción del cliente.
- ❖ Demora en atención al cliente.
- ❖ Actitud inapropiada con el cliente.

1.9. RELACIÓN DEL PROBLEMA CON LAS OPERACIONES ACTUALES.

Como todo problema tiene sus consecuencias, en la Librería han sido:

- ❖ Existe confusión cuando hay amplia clientela causando molestias en todos.
- ❖ No conocen todos los productos para la venta.
- ❖ El personal trata al cliente de manera equivocada.
- ❖ Demora en el proceso de venta de un producto.



1.10. SOLUCIÓN PROPUESTA.

Para solucionar estos inconvenientes otorgaré el Manual de Políticas y Procedimientos:

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIBRERÍA LIBERTAD.

1.11. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.

El alcance proyectado a través de este manual es:

- ❖ Mejorar el trabajo de cada vendedora.
- ❖ Facilitar la comunicación de actividades realizadas.
- ❖ Calidad de atención al cliente.
- ❖ Optimización en el tiempo de venta.
- ❖ Capacitar al personal sobre el uso de políticas y procedimientos establecidos.



1.12. FODA

F O D A			
F	O	D	A
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Posee surtida gama de productos para oficina, estudiantes, detalles para toda ocasión y trabajos artesanales ❖ Su local es amplio, permite fácil observación a todos sus clientes ❖ Su personal es simpático y amigable, estiman su trabajo ❖ Su horario. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ No existe competencia ❖ Se requiere de los artículos en la península ❖ Cuenta con ubicación central. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Señoritas de servicio al cliente desconocen precios y artículos ❖ Falta de organización y definición de tareas ❖ No existe adiestramiento en el personal ❖ Descuido en la presentación de las jóvenes que atienden ❖ Pérdida de tiempo en ventas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los precios por inestabilidad económica ❖ Los paros de educadores ❖ Crisis económica ❖ Apertura de nuevas librerías





CAPÍTULO 2

MANUAL DE

ORGANIZACIÓN



2. MANUAL DE ORGANIZACIÓN.**MANUAL DE ORGANIZACIÓN.**

DATOS GENERALES DEL CARGO.	
Cargo:	Instructor
Descripción del cargo:	Impartir al personal conocimientos que permitan mejorar su forma de laborar
Coordina con:	Gerente
Reporta:	Gerente
RESPONSABILIDAD:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentar a gerencia los temas a tratar. ❖ Elaborar el programa de capacitación para que se apruebe por gerencia. ❖ Coordinar con gerencia horarios de instrucción. ❖ Instruir al personal de venta. ❖ Verificar que las vendedoras apliquen las técnicas enseñadas para atender al cliente. 	
REQUERIMIENTOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener educación superior ❖ Tener experiencia como instructor de esta área ❖ Agilidad de palabra ❖ Paciente y colaborador 	



GENERALES DEL CARGO.	
Cargo:	Vendedora
Área:	Sección láminas
Descripción del cargo:	Organizar las láminas para la venta, controlar la venta de láminas.
Coordina con:	Sección entrega de mercaderías
Reporta:	Sección entrega de mercaderías y adquisición
RESPONSABILIDAD:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ordenar las láminas según los códigos respectivos. ❖ Informar al departamento de adquisición las láminas que se van agotando. ❖ Conocer las láminas ampliamente para brindar ayuda a los clientes. ❖ Verificar que las carpetas de exhibición estén correctos y contengan sólo las de existencia. 	
REQUERIMIENTOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bachiller en ciencias contables ❖ Agilidad en contabilidad y matemáticas ❖ Honesta ❖ Ordenada ❖ Amable ❖ Colaboradora 	



DATOS GENERALES DEL CARGO.	
Cargo:	Vendedora
Área:	Sección muebles de exhibición
Descripción del cargo:	Organizar la exhibición de los suministros
Coordina con:	Adquisición y sección entrega de Mercaderías.
Reporta:	Adquisición y sección entrega de Mercaderías.
RESPONSABILIDAD:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer los precios y suministros con su respectiva guía. ❖ Ordenar las vitrinas con los nuevos suministros para su publicidad respectiva. ❖ Verificar que los precios sean los correctos. ❖ Verificar que los suministros que están en exhibición se encuentran en inventario. ❖ Mantener atractivo el sector de exhibición. ❖ Informar sobre los datos del suministro que le interese y persuadir al cliente para la venta. 	
REQUERIMIENTOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bachiller en ciencias contables ❖ Facilidad de palabra ❖ Honesta ❖ Ordenada ❖ Amable ❖ Colaboradora 	



DATOS GENERALES DEL CARGO.	
Cargo:	Vendedora
Área:	Sección variedades
Descripción del cargo:	Facilitar los artículos a los clientes
Coordina con:	Sección entrega de mercaderías
Reporta:	Adquisición y sección entrega de Mercaderías.
RESPONSABILIDAD:	
<ul style="list-style-type: none">❖ Ordenar los suministros de toda el área.❖ Conocer precios y mercaderías.❖ Informar sobre el agotamiento de mercaderías.❖ Atender los clientes con amabilidad y rapidez.	
REQUERIMIENTOS:	
<ul style="list-style-type: none">❖ Bachiller en ciencias contables❖ Agilidad en contabilidad y matemáticas❖ Honesta❖ Ordenada❖ Amable❖ Colaboradora	



DATOS GENERALES DEL CARGO.	
Cargo:	Vendedora
Área:	Sección entrega y control de Mercaderías
Descripción del cargo:	Facilitar los artículos a los clientes
Coordina con:	Gerente
Reporta:	Adquisición gerencia
RESPONSABILIDAD:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer precios y características de cada producto. ❖ Revisar que la entrega de mercaderías sea la correcta con la factura emitida. ❖ Revisar que la mercadería sea la solicitada. ❖ Revisar si los precios son correctos. 	
REQUERIMIENTOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bachiller en ciencias contables ❖ Agilidad en contabilidad y matemáticas ❖ Honesta ❖ Ordenada ❖ Amable ❖ Colaboradora 	

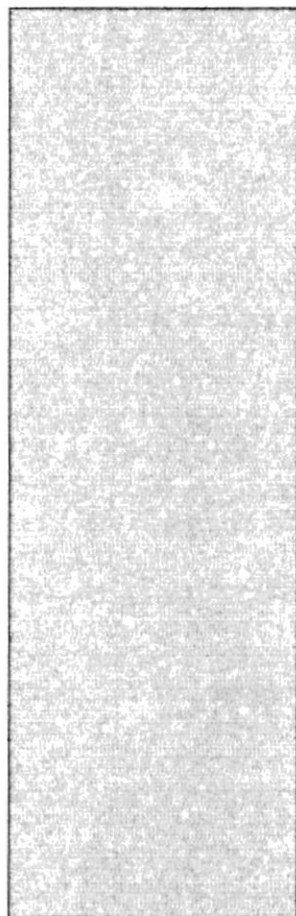




CAPÍTULO 3

MANUAL DE

PROCEDIMIENTO



3. MANUAL DE PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

PARA:

LIBRERÍA LIBERTAD

ELABORADO:

DIANA JOSÉ MÉNDEZ.

APROBADO POR:

FIRMA

FECHA DE APROBACIÓN:

CONTENIDO:

3.1. PROPÓSITO.....	17
3.2. ALCANCE.....	17
3.3. RESPONSABILIDAD.....	17
3.4. REVISIÓN DEL MANUAL.....	17
3.5. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	17
3.6. DOCUMENTOS APLICABLES.....	18
3.8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	18



3.1. PROPÓSITO:

Definir las actividades para obtener rapidez y eficiencia en el proceso de venta.

3.2. ALCANCE:

Este manual está dirigido al personal de venta.

3.3. RESPONSABILIDAD:

La persona responsable de los cambios en este manual es la propietaria de la Librería.

3.4. REVISIÓN DEL MANUAL:

Si realizan cambios o aumentos de secciones en las áreas de ventas, debe automáticamente modificarse el manual, caso contrario será revisado una vez al año.

3.5. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

Los documentos a utilizar en este manual están divididos en 3 partes:

PRIMERA PARTE:

PR → PROCEDIMIENTOS
PL → POLÍTICAS
FR → FORMATOS
DF → DIAGRAMA DE FLUJO
GE → GENERALES

SEGUNDA PARTE:

VE → VENTAS

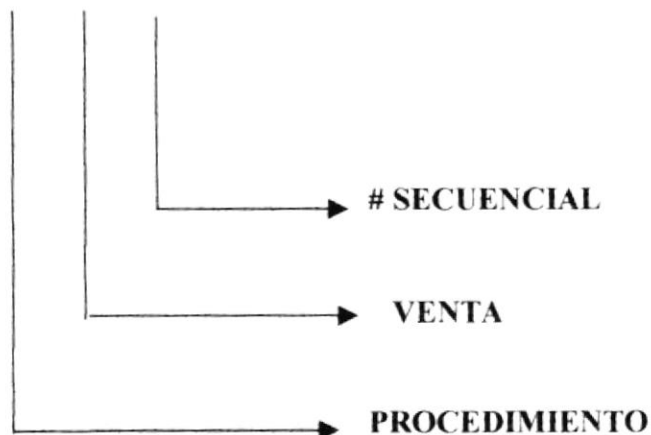
TERCERA PARTE:



99 → INDICA EL NÚMERO SECUENCIAL DEL DOCUMENTO.

EJEMPLO DE CODIFICACIÓN:

PR.VE.01



3.6. DOCUMENTOS APLICABLES:

PR.VE.01 PROCEDIMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.

3.7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Este manual será distribuido a:

- ❖ Gerente propietario
- ❖ Departamento de ventas



3.8. PROCEDIMIENTO DE VENTAS**CÓDIGO: PR.VE.01****PARA:****LIBRERÍA LIBERTAD****ELABORADO:****DIANA JOSÉ MÉNDEZ****APROBADO POR:****FIRMA****FECHA DE APROBACIÓN:****CONTENIDO:**

3.8.1. PROPÓSITO.....	20
3.8.2. ALCANCE.....	20
3.8.3. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.....	20
3.8.4. DIAGRAMA DE FLUJO.....	20
3.8.5. PROCEDIMIENTO.....	20

ANEXOS:

ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO.....	23
ANEXO 2: POLÍTICAS DE VENTA.....	24
ANEXO 3: FORMATO.....	26



BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

3.8.1. PROPÓSITO:

El objetivo es definir el orden de la actividad que debe realizar cada vendedora para mejorar el rendimiento del cliente interno y ofrecer a los peninsulares calidad de atención.

3.8.2. ALCANCE:

Está dirigido al personal de ventas.



3.8.3. DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS. (DF.VE.01)

ANEXO 2: POLÍTICAS DE VENTA (PL.VE.01)

ANEXO 3: FORMATO DEL DEPARTAMENTO DE VENTA. (FR.VE.01).

3.8.4 DIAGRAMA DE FLUJO:

El diagrama de flujo para la definición de actividades se encuentra en (ANEXO 1).

3.8.5. PROCEDIMIENTOS:

1. Inicio

2. **Pedido de artículos:** El cliente realizará el pedido del suministro que necesita a la vendedora correspondiente.

3. **Verificación de existencia:** La vendedora comprueba si existe la mercadería.

En caso de no existir los productos se informa al cliente y concluye el procedimiento.

❖ Si existe la mercadería continuamos:

4. **Elaboración de factura:** Cuando se afirma la existencia del pedido se adquieren los suministros y se elabora la factura.
4. **Pago de factura:** Los responsables del cobro de la factura verifica que los precios y datos de la factura estén correctos.
5. **Entrega de mercadería:** Después que el cliente ha cancelado su factura se le entrega los suministros verificando que sean los que indica la factura.
6. **Fin.**



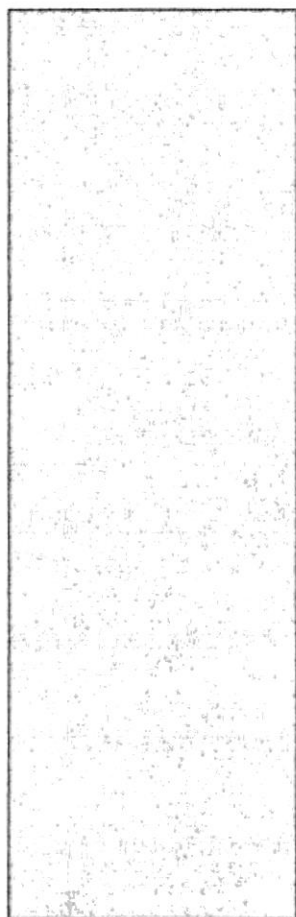


POLITECNICA DEL LITORAL
Campus Santa Elena

ANEXOS



BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

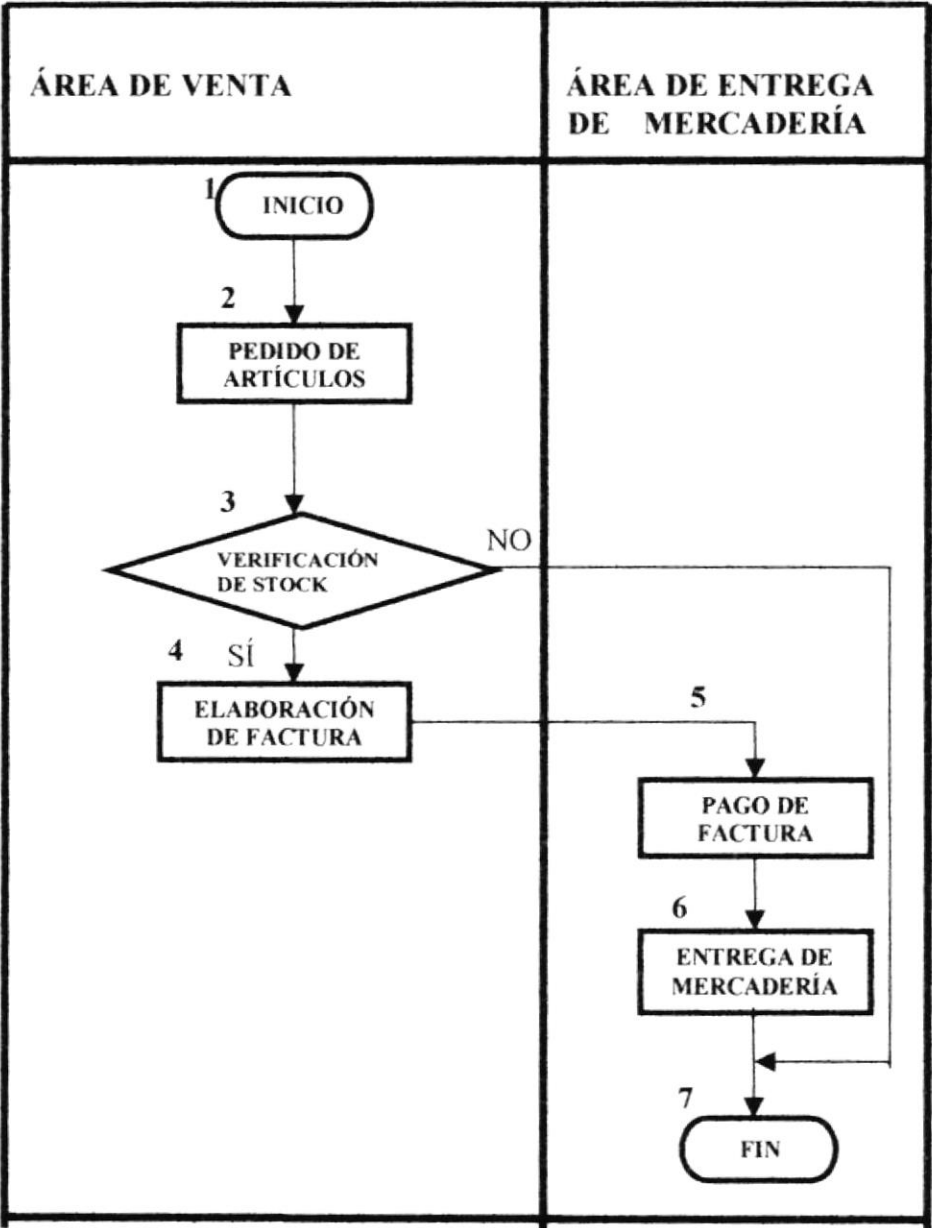


ANEXO 1

CÓDIGO: DF.VE.01



DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL DEPARTAMENTO DE
VENTAS.



ANEXO 2

CÓDIGO: PL.VE.01 POLÍTICAS DE VENTA:



PARA LA VENDEDORA:

- ❖ Debe conocer de la mercadería sus precios, materiales y uso.
- ❖ Debe ser cordial y amigable con los clientes.
- ❖ Debe tratar asuntos exclusivamente de trabajo con el cliente.
- ❖ Debe proporcionar toda la información solicitada por el cliente.
- ❖ Debe enseñar la mercadería al cliente.
- ❖ No puede estar fuera de su área en horas laborables

PARA LA VENTA:

- ❖ Todas las ventas se realizan de contado.
- ❖ En caso de solicitar créditos se deben comunicar directamente con la propietaria.
- ❖ La mercadería debe pasar al área de entrega para que el cliente reciba después de cancelar la respectiva factura.
- ❖ Se debe facturar todo pedido con su respectivo IVA del 12%.
- ❖ Es obligación llenar los datos solicitados en la factura con letra y números legibles.
- ❖ Las ventas por volumen (mas de 12 unidades por producto) reciben un descuento del 10%.

- ❖ Los descuentos especiales se dialogan directamente con la propietaria.
- ❖ Si los pagos son con cheques se dialogan directamente con la propietaria.
- ❖ Si el cliente se enoja, la vendedora tiene la obligación de comunicar a la propietaria para resolver los problemas.

3. DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- ❖ El producto solicitado por el cliente debe cumplir con los requerimientos.
- ❖ Debe verificar ante el cliente las condiciones de los artículos.
- ❖ Si un producto no cumple con las especificaciones se debe prevenir al cliente.
- ❖ Fortalezca la confianza del cliente con la librería mostrando el compromiso que tenemos de satisfacer sus necesidades.





BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

ANEXO 3

CÓDIGO. (FR.VE.01)

**FORMATO PARA FACTURACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE
VENTA.**

LIBRERÍA LIBERTAD			
		Factura # _____	
		RUC#: _____	
Fecha: _____			
Cliente: _____			
Vendedora: _____			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL
	SUBTOTAL		
	DESCUENTO		
	IVA 12%		
	IVA 0%		
	TOTAL		

La librería utiliza facturas con un formato similar, por tanto sugiero solicitar la autorización del **S.R.I.** (Servicio de Rentas Internas) y aumentar el nombre de la vendedora o un código para identificarla en el proceso de venta con el fin de conocer quien comete errores en el proceso de venta o quien no fue amable con el cliente.

También lograremos que las vendedoras sean responsables en sus actividades y trato con los clientes.



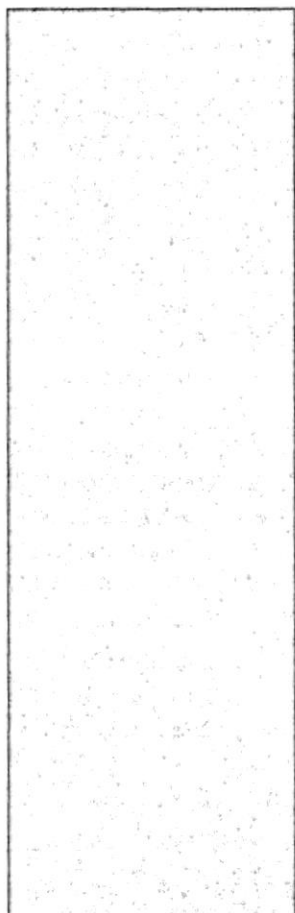


CAPÍTULO 4

MANUAL DE

POLÍTICAS

GENERALES



4. MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES



MANUAL DE POLÍTICAS GENERALES

PARA:

LIBRERÍA LIBERTAD

ELABORADO:

DIANA JOSÉ MÉNDEZ

APROBADO POR:

FIRMA**FECHA DE APROBACIÓN:**

CONTENIDO:

4.1. PROPÓSITO.....	30
4.2. ALCANCE.....	30
4.3. POLÍTICAS.....	30
4.4. POLÍTICAS CONSTANTES DE RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO.....	31
4.5. AUDITORÍA DE CALIDAD.....	35
4.6. POLÍTICAS PARA REUNIONES SEMANALES Y CADA VEZ QUE EL CASO AMERITE.....	40
4.7. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	42

ANEXOS:

ANEXO 4: ENCUESTA PARA ELEGIR AL EMPLEADO DEL MES	34
ANEXO 5: ENCUESTA PARA AUDITORÍA DE CALIDAD.....	38

4.1. PROPÓSITO:

Establecer políticas para mejorar el trabajo de cada cliente interno.

4.2. ALCANCE:

Este manual está dirigido a toda la empresa.

4.3. POLÍTICAS:

PL.GE.01. POLÍTICAS CONSTANTES DE RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO.

PL.GE.02 POLÍTICAS: AUDITORÍA DE CALIDAD.

PL.GE.03 POLÍTICAS PARA REUNIONES SEMANALES Y CADA VEZ QUE EL CASO AMERITE.

PL.GE.04 POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.



4.4. POLÍTICAS CONSTANTES DE RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO

CÓDIGO: PL.GE.01

4.4.1. PROPÓSITO:

Esta política tiene como finalidad reconocer el esfuerzo de los empleados en las actividades que realizan.

4.4.2. ALCANCE:

Estas políticas están dirigidas a toda la empresa.

4.4.3. POLÍTICAS:

- ❖ Los candidatos a este reconocimiento son todos los empleados de la librería.

FORMA DE ELECCIÓN.

- ❖ Para la elección todos los empleados deben llenar una encuesta (ver anexo 1).
- ❖ La elección se realizará cada primer día del mes a las 8H00 en la oficina
- ❖ Características principales de la elección:
 - ❖ No tener llamados de atención
 - ❖ Ser puntual en la hora de ingreso
 - ❖ No haber recibido queja de clientes



- ❖ Mantener entusiasmo y responsabilidad en su labor.
- ❖ Cualquier actitud negativa es causante de perder puntaje para la elección.
- ❖ Presentación adecuada para laborar

RECONOCIMIENTO.

- ❖ El elegido como “EMPLEADO DEL MES” recibirá un bono de 5 dólares.
- ❖ Su foto se exhibirá en la librería para conocimiento de todos los clientes.





POLITECNICA DEL LITORAL
Campus Santa Elena



ANEXO 1



ANEXO 1**ENCUESTA: PARA ELEGIR AL EMPLEADO DEL MES.**

Esta encuesta es para elegir al empleado del mes y premiar su trabajo en la librería

Considero que el empleado del mes es:

Por ser:



Porque al enfrentar problemas como:

(Mencione problemas)

Toma la siguiente actitud:

(Mencione actitudes)

En este mes cumplió las siguientes metas:

4.5. POLÍTICAS: AUDITORÍA DE CALIDAD.

CÓDIGO: PL.GE.02

4.5.1. PROPÓSITO:

Determinar si el servicio de atención al cliente es efectivo.

4.5.2. ALCANCE:

Estas políticas están dirigidas al departamento de ventas.

4.5.3. POLÍTICAS:

- ❖ Para efectividad de esta política se realizará encuestas a los clientes para determinar el grado de calidad de atención. (Ver anexo # 2).
- ❖ Estas encuestas se realizarán 2 veces al año:
 - ❖ En abril y mayo por ser inicio de año lectivo causante del aumento de clientes.
 - ❖ En noviembre y diciembre, meses donde las ventas aumentan por motivo navideño.
- ❖ Si el grado de calidad es aceptable se debe esforzar por mejorar.
- ❖ Si el grado de calidad es deficiente se debe analizar:
 - ❖ El motivo por el que bajó el grado de calidad.
 - ❖ Quienes tienen problemas al atender al cliente.



SOLUCIONES.

Conforme a los resultados se debe ejecutar:

- ❖ Diálogo entre el personal para detectar los problemas
 - ❖ Realizar una lista de todos los problemas y sus motivos
 - ❖ Analizar cada problema para buscar la mejor alternativa de solución.
 - ❖ Ejecutar las alternativas y evaluarlas si son efectivas.
-
- ❖ Los consumidores en todo tiempo deben encontrar:
 - ❖ Simpatía y cordialidad
 - ❖ Respeto y atención
 - ❖ Los suministros deseados
 - ❖ Información adecuada
 - ❖ Rapidez en la atención.





POLITECNICA DEL LITORAL
Campus Santa Elena



ANEXO 2



POLITECNICA DEL LITORAL

BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

ANEXO 2**ENCUESTA PARA AUDITORÍA DE CALIDAD.****Estimado amigo:**

La información que nos otorgue servirá para que la próxima visita reciba mejor atención.

Agradecemos su colaboración.

1. Siempre compra sus útiles y suministros en la Librería Libertad:

(Señale con una x la respuesta correcta)

SI

NO

OCASIONALMENTE

PRIMERA VEZ

2. Ha sido atendido con:

(Señale con una x la respuesta correcta)

AMABILIDAD

RAPIDEZ

EFICIENCIA

LENTITUD

IMPACIENCIA

**3. Indíquenos que le agradó:**

4. Indíquenos que no le agradó:

5. Que sugerencias podría otorgarnos:



4.6. POLÍTICAS DE REUNIONES SEMANALES Y CADA VEZ QUE EL CASO AMERITE.

CÓDIGO: PL.GE.03

4.6.1. PROPÓSITO:

El propósito de las reuniones semanales es evaluar el trabajo realizado en este intervalo de tiempo.

4.6.2. ALCANCE:

Estas políticas están dirigidas al departamento de ventas.

4.6.3. POLÍTICAS:

- ❖ Estas reuniones se realizarán todos los días lunes a las 8H00.
- ❖ Si existieran cambios de precios o ingreso de nuevos productos se efectuará la reunión a las 8H00 el día que sea necesario.
- ❖ Estas reuniones son de carácter obligatorio.
- ❖ En caso de faltar a una reunión debe justificarla.
- ❖ El personal de ventas debe ser responsable y puntual en las reuniones.

EN LA REUNIÓN:

- ❖ Los participantes en la reunión deben comunicar con sinceridad y sin reservas sus pensamientos.



- ❖ Deben analizar los problemas de la semana y buscar soluciones.
- ❖ Los temas tratados no deben comentarse después de la reunión.

INFORMACIÓN:

- ❖ Se debe explicar a las vendedoras:
 - ❖ Que el diseño del producto o servicio a brindar sea planificado, organizado y controlado.
 - ❖ Informar la condición de los artículos.
 - ❖ Planeación y ejecución del proceso productivo
 - ❖ Detectar y prevenir la venta de productos averiados.
 - ❖ Prevenir el maltrato o deterioro de productos que tenemos como responsabilidad.
 - ❖ Documentar el deterioro de productos.

SANCIONES:

- ❖ Si la justificación no es aceptada tiene un llamado de atención verbal.
- ❖ Si no cumple en tres siguientes reuniones dejará de laborar en la librería.
- ❖ En caso de no cumplir con las políticas establecidas perderá su puesto de trabajo.



4.7. POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

CÓDIGO: PL.GE.04

4.7.1. PROPÓSITO:

Fortalecer el desarrollo de las vendedoras obteniendo satisfacción y capacidad en el desempeño de sus labores.

4.7.2. ALCANCE:

Estas políticas están dirigidas al departamento de ventas.

4.7.3. POLÍTICAS:

- ❖ Prepárese mental y físicamente para enfrentar el desafío de persuadir a otros.
- ❖ Vestirse apropiadamente.
- ❖ Despeje su mente de todo lo que sea necesario para la presentación ante el cliente.
- ❖ Nunca subestime a un posible cliente, hacerlo es una falta de respeto.
- ❖ Cada vez que alguien exprese su preocupación, no eluda el comentario reflexione y atienda la inquietud del cliente con todo el cuidado que requiera.
- ❖ Nunca utilice una pluma o un lápiz rojo para vender a un cliente, siempre que sea posible utilice azules y verdes, son más relajantes tanto para usted como para el cliente.



- ❖ Nunca se queje de su cliente. Estará derrotado antes de empezar, siempre piense en forma positiva sobre él.
- ❖ Cuando esté haciendo una presentación de ventas siempre mueva la cabeza afirmativamente, esto imparte al cliente positivismo.
- ❖ La vendedora tiene que ubicarse en la actitud del cliente, debe buscar la forma que le permita acercarse al cliente.
- ❖ Otorgue información que permita sentir al cliente importante para la empresa.
- ❖ Debe estar alerta al estado de humor del cliente, debe ser capaz de saber si el cliente está sub o sobre reaccionado a una situación normal.
- ❖ La vendedora no debe permitir que la pareja de clientes (esposos, hermanos, compañeros de trabajo, etc.) tengan ideas contrarias, debe convertirse en especie de árbitro y mantener ambas partes involucradas en la venta, si pierde el control en una de ellas perderá la venta.
- ❖ Nunca use anteojos oscuros cuando habla con la persona, el cliente tiene que ver sus ojos para calibrar su sinceridad.
- ❖ La vendedora debe entender al cliente, es indispensable examinar y buscar el método adecuado de atención al cliente, recuerde que cada persona tiene distintas formas de pensar.



OBSERVACIONES

Este manual debe ser proyectado a la Librería Libertad para el mejoramiento de calidad teniendo en consideración:

- ❖ Entrega del manual a la propietaria de la Librería, dando a conocer su contenido, aplicación y reacción.
- ❖ Presentación del manual al personal de la librería detalladamente para mejor comprensión
- ❖ Vigilar el cumplimiento del procedimiento y políticas establecidas.

