

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

Proceso de ventas en 5 pasos



1. POLÍTICA DE VENTAS:

El presente documento establece los procesos y políticas para asesores comerciales; lo que les permitirá manejar adecuadamente la información con los clientes y mantener buenas prácticas con sus compañeros. Todos los comerciales hacen parte del chat de ventas y tienen correo electrónico corporativo donde informan y consultan los proyectos, las especificaciones y otras solicitudes.

2. CREACIÓN DE CLIENTE EN EL SISTEMA:

Se solicita la creación de un cliente nuevo a través de correo electrónico a contabilidad, adjuntando el Rut no mayor a 6 meses y formulario diligenciado completamente **DC-RE-VT-01 REGISTRO DE CLIENTES STAND**.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

3. CRÉDITO COMERCIAL:



DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

- Formulario completamente diligenciado **DC-FO-VT-01 SOLICITUD DE CRÉDITO.**
- Rut con fecha no mayor a 6 meses.
- Cámara de comercio con fecha no mayor a 2 meses.
- Fotocopia legible de la cédula del representante legal.
- Tiempo de respuesta 2 días hábiles.
- El asesor comercial confirma la información diligenciada y los documentos antes del envío a tesorería.

CONDICIONES CUPO DE CRÉDITO:

- Se realiza estudio de crédito a cliente nuevo como antiguo.
- Si un cliente **No** firma los documentos para crédito, el asesor deberá enviar el contacto del cliente, RUT, fotocopia de cédula de representante legal, Cámara de Comercio y estados financieros al último corte, para ser evaluado por el comité de crédito.
- Cada seis meses se renueva el cupo de crédito y se debe presentar nuevamente los documentos para estudio.
- La solicitud de cupo será aprobada únicamente por el comité de crédito. El asesor comercial deberá abstenerse de autorizar cupos de crédito, ampliar plazos y montos.
- La respuesta de aprobado o negado, así como las condiciones de crédito se informan por correo electrónico desde el área de tesorería o dirección administrativa.

APROBACIÓN PARA PEDIDOS:

Los pedidos son autorizados por el área de tesorería, se despacha con su visto bueno y deben contener la siguiente información:

- Aplicar la lista de precios vigente, la cual se da a conocer por correo, chat de ventas o la Web.
- Discriminar el descuento de ventas y/o financiero.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

- Las figuras especiales llevan el 10% adicional al precio de lista vigente.
- Determinar el valor y cobro del flete.
- Adjuntar soportes de diseño, anticpos, orden de pedido, entre otros.

Enviar el pedido con copia a los correos:

tesoreria@standiluminaciones.com; pramirez@standiluminaciones.com; wrodriguez@standiluminaciones.com; facturacion@standiluminaciones.com; logistica@standiluminaciones.com; calidad@standiluminaciones.com; cartera@standiluminaciones.com

- Los pedidos que superen más de 8 días hábiles sin despachar, se liquida la comisión bajo las condiciones de un cliente vencido.
- No se aceptan observaciones de responsabilidad a título personal por parte del asesor comercial.
- No se aprueba el pedido si el cliente se encuentra con cartera vencida o excede su cupo.

ANTICIPOS Y PAGOS:

- El anticipo aplica para TODOS los clientes y el saldo se financia para quienes tienen cupo de crédito.
- Pedidos de importación y/o producción: 50%.
- Las excepciones se solicitan a tesorería.
- Los pagos se pueden realizar:
 - a. Bancolombia cuenta corriente 04122784156.
 - b. Banco de Bogotá cuenta corriente 062743679.
 - c. Pago en efectivo directamente en Stand Iluminaciones.
 - d. Cheque (siempre y cuando haya hecho canje).

No se realiza factura anticipada de productos que no se encuentren en el inventario.

DESCUENTO COMERCIAL:

- Ventas: hasta el 10%.
- Financiero: 3% para anticipo, pagos de contado y/o antes de despacho. **No aplica para pagos con tarjeta de crédito.**

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

4. COMISIÓN EN PROYECTOS:

Especificación de Iluminación: se define como las normas, exigencias, procedimientos y estudios técnicos empleados para que un proyecto utilice e instale las luminarias de una marca. El asesor comercial y el equipo de diseño realiza un arduo trabajo invirtiendo tiempo en visitas, reuniones, diseños entre otros, permitiendo una mayor probabilidad de compra por diferentes canales. En estos casos se reconoce la comisión así:

- **Si es cliente antiguo activo:** se liquida la comisión al 100% al asesor que haya especificado el proyecto y se factura como este asignado en el software. Si el cliente pertenece a un asesor de planta, se reconoce el 0.6% y al asesor externo se descontará el 3% de la comisión vigente. En todos los casos se liquida sobre recaudo.
- **Si es cliente nuevo:** se asigna al asesor que específico y solo este asesor recibe comisión.
- **Si es cliente inactivo o que no haya realizado ninguna compra:** Aplica las condiciones de un cliente nuevo.

Referidos: se reconoce el 2% para proyectos de especificación sobre el valor de recaudo (sin IVA). No se concede comisión cuando el recaudo este mayor a 61 días.

Cuentas corporativas y/o zonas:

- Las ventas internacionales, Santanderes, Bavaria y Colsanitas solo se atiende por el asesor asignado y conocido por el equipo comercial. Los asesores deben informar y entregar las solicitudes que lleguen de clientes nuevos para ser atendidos por el asesor asignado.
- Los clientes de Colombia o Internacionales (antiguos) que realicen compras fuera de su zona de cobertura, pueden ser facturados por el asesor que tiene la cuenta. Si el cliente lleva más de 6 meses sin facturar y sin gestión comercial, deberá ser entregado al asesor que maneja la zona.

Reasignación de clientes: el asesor solicita la reasignación del cliente, mediante correo electrónico a dirección administrativa con copia al asesor que tiene actualmente el cliente.

- **Cliente inactivo:** cliente que lleva más de 6 meses sin facturar.
- **Cliente Nuevo:** no ha comprado en Stand, lleva más de 2 meses la cotización y no demuestra gestión comercial; queda libre para que otro asesor pueda cotizar.
- **Cliente sin gestión:** no evidencia cotizaciones en el módulo, correos, visitas y no demuestra comunicación bilateral entre el asesor y el cliente.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

5. PRODUCTOS QUE REQUIEREN DESARROLLO:

Se hace solicitud al área de desarrollo mediante correo electrónico ingenieria@standiluminaciones.com y wrodriguez@standiluminaciones.com y contará de 1 a 10 días hábiles, dependiendo del grado de dificultad para generar: desarrollo, muestra, receta, ficha técnica, manual de instalación y plano en caso de que se requiera. Se manejan dos tipos de solicitudes:

- **Producto Nuevo:** dimensiones, color de chasis, potencia, dibujo, esquema o fotos de referencia, flujo luminoso, eficacia, temperatura de color, driver, PCB, hermeticidad, si es atenuable y en que protocolo (0-10V o DALI), sistema de fijación (incrustar, descolgar o sobreponer) y cualquier información adicional que se considere importante.
- **Cambios a productos existentes:** Luminaria base, dimensiones, color de chasis, potencia, dibujo, esquema o fotos de referencia, flujo luminoso, eficacia, temperatura de color, driver, hermeticidad, si es atenuable y en que protocolo (0-10V o DALI), sistema de fijación (incrustar, descolgar o sobreponer) y cualquier información adicional que se considere importante.

Para el cambio de un accesorio o modificación a un producto, el asesor deberá indicar la luminaria original.

Una vez aprobado el desarrollo, el asesor realiza el pedido y contará con los tiempos dados en logística. Los tiempos de desarrollo son independientes a los tiempos del pedido. Si la solicitud se hace en la mañana contara desde ese día, en caso de realizarla en la tarde, el primer día hábil es el siguiente.

OBSERVACIONES EN PEDIDO: las órdenes de pedidos deben cumplir los parámetros que se mencionan a continuación:

- Color de pintura: blanco, negro, gris, aluminio y/o especial.
- Programación: potencia de los drivers y/o protocolos de atenuación (SR/Dalí).
- Diseño o figura especial: adjuntar plano del área de diseño y cantidad de figuras.
- Marcación especial: si o no y cuál.
- Casos especiales: drivers compartidos, cableado adicional, clavijas, entre otros.
- En productos especiales (productos híbridos o mezcla de componentes) **anexar reporte de laboratorio donde muestre la compatibilidad** de los componentes y viabilidad del ensamble.
- Radicación de documentos: con factura o remisión.
- Flete: marcar si es contra entrega o incluido.
- Datos de envío: dirección completa indicando si es edificio, obra, conjunto, casa, etc., persona de contacto, teléfono, número de cédula, horarios de recepción de mercancía, especificar si la entrega es en una dirección diferente donde se radica la documentación y proporcionar los dos rótulos si son direcciones diferentes.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

- Se procede a tramitar pedido una vez cumpla con la aprobación y las observaciones mencionadas.

Nota: Por seguridad el conductor entrega únicamente a la persona indicada en la orden de pedido.

RÓTULO:

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-FO-VT-02
	RÓTULO ENTREGA DE MERCANCÍA	Versión: 1
		Emisión: 10/11/2022
REMITENTE		
ENTIDAD:	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	
DIRECCIÓN:	KM 3.3 PARQUE INDUSTRIAL SANTA LUCÍA BG 6A	
CIUDAD:	SIBERIA - FUNZA - COLOMBIA	
PBX:	7440701	
DESTINATARIO		
ENTIDAD:		
NOMBRE:		
CARGO:		
DIRECCIÓN:		
CIUDAD:		
CELULAR / TEL:		
Por favor marque con una X según corresponda:		
<input type="checkbox"/> FLETE INCLUIDO	<input type="checkbox"/> FLETE CONTRAENTREGA	
OBSERVACIONES:		

Por favor no modificar este campo.

Indicar cada uno de los datos que aquí aparecen de la forma más clara y completa posible.

6. TIEMPOS PARA ENTREGA DE PEDIDOS:



Disponibilidad de productos en bodega.



Pedido express y muestras de línea, aplica para 5 unidades.



Compras nacionales (producto terminado).



Productos de ensamble siempre y cuando estén los componentes en stock.



Productos de fabricación, sin tiempo de desarrollo.



Productos de importación.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

Los tiempos pueden variar por: factores externos, grandes cantidades, tiempos establecidos por los proveedores, casos fortuitos, entre otros.

Nota: para pedido express y muestras no aplica:

1. Figuras especiales.
2. Cilindros o muranos.
3. Si no es pintura de línea.
4. Si son varios pedidos distribuidos en cantidades de 5 o menos.

7. ENTREGA:

- Si el destinatario no acepta la entrega de la mercancía, el comprador será responsable por el valor del envío (ida y regreso).
- Si la mercancía ha sido despachada y la dirección de entrega está errada, incompleta o se necesita un cambio, será asumida por quien haya cometido el error y corresponderá a la tarifa cobrada por la transportadora contratada.
- Si la mercancía no es reclamada o no existe una persona encargada de recibirla, el comprador es responsable por el pago del envío y/u otros cargos adicionales, para devolverla a la dirección de origen.
- Si el envío o caja presenta algún deterioro, debe hacerse la anotación en la guía de devolución a la Empresa de servicios de transporte o en la orden de entrega presentada por el conductor o mensajero de Stand Iluminaciones S.A.S. y el asesor comercial debe notificar a logistica@standiluminaciones.com a más tardar al siguiente día hábil.

8. TIEMPOS DE ENTREGA:

- Con empresas de servicios de transporte, la mercancía se despacha después del mediodía entre lunes y viernes.
- Para ruta local y/o proyectos especiales, la fecha será dada por el área de Logística.
- Para clientes internacionales el tiempo del certificado y/o declaración de origen es de 3 a 5 días hábiles, adicional a los tiempos de logística.

***** Por seguridad, no se recibe pagos contra entrega. *****

9. PEDIDO MINIMO:

Pedido mínimo \$1.500.000 sin IVA, se cobra flete local por \$25.000 o por transportadora según simulador.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

10. FLETES A NIVEL NACIONAL:

- El valor del flete no puede superar el 3% del valor de la venta antes de IVA.
- El flete del 3% cubre ciudades principales: Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Cali. Aplica también para otros destinos siempre y cuando se cubra el 3% del valor de la venta antes de IVA para ciudades diferentes a las mencionadas se factura el 50% del flete al cliente.
- Si el transporte a zonas con o sin reexpedición excede el 3% del presupuesto, se cotizará con otra transportadora, o se cobra el 50% al cliente o al asesor con el que se mantiene convenio.

Nota: Todas las referencias cotizadas deben estar agrupadas en una sola orden, para evitar cobros adicionales por gastos de envío.

11. FLETE INTERNACIONAL:

El punto de entrega de las exportaciones se realiza bajo el método Ex Works, es decir que se hace entrega de la mercancía en las instalaciones de **STAND ILUMINACIONES SAS.**

12. FLETE POR GARANTÍAS, DEVOLUCIONES Y MUESTRAS:

- Si se confirma que es una garantía, el flete será asumido por Stand Iluminaciones.
- Si no cumple la política de devolución, el cliente asume el o los fletes.
- Si son muestras, el flete lo cancela el cliente o asesor comercial.
- Si es error del asesor, éste asume el o los fletes.

No se recibe mercancía en la empresa pago contra entrega de flete, solo si está autorizada por el área administrativa.

13. CAMBIOS POR GARANTÍA:

Los datos de contacto de la solicitud de garantía o PQRs debe corresponder al cliente o la empresa que hace la solicitud, **en ningún caso se acepta los datos del asesor comercial de Stand.**

El diagnóstico, procedimiento y logística de luminarias enviadas por el cliente, lo realiza el técnico de garantías. Los fletes de envío son asumidos por el cliente y una vez se confirme que es una garantía, se hace devolución del flete.

Ver procedimiento GO-PR-01 PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

14. DEVOLUCIONES (RETRACTO): PI-CO-PR-01 PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES.



Procedimiento:

- Diligenciar solicitud en la página web.
- Registrar completamente la información solicitada en el formulario: esto incluye los datos de la persona natural o jurídica, información de contacto, descripción del producto y causal de la devolución.
- El sistema genera el recibido de la solicitud generando un ID (código numérico).
- El cliente envía el producto y cancela el flete.
- Entregar el producto en la recepción.
- Una vez recibido el PQRs y el producto en físico se verifica y se hace entrega a bodega.
- Bodega inspecciona el producto e informa el aprobado o rechazado.
- Si es aprobado, contabilidad envía nota crédito al correo electrónico del asesor comercial.
- Si es rechazado, se informa al asesor comercial para que se contacte con el cliente.

El comprador tiene derecho a retractarse, de acuerdo al **artículo 47 del Estatuto del Consumidor**:

- Puede ejercer el derecho al retracto en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del producto.
- Se reintegra el dinero que el cliente haya pagado, máximo dentro de los 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que el cliente hizo uso del derecho de retracto.
- El cliente debe notificar previamente al asesor comercial que lo atendió, sobre dicha devolución, mediante correo electrónico.
- El cliente deberá devolver el producto a las instalaciones de la Empresa, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió; es decir, el producto intacto en óptimas condiciones y sin rastros de haber sido utilizado. Además, debe devolverse en los empaques originales y con sus respectivos accesorios.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos en su totalidad por el cliente.
- Una vez recibido el producto en las instalaciones de Stand Iluminaciones, se verificará las condiciones del mismo y en caso de aprobación, se procede con la devolución del dinero.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

- En caso de no cumplir con las condiciones antes especificadas, se notificará al cliente, para gestionar la devolución del producto.

No tiene derecho al retracto, el cliente que haya comprado productos fabricados conforme a sus propias especificaciones, con su marca propia o claramente personalizados.

15. MUESTRA:



SOLICITUD DE MUESTRAS:

- El asesor realiza pedido por medio de P, selecciona la opción (M muestra).
- Bodega genera una remisión para hacer la entrega del producto.
- Contabilidad realiza la factura.
- El cliente tendrá plazo de 30 días para devolver la muestra, pasado este tiempo deberá cancelarla.

CONDICIONES:

- **Cantidades:** puede solicitar un máximo de 10 productos diferentes; de dos unidades por referencia, si requiere más de la misma referencia deberá realizar una compra.
- **Tiempo:** dispone de 30 días.
- **Envío o traslado:** el cliente asume el o los costos del flete de la(s) muestra(s) tanto su destino como retorno a las instalaciones de **STAND ILUMINACIONES S.A.S.**
- **Producto:** la muestra debe llegar en lo posible en condiciones aceptables.
- **Facturación:** todas las muestras se envían facturadas.
- **Devolución:** en caso de que aplique, se hará inspección del producto, y este debe cumplir con los parámetros para aplicar a devolución.

Para solicitud de muestras diferentes a las condiciones autorizadas, se estudiarán los siguientes aspectos:

- Cliente nuevo o antiguo.
- Creación del cliente en sistema contable.
- Valor total de los productos solicitados.
- Cantidades.

	STAND ILUMINACIONES S.A.S.	Código: DC-IN-VT-01
	INSTRUCTIVO ÁREA COMERCIAL	Versión: No.1
		Emisión: 23/01/2023

- Tiempo de préstamo del producto.

Acuerdos con el asesor:

- Las muestras que se manejen como obsequio requiere de autorización del área administrativa.
- Transcurridos 180 días sin retorno de la(s) muestra(s), el asesor asumirá el 50% del valor de la lista de precios. Sí el asesor gestiona la recuperación de muestras, no asume el costo.

16. NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en el presente documento, será resuelta por la dirección administrativa.

El asesor comercial manifiesta conocer el presente documento y se responsabiliza de su cumplimiento.