

TECNO FIBRAS CR

CONTRATO LABORAL: AGENTE DE VENTAS

info@tecnofibrastfcr.com

Estimada(o) candidato,

Es un placer para mí extenderle la siguiente oferta de empleo en nombre de **Tecno Fibras CR**. Esta oferta está supeditada a que pase su verificación de antecedentes que incluye nuestra pantalla de medicamentos obligatoria, nuestra recepción de sus transcripciones universitarias y cualquier otra contingencia que desee declarar.

Título: Ejecutivo (a) Servicio al cliente y Ventas (Atención Call Center en Español) (Remoto)

Relación de generación de informes: la posición se informará a Jay Quesada

Es un trabajo independiente de cada agente vendedor, el tiempo lo disponen ustedes según su disposición y días que desean realizarlo.

El acuerdo de pago se define así:

- Cada agente virtual debe cerrar su propia venta, darle seguimiento a su cliente y anotarlo en su base de datos. Nadie más que ustedes cierran el trato.
- Una vez que el cliente esté interesado, si necesita más información técnica, posibles fechas de entrega, esta información se la puede dar Melissa y Erick, los números de teléfono para apoyo.
- Ya cuando el cliente esté dispuesto a comprar, ustedes los agentes virtuales les envían el número de cuentas y les piden por favor que les confirma el 50% del precio total del producto
- El acuerdo de pago es calculando antes de poner el impuesto, no se calculará con el impuesto incluido. Y esto se les reconocerá en el momento que su cliente deposite el 50% y se verifique en nuestras cuentas. Comision se paga a 5% en pilas y 5% en tinas.

Acuerdo de pago sera lo siguiente:

- Siempre se le pide que no den una fecha de entrega, sin antes haber consultado a la empresa.

Sobre todo a producción y les indiquen para posible fecha.

- Ya se les va a brindar siempre el apoyo que sea necesario, pero NO esperen que otro u otros cierren su venta, aquí se estaría rompiendo el acuerdo del pago por comisión. Nadie puede depositar en otra cuenta que no sea de la empresa

GUIA PRACTICA PARA VENTAS

El objetivo principal de esta pequeña guía es enumerar los puntos más importantes en lo que es preventa, venta y post venta.

Debemos tener claro cada punto para darle la mejor guía y servicio al cliente.

Preventa

Es cuando se tiene el primer contacto con un cliente ya sea por medio de mensajes, llamadas o personalmente. En este punto se debe ser lo más claro posible, para aportar confianza al cliente. Entre los puntos más importantes están:

1. Enviar la información de las bañeras que se ajustan a las medidas que necesita el cliente.
2. Ser lo más claro posible con la información que se envía.
3. Darle a conocer al cliente que se venden las BAÑERAS SENCILLAS y se puede equipar con los accesorios que crean necesarios.
4. Al enviar fotos de BAÑERAS TOTALMENTE EQUIPAS, hacerle saber que los accesorios que se muestran en la foto son ADICIONALES y cada uno tiene un precio ADICIONAL al de la bañera.
5. Si el cliente quiere visitar la empresa, informar a ventas sobre que busca el cliente y la información que ustedes le brindaron.
6. Ser claros con los clientes a la hora de enviar la información sobre los modelos de bañeras que se tienen en exhibición.
7. Tomar en cuenta que NO mantenemos bañeras equipadas, se manejan únicamente CONTRA PEDIDO y todas necesitan un tiempo de entrega que lo define la fábrica.
8. En caso de que el cliente quiera que se realice una visita técnica en el proyecto, Se debe coordinar con la fábrica antes de dar fecha o comprometerse.

9. Las visitas técnicas en áreas de San José, Heredia y Alajuela centro tiene un costo de 45,000 colones. Las visitas zonas más alejadas se tiene que cotizar.

10. Nosotros NO instalamos bañeras, solo los accesorios con los que vayan equipadas. Lo que son trabajos de electricidad, fontanería, enchapes y acabados lo debe realizar un constructor.

11. El transporte se cotiza por aparte.

Venta

Esta etapa es cuando el cliente está claro con la información y quiere realizar la compra. Entre los puntos más importantes están:

1. Consultarle al cliente qué modelo de bañera necesita y con cuales accesorios.
2. Estar claros de que el cliente conoce la dimensión de la bañera y la forma de la misma.
3. Hacer la cotización de forma clara y ordena. Dentro de la cotización se debe reflejar los accesorios con cada detalle y precio; la foto de la bañera que va en la cotización trate de que sea la ficha técnica que solo muestra la bañera y la media.
4. Tener mucho cuidado con las fotos que se envían a los clientes de las bañeras y no dejar a la libre los accesorios que se muestran en ella, ya que si no sé le da la información de forma clara el cliente pueda dar de echo que el producto que compro INCLUYE, todo lo de la foto.
5. Enviar junto con la cotización los números de cuenta del BNCR y del BCR.
6. Solicitar que en el detalle de la transferencia se indique el modelo de la bañera y el color.
7. Cuando el cliente envíe el comprobante del 50%, solicitarle los datos personales para la factura electrónica.
8. NO dar fechas de entrega SIN antes consultar en la fábrica.
9. Enviar la información técnica por escrito (previstas eléctricas, ubicación del motor)
10. En caso de que el cliente necesite una ubicación DIFERENTE para el motor, hacerlo llegar de una vez a la fábrica ya que si no sé informa se colocara en el lado previsto.
11. Cuando la fábrica ya de una fecha informarle al cliente y coordinar el transporte.
12. Con respecto a las griferías nosotros NO manejamos, las pueden comprar en ferreterías y salas de acabado. El cliente debe tener claro que la bañera NO tiene como llenarse por sí sola, puedan llenarla con la ducha, con lava pies o grifería que coloquen en el acabado. En caso de que un cliente quiera que le hagamos las perforaciones a la bañera debe de enviar la grifería con tiempo e indicar el lado donde quiere ubicarla. En caso de que el técnico haga la perforación y coloque la grifería en la bañera tiene un costo adicional de 20,000 colones.

13. Enviar los datos y todas las especificaciones a ventas para que se realice la factura. Esto se hace cuando envían el comprobante de pago.

14. Informar cuando el cliente va a recoger el producto en la fábrica, si lo va a recoger algún transporte o si se tiene que enviar por encomienda.

Estos dos últimos puntos por favor hacerlo con el primer pago y NO un día antes de la entrega.

Todos los vendedores tienen como obligación dar toda la información clara tanto al cliente como a la empresa para evitar malos entendidos.

Post venta

En este punto ya el cliente cancela la bañera y se realiza la entrega del producto.

1. Se debe enviar el video de la prueba de la bañera.
2. Se debe de enviar a ventas el comprobante de la cancelación de la bañera.
3. En caso de que el cliente u otra persona en la fábrica la bañera se debe de informar los datos de la persona.
4. El cliente debe de traer lingas y lo que considere necesario para sujetar la bañera.
5. Nosotros no nos hacemos responsables por daños ocurridos en el transporte o por accesorios perdidos durante el viaje. Esto cuando son transportes ajenos a la empresa.
6. En caso de que el técnico entregue la bañera, se debe verificar con el cliente que haya 1 o 2 personas para ayudar a descargar el producto.
7. Por último, después de que se haya entregado a la bañera, llamar al cliente para verificar el buen funcionamiento del producto

Su empleo con **Tecno Fibras CR** es a voluntad y cualquiera de las partes puede terminar la relación en cualquier momento con o sin causa y con o sin previo aviso.

Usted reconoce que esta carta de oferta, (junto con la forma final de cualquier documento al que se hace referencia, como la descripción del trabajo), representa el acuerdo completo entre usted y **Tecno Fibras CR**. Ningún acuerdo verbal o escrito, promesas o representaciones que no se indiquen específicamente en esta oferta de trabajo por escrito, son o serán vinculantes para el **Tecno Fibras CR**.

Si está de acuerdo con el esquema anterior, confirme por medio de firma electrónica. Esta oferta está en vigor desde **Tecno Fibras CR** durante cinco días hábiles.

Departamento de Recursos Humanos

| Tecno Fibras CR

info@tecnofibrastfcr.com