



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE MÉXICO
CUAUTITLAN.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN.

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA CADENA DE TIENDAS OPERADORA
COMERCIAL MEXICANA S.A. DE C.V. EN LA CADENA DE
TIENDAS OPERADORA COMERCIAL MEXICANA
S.A. de C.V.

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :
TRABAJO PROFESIONAL

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A :

GRISELDA PRESENTA JIMÉNEZ PÉREZ

GRISELDA JIMÉNEZ PÉREZ

ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMÍREZ ORNELAS.

ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMÍREZ ORNELAS.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Doy gracias a DIOS y a mis Padres Ricardo, Maria Antonieta, gracias por darme la oportunidad de vivir, crecer y desarrollarme como una persona de bien.

Este trabajo es el resultado de el gran apoyo incondicional de mis Padres, de mi esposo y se lo dedico a ellos, a mis HIJAS y a mi profesor Francisco Ramírez Ornelas quien en todo momento me guió por el camino correcto para lograr mi meta

CONTENIDO

Introducción.

1.-Descripción del Desempeño Profesional.

1.1.-Curriculum Vitae.

1.2.-Constancia Laboral.

2.-Análisis y Discusión.

2.1.-Antecedentes de la empresa OPERADORA COMERCIAL MEXICANA
S.A. de C.V.

2.2.-Resumen del Proyecto

3.-Recomendaciones.

Conclusiones.

Anexos.

INTRODUCCIÓN

La deficiente interpretación del concepto de servicio a nivel general por parte del personal que tiene como función principal la atención al cliente, queda plenamente manifiesta; ésto lo podemos constatar a cada momento y se observa en todos los sectores: privado, publico; en los diferentes giros, ya sea que oferten productos o servicios, es decir oficinas publicas, bancos, inmobiliarias, multinivel y sobre todo las tiendas departamentales.

Por lo antes comentado, también tenemos que concientizarnos y saber que el CLIENTE no únicamente es quien adquiere productos o servicios; también juega el rol de ser nuestro evaluador, ya que también tiene alta capacidad para emitir una crítica, la cual nosotros la debemos canalizar como un apoyo para conocer su nivel de satisfacción y con ésto, poder servirle y rebasar sus expectativas ampliamente.

Por lo antes escrito, la cadena de tiendas departamentales COMERCIAL MEXICANA, a través de su personal del área de SERVICIO AL CLIENTE, externa su preocupación por la ATENCIÓN AL CLIENTE, dándole suma importancia a la solución de las incomodidades que los clientes nos hacen patente.

El servicio es un conjunto de acciones dirigidas al cliente, para que el sienta amplia satisfacción al ser debidamente atendido, además de la obtención del producto o cualquier beneficio a cambio del precio pagado, la reputación y la imagen del ofertante.

Por otra parte, de forma general se comentaran algunas características del servicio:

INTANGIBILIDAD.

Se refiere a que los servicios no se pueden ver, sentir, saborear, oler, ni tocar antes de adquirirlos.

INSEPARABILIDAD.

Los componentes del servicio deben de ser continuos y en su mismo tiempo y espacio.

VARIABILIDAD.

La calidad del servicio dependerá del prestador del mismo.

VIGENCIA.

El servicio tiene una duración, no se almacena y no es perecedero.

Los servicios mas comunes que se ofertan son:

Comercio, salud, educación, comunicaciones, transporte, finanzas, profesionales, religiosos, culturales, recreativos, restaurantes, reparaciones, personales, inmobiliarios, públicos, etc.

LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE.

Un cliente es una persona o una empresa con necesidades y preocupaciones, para lo cual, los que ofertamos productos y/o servicios debemos estar muy bien preparados para solventar dichas necesidades.

Por otra parte, también es importante reconocer que en la mayoría de los clientes insatisfechos que acuden a nosotros, no tienen la razón, siendo ésto para nosotros un reto y una oportunidad para que al final de la negociación queden plenamente satisfechos y que sus expectativas de atención que recibieron de nuestra parte, sean rebasadas en relación a lo que esperaban; considerándose así que el cliente siempre ocupara el primer lugar, ya que solo así, las empresas se distinguen por la calidad en el servicio.

Para comprender el papel que para nosotros tiene el cliente, mencionaremos algunos comentarios:

-UN CLIENTE ES LA PERSONA O EMPRESA MAS IMPORTANTE PARA NOSOTROS.

UN CLIENTE NO ES LA IMAGEN DEL SIGNO DE PESOS \$, ES UN SER HUMANO CON SENTIMIENTOS Y MERECE UN TRATO RESPETUOSO Y DIGNO.

-UN CLIENTE NO DEPENDE DE NOSOTROS, NOSOTROS DEPENDEMOS DE ÉL.

-UN CLIENTE NO ES UNA INTERRUPCION DE NUESTRO TRABAJO, ES UN RETO A SATISFACER.

-UN CLIENTE NOS HACE EL HONOR DE VISITARNOS, NO LE ESTAMOS HACIENDO EL FAVOR DE ATENDERLO.

-UN CLIENTE ES PARTE DE NUESTRO NEGOCIO, NO ES UN EXTRAÑO.

Por tanto, concluimos que el cliente es pieza clave para cualquier organización, porque gracias a ellos, aseguramos nuestra existencia, para posteriormente desencadenar las fuentes de empleo, el pago de impuestos, entre otros tantos factores mas.

Dentro de las expectativas que pretende un cliente, comentaremos las siguientes:

-NECESIDAD DE SER COMPRENDIDOS E INTERPRETADOS SUS
REQUERIMIENTOS.

-SER BIEN RECIBIDOS.

-SENTIRSE IMPORTANTES.

-SENTIRSE COMODO EN UN AMBIENTE CONFORTABLE.

Todos los puntos antes mencionados, nos llevan a tener una actitud con el único fin de
BRINDAR UN BUEN SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

1.-DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

1.1.-Curriculum Vitae

Piñones 231, Col. Villa de las Flores
Coacalco, Edomex. C. P. 55710
Teléfono 58 75 79 47

Griselda Jiménez Pérez

Información personal

- * Estado civil: Casada.
- * Nacionalidad: Mexicana.
- * Edad: 28 años.
- * Lugar de nacimiento: Tulpetlac, Edomex.
- * R.F.C. JIPG780729-CD2
- * C.U.R.P. JIPG780929MMCMRR08
- * N.S.S. 9499 78 1500 9

Objetivo

Ser profesionista y desempeñarme como tal.

Experiencia laboral

2004 a la fecha Operadora Comercial Mexicana Coacalco, Edomex.

Auxiliar de Cabina

- * Atención directa a clientes.
- * Manejo de caja y facturación.
- * Cambios físicos y apoyo general n el área de cajas.
- * Realización de inventarios físicos.

2003 - 2004 Operadora Comercial Mexicana Coacalco, Edomex.

Administrativa de Cajas

- * Elaboración de incentivos a cajeros.
- * Revisión y control de documentación administrativa.
- * Manejo de archivo y apoyo general en el área.

2002 - 2003 Operadora Comercial Mexicana Coacalco, Edomex.

Cajera

- * Manejo de caja.

2002 Logística y Admón. de Personal Tlalnepantla, Edomex.

Auxiliar Administrativo

- * Elaboración de altas y bajas ante el IMSS.

- * Pago a empleados de confianza.
- * Elaboración de expedientes.
- * Contratación y apoyo general en el área

2001 - 2002 Mc Cord Payen de México Tepotzotlán, Edomex.

Auxiliar de Nómina

- * Elaboración de altas y bajas ante el IMSS.
- * Pago a empleados de confianza y trabajadores sindicalizados.
- * Elaboración de expedientes.
- * Contratación y atención de renunciaciones.

1999 - 2000 Operadora Comercial Mexicana Coacalco, Edomex.

Auxiliar de Cabina

- * Atención directa a clientes.
- * Manejo de caja y facturación.
- * Realización de inventarios físicos.
- *

Educación

1996 - 2001 FESC, UNAM. Cuautitlán, Edomex.

- * Pasante de la Licenciatura en Administración con especialidad en Recursos Humanos
- *

Otros estudios

Sep 06 Técnicas de entrevista Tultitlán, Edomex.
 Ago 06 Brigadas de seguridad Coacalco, Edomex.
 Jun 06 Calidad en el servicio Tultitlán, Edomex.
 Jun 06 Supervisión efectiva Tultitlán, Edomex.
 Sep 03 Mermas y faltantes Tultitlán, Edomex.
 Feb 03 SIS de mod. at'n y servicio al cliente Tultitlán, Edomex.
 Nov 01 STOP Tepotzotlán, Edomex.
 Nov 01 ISO - 14001 Tepotzotlán, Edomex.
 Nov 01 Materiales peligrosos Tepotzotlán, Edomex.
 97 - 99 Inglés (50%) Cuautitlán, Edomex.
 2º Sem 96 Cómputo "MS-DOS y Microsoft" Cuautitlán, Edomex.
 90 - 93 Tecnología de secretariado Coacalco, Edomex.
 1996 - 2001 FESC, UNAM. Cuautitlán, Edomex.

Talleres recibidos

Abr 98 Internet México, D. F.
 Sep 97 Autoestima y motivación Cuautitlán, Edomex.

1.2.- Constancia Laboral (Anexar carta)

COACALCO EDO. DE MEX. A 15 MARZO 2007.

M.C.E. BLANCA ESTELA MONTAÑES MONTES
COORDINADORA DE LA CARRERA DE LIC. EN ADMON.
PRESENTE

POR MEDIO DEL PRESENTE ME PERMITO INFORMARLE QUE LA SRITA. GRISELDA JIMENEZ PEREZ LABORA CON NOSOTROS DESDE EL DIA 16 NOVIEMBRE 2002 COMO AUX. DE CABINA, EN UN HORARIO DE 08:00 A 17:00 HORAS DE LUNES A VIERNES Y VARIABLE EN FIN DE SEMANA, CON UN DESCANSO FIJO EN VIERNES.

SE LE AUTORIZA A LA C. JIMENEZ PEREZ GRISELDA A TENER ACCESO A INFORMACION PARA REALIZAR SU PROYECTO DE TITULACION.

SE EXTIENDE LA PRESENTE PARA LOS FINES QUE CONVENGAN AL INTERESADO.

ATENTAMENTE.

SR. JOSE G. ROMERO ALCANTAR
OPERADORA COMERCIAL MEXICANA SA DE CV.
GERENTE.

2.-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

2.1.-Antecedentes de OPERADORA COMERCIAL MEXICANA S.A. de C.V.

HISTORIA

1930. En la calle de Venustiano Carranza en el centro de la ciudad, Don Antonio González Abascal abre la primera tienda "Comercial Mexicana" en donde los productos principales eran jarcia y ropa. La tienda tuvo un éxito rotundo y pronto se convirtió en un establecimiento de prestigio.
1962. Se inaugura la primera tienda de autoservicio en la que el cliente podía tomar directamente los productos como: ropa, alimentos y artículos en general. El tamaño y modernidad de esta tienda representó en México un nuevo concepto nunca antes visto.
1968. A partir de este año se inicia el crecimiento de las tiendas Comercial Mexicana llegando así a varios puntos de la ciudad de México y del país.
1981. En este año se adquiere la cadena de autoservicios SUMESA.
1982. Se incursa en otra área de la actividad comercial con la apertura de la cadena de Restaurantes California.
1989. Se crean las Bodegas Comercial Mexicana, iniciando un nuevo concepto de autoservicio.
1991. Se forma la asociación con COSTCO, una empresa transnacional que vende productos a mayoreo con precios muy bajos
1993. Se inaugura un nuevo concepto de hipermercados con el nombre de Mega Comercial Mexicana.
2005. Grupo Comercial Mexicana cuenta ya con más de 150 tiendas de autoservicio: 40 Megas, 65 Tiendas, 33 Bodegas, 20 Sumesas y 55 Restaurantes, 21 Tiendas COSTCO y 3 Centros de Distribución, siendo fuente de empleo a más de 30,000 personas.

PRINCIPIOS BASICOS

A México.

Que nuestras actividades contribuyan a su progreso.

A los integrantes de la empresa.

Que obtengan los beneficios que de ella esperan en un ambiente de armonía, cordialidad y desarrollo.

A nuestros proveedores.

Ofrecemos y esperamos una relación basada en la equidad, respeto y honestidad para que nuestros clientes obtengan los mejores beneficios.

A nuestros accionistas.

Proporcionarles el mejor retorno, crecimiento y seguridad para su inversión.

Propósito.

Que la empresa logre sus objetivos y su continuidad.

MISION.

Ser la tienda de autoservicio preferida para el consumidor, que entregue altos rendimientos a sus inversionistas, sea un cliente honesto y respetuoso para sus proveedores y represente una de las mejores ofertas laborales del país.

NUESTROS VALORES

HONESTIDAD.

Es basar todos nuestros actos en la verdad y el respeto.

- Hablar siempre con la verdad
- Respetar las ideas, derechos y bienes de las personas
- Ser confiable

GRATITUD.

Es el reconocimiento de lo que se nos ha dado y el aprecio hacia quien nos lo da.

- Reconocer la participación o ayuda de otras personas
- Reconocer al cliente su preferencia, al colaborador su entrega, al accionista su confianza y a México la posibilidad de progresar

AUTENTICIDAD.

Significa que nuestra conducta sea congruente con nuestra manera de pensar y de hablar.

- Aceptar a los demás y a nosotros mismos tal y como somos
- Permitir que exista mayor comunicación. Acercamiento y confianza

SERVICIO.

Es hacer un esfuerzo por el bien de otros dando solución a lo que requieren o necesitan.

- Saber que somos útiles, que ofrecemos un beneficio a otros
- Poner nuestro esfuerzo en los demás

SUPERACION.

Es perfeccionarnos continuamente a nosotros mismos, es ampliar cada día nuestras capacidades y habilidades.

- Continuar con nuestro desarrollo sin importar la edad
- Buscar nuevas ideas, nuevas formas de solucionar problemas

OPERADORA COMERCIAL MEXICANA SA DE CV

1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Grupo Comercial Mexicana es número uno en tiendas de autoservicio, es la más importante de nuestro país; y para serlo tiene una historia de más de 60 años.

La primera tienda fue fundada por el Sr. Antonio González Abascal en la calle de Venustiano Carranza en el centro de la ciudad de México; ahí se tenía a la venta jarcias y telas, el éxito fue tal que pronto se convirtió en un establecimiento de prestigio.

En 1962 se abrió la primera tienda de autoservicio, donde el cliente tiene la libertad de elegir él mismo sus artículos, y tenía a la venta ropa, alimentos y objetos en general. Gracias a la aceptación de esta tienda, se comenzaron a crear nuevas sucursales y negocios.

Ahora el Grupo Comercial Mexicana está formado por:

- *Tienda Comercial Mexicana.* Contamos con más de 55,000 productos distintos; se tiene a la venta abarrotes, ropa, perecederos y mercancía en general; por su diseño ofrece nuevos servicios, higiene y comodidad al comprar. El Grupo cuenta con más de 80 tiendas en toda la República.
- *Bodega Comercial Mexicana.* Se exhibe mercancía de abarrotes, ropa, líneas generales y mercancías generales; tienen instalaciones sencillas, y en estas tiendas el producto es más barato debido a que sólo se invierte lo necesario en la exhibición de productos. Hay más de 30 sucursales de este tipo ubicadas en la ciudad de México y área metropolitana.
- *Mega Comercial Mexicana.* En estas tiendas se ofrece el mismo servicio y calidad que en Tiendas y Bodegas; son tiendas de mayor tamaño y por lo mismo hay un mayor surtido y más número de artículos para la venta. Actualmente hay más de 16 tiendas distribuidas en toda la República.
- *SUMESA.* Es una tienda orientada a la compra con rapidez por su diseño, en ella se ofrecen abarrotes, perecederos y mercancía en general. Son más de 17 tiendas de este tipo ubicadas en el área metropolitana y Cuernavaca.
- *COSTCO.* Para poder realizar compras en estas tiendas, es necesario contar con una membresía; en ella se pueden adquirir productos de abarrotes, perecederos y líneas generales. Hay más de 19 sucursales a nivel nacional.
- *Restaurante California.* En éste se ofrecen gran variedad de platillos de comida nacional e internacional con la mejor calidad e higiene, y son más de 39 establecimientos distribuidos en el área metropolitana y provincia.

Grupo Comercial Mexicana está formado por más de 190 establecimientos distribuidos a lo largo de toda la República Mexicana y brinda trabajo a más de 30,000 personas y comercializa productos de distintas organizaciones reconocidas.

2. ¿QUÉ HACEMOS?

Nuestra misión es servir al cliente con una actitud, esmero, compromiso y responsabilidad; ya que queremos tener clientes totalmente satisfechos, pues de ellos depende el éxito de nuestra empresa y gracias a esto seguimos creciendo y tenemos un mayor desarrollo y número de sucursales.

Para desempeñar bien nuestro trabajo en Comercial Mexicana hay diversas áreas que ayudan al logro de nuestro objetivo:

⇒ *COMERSA*. Es una empresa dentro de Comercial Mexicana que se encarga a la distribución de productos a diversas sucursales.

⇒ *Consumos Internos*. Se encarga de que las tiendas tengan todo lo necesario para la operación del establecimiento.

⇒ *Compras*. Contamos con personal especializado que se encarga de las negociaciones para la adquisición de productos para la venta.

⇒ *Mercadotecnia y Publicidad*. Diseña las estrategias a seguir para incrementar las ventas, acomodar los productos y ofrecer nuevos y mejores productos y servicios.

⇒ *Administración y Finanzas*. Mantiene un cuidado especial en el capital y busca el aprovechamiento total de los recursos.

⇒ *Sistemas*. Da mantenimiento al equipo de las sucursales para tenerlos en un estado óptimo para brindar el mejor servicio.

⇒ *Planeación y Desarrollo*. Orientada a la creación de nuevas sucursales y al crecimiento de las ya existentes.

⇒ *Jurídico*. Responsable de que todas las actividades que se llevan a cabo en las sucursales estén dentro de la ley y cumplan con todos los requisitos que la ley nos marca.

⇒ *Recursos Humanos*. Atiende los sueldos, contrataciones, capacitación y desarrollo del personal.

3. ¿CUÁL ES NUESTRA MANERA DE SER?

Nuestra manera de ser implica contar con oficinas, bodegas, transportes, equipos y herramientas de trabajo actualizados para la operación.

Lo más importante es nuestra calidad como personas, tener nuestros valores claros – **Honestidad, Gratitud, Autenticidad, Servicio y Superación** - desempeñar actividades enfocadas hacia el cliente, ya que nuestro éxito depende de nosotros mismos.

NUESTRA FILOSOFIA

“EL CLIENTE ES LOS MAS IMPORTANTE PARA NOSOTROS”

Por lo que nos esmeramos en brindarle, de forma profesional, productos y servicio de calidad, dándoles respuesta en forma inmediata y oportuna, logrando así su satisfacción y por consiguiente la de la empresa y la de los empleados; lo que nos motiva a seguir superándonos para seguir siendo el número uno en nuestro medio y así contribuir a la generación de empleos y al desarrollo del mismo empleado.

OBJETIVOS GENERALES

Nuestros objetivos generales son:

- Ser una empresa líder, de vanguardia y sólida económicamente.
- Brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, cubriendo sus necesidades al máximo.
- Desarrollar al personal de la empresa para que obtenga excelentes resultados tanto personales como en el trabajo.

NUESTROS VALORES

Nuestros valores son:

Comunicación:

Esperamos contar con retroalimentación de tu parte, tanto en tu propio departamento como con las demás áreas, ya que es de nuestro interés mantenernos en contacto.

Actitud de servicio:

Nuestro compromiso es dar una atención adecuada a nuestros clientes, así como entre nosotros mismos; por lo cual te recordamos que "si brindas una excelente Actitud de Servicio, el principal beneficiario serás tu mismo."

Respeto:

Es fundamental que respetes a tus compañeros, al mismo cliente y sobre todo a ti mismo. Recuerda... ¡Respeto ante todo!

Seguridad e higiene:

En ciertas áreas de la empresa encontrarás equipo y señalamientos de seguridad que hay que cuidar y respetar, así como también tambos para el depósito de basura. Con esto nos ayudarás a evitar accidentes y mantener limpio nuestro centro de trabajo. ¡Cuídate!

Compromiso de trabajo:

Tu labor dentro de la empresa influye en gran parte en el logro de los objetivos de la misma. Por esa razón te recordamos que en la misma medida que tu estés comprometido con ella, será el resultado que obtendrás de tu trabajo... ¡Comprométete con ella!

Imagen:

Recuerda que la presentación personal es la imagen de la compañía, por lo que te pedimos cuides tu aseo personal y en su caso, el correcto uso de los uniformes.

2.2.- RESUMEN DEL PROYECTO.

El siguiente material es parte del proyecto, ya que por razones de ser información confidencial, no se proporciona en su totalidad, esperamos contar con su comprensión.

INDICE MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
--

POLÍTICAS

Funciones	1
Generales	1-9

PROCEDIMIENTOS

Devolución de Mercancía del Cliente	I -1
Devolución de Mercancía a Reparación	II -1
Devolución de Mercancía del Sistema de Apartado	III-1
Devolución de Mercancía de Credicomer	IV-1
Cambio Físico	V-1

<p>POLÍTICAS MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p>

FUNCIONES

1. Las actividades del modulo de atención y servicio al cliente serán exclusivamente: Atención diversa a clientes (información sobre . descuentos y ofertas; información sobre ubicación de artículos y departamentos atención y canalización de quejas), elaboración de facturas, realización de devoluciones, entrega de vinos licores de alto precio, inventario de vinos y licores, y entrega de caja. (Nota: La distribución de llamadas telefónicas, voceo y sellos a proveedores no deberán hacerse en el módulo de atención y servicio al cliente. Los sellos a proveedores deberán realizarse en cacheo, la distribución de llamadas telefónicas y el voceo deberán realizarse en Paquetería).
2. Todo módulo de Atención y Servicio al Cliente deberá contar con el siguiente equipo: PC, impresora, Micrófono para voceo entrada para conexión de teléfono, layout de la sucursal con categorías, archivo para el manejo de ofertas y descuentos (Folletos promocionales y relación de descuentos).

GENERALES

ÁMBITO DE APLICACIÓN

DEVOLUCIÓN

Para efectuar una devolución será Encargada del Módulo, Jefes de necesaria la presentación de la Departamento, Oficina administrativa y mercancía en buen estado y del Gerencia.
empaquete original. El ticket de compra no será un requisito indispensable:

A)Las devoluciones cuyo monto sea mayor a \$300 pesos y sin ticket, deberán ser autorizadas contra el rollo de auditoria por Gerencia.

B)Las devoluciones cuyo monto sea menor a \$ 300 pesos y sin ticket, serán autorizables por la encargada del módulo, no requerirán de la presencia de los Jefes de Departamento.

<p>POLÍTICAS MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p>

GENERALES

ÁMBITO DE APLICACIÓN

DEVOLUCIÓN

C) Las devoluciones menores o mayores a \$300 pesos con ticket, deberán aceptarse de inmediato y no requerirán de la presencia del Jefe de Departamento exceptuando los casos en que la mercancía pertenezca a Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento, Oficina administrativa y Gerencia.

D) Las devoluciones pertenecientes al Sistema de Apartado, Credicomer, Cobro de más; Y las reparaciones requerirán de ticket de compra.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

2. Todo artículo deberá registrarse en el sistema por medio de su código de barras, en caso de no tenerlo, deberá registrarse a precio-sección.

Encargada del Módulo

3. El voceo a Jefes de Departamento para que revisen y acepten la mercancía para devolución, solo se permitirá en los casos en que la mercancía devuelta pertenezca a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores, sistema de apartado, Credicomer; y reparación de mercancía; o bien cuando un cliente lo solicite.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

4. Invariablemente deberá verificar que la mercancía devuelta sea entregada al Jefe de departamento, al final de cada turno y firmar en el reverso del ticket de devolución.

Elemento de Seguridad.

5. Toda devolución de mercancía percedera, deberá aceptarse tramitarse distribuirse de inmediato al personal del departamento correspondiente en presencia de un elemento de seguridad. Es requisito que tanto el Jefe de departamento, como el elemento de seguridad firmen los tickets de devolución.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Elemento de Seguridad.

6. Toda mercancía devuelta no percedera deberá entregarse al final de cada turno al personal del departamento correspondiente, en presencia de un elemento de seguridad y el Jefe de cajas. Es requisito que el Jefe de departamento y el elemento de seguridad firmen al reverso del ticket de devolución, al momento de recibir la mercancía.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Elemento de Seguridad

7. Toda devolución de Clientes, deberá

Encargada del Módulo

ser registrada en el “Formato de devoluciones de Clientes”.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

8. Es obligación del Jefe de departamento correspondiente acudir al módulo en los casos descritos en la política 3 y para recoger la mercancía que haya sido devuelta Jefes de Departamento.
9. Por ningún motivo se aceptarán tickets mutilados, incompletos y/o ilegibles en devoluciones cuyo monto sea mayor a \$300 pesos. Encargada del módulo y Jefe de Cajas y Oficina Administrativa..
10. Toda devolución de mercancía que haya sido pagada con tarjeta de crédito, se deberá realizar mediante contrapagaré. Encargada del Módulo y Jefe de Cajas.
11. La presencia de Gerencia será necesaria en las devoluciones de mercancía que pertenezca al sistema de apartado. Encargada del Módulo y Gerencia.
12. En el caso de clientes especiales, deberá exigir todos los requisitos para aceptar una devolución (ticket, empaque y mercancía en buen estado). Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.
13. La opción que se le ofrecerá al cliente en el caso de una devolución de mercancía; percedera será: Devolución en Efectivo; En el caso de mercancía no percedera las opciones que se ofrecerán serán en el siguiente orden: Cambio físico devolución y sugerencia de reparación. Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.
14. Cuando el precio de los artículos devueltos haya sufrido variación, deberá elaborarse un cambio de precio local. Jefes de Departamento.
15. Deberá verificarse que la mercancía devuelta este apta para la venta, en caso Jefes de Departamento.

contrario se tramitará devolución al proveedor, cambio físico o merma controlada.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

16. Diariamente se deberán realizar al módulo dos arqueos sorpresivos a las devoluciones de mercancía. (Mercancía devuelta contra el rollo de auditoría y “relación de precederos”).

Jefe de Cajas.

17. Diariamente al final de cada turno, deberá realizar el corte de caja al módulo de atención y servicio al cliente (El rollo de auditoría contendrá el número de artículos devueltos y número de operaciones, en base a esta información se realizará la entrega de mercancía devuelta, a los Jefes de Departamento en presencia del Jefe de Cajas y un elemento de seguridad)

Jefe de Cajas, Supervisor de Cajas y Encargadas del Módulo y Elemento de Seguridad.

18. Las devoluciones de mercancía percedera deberán registrarse en la “Relación de precederos” misma que deberá, llenarse conforme se va entregando mercancía a los Jefes de departamento y deberá llevar anexados los respectivos tickets de devolución.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Elemento de Seguridad.

19. Deberá realizar el cuadraje de la entrega del encargado del módulo de atención y servicio al Cliente.

Subgerente Administrativo

20. Será responsabilidad de Gerencia contar con el letrero que envía publicidad a las sucursales y colocarlo en el módulo de atención y servicio al cliente: Además deberá informar al personal del módulo sobre los descuentos y ofertas, no contenidos dentro de la folletería tradicional por medio de la relación de descuentos emitida por scanner.

Gerencia y Encargada del Módulo.

21. El personal del módulo de atención y servicio al cliente, reporta a la Gerencia.

Gerencia, Jefes de Cajas y Encargada del Módulo.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

22. Todo ticket que presente el cliente y que no tenga el registro o importe total de la compra, ticket de cuenta suspendida y cuenta recuperada, deberá ser autorizado por el Jefe o supervisor de cajas contra el rollo de auditoria.

Jefe o Supervisor de Cajas, Encargada del Módulo.

SISTEMA DE APARTADOS

23. Toda devolución de mercancía por sistema de apartado deberá estar amparada por el contrato de apartado, formato de apartado y tickets de pago. (El contrato de apartado y el formato deberán estar autorizados por el Jefe de departamento correspondiente y Gerencia).

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

24. Cuando el cliente desee cancelar la compra del artículo apartado y haya hecho algún pago previo, se efectuará la devolución del anticipo, con la retención del 5% (cinco por ciento sobre el importe total del artículo apartado) por concepto de penalización.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

25. Cuando el plazo de pago de la mercancía comprada bajo el sistema de Apartado, haya concluido, se procederá a realizar la devolución correspondiente con todas sus condiciones.

Jefes de Departamento, Encargada del Módulo, Gerencia y Elemento de seguridad.

26. Las devoluciones del sistema de apartados, deberán registrarse con la leyenda "Devolución de mercancía por

Encargada del Módulo y Elemento de

sistema de apartado”.

Seguridad.

27. Será responsabilidad del Jefe de departamento proporcionar los formatos y el contrato de apartado al encargado del módulo de atención y servicio al cliente, cuando lo requiera.

Jefes de Departamento y Encargada del Módulo.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

28. Deberán cancelarse los formatos de apartado de mercancía y del contrato de apartado, después de haber efectuado la devolución.

Jefes de Departamento.

29. Las devoluciones del sistema de apartado, deberán registrarse con la leyenda "Devolución de Mercancía del Sistema de Apartado", se deberá anexar el ticket de compra.

Encargada del Módulo y Elemento de Seguridad.

CREDICOMER

30. El Jefe de departamento deberá, proporcionar al encargado del módulo de atención y servicio al cliente los números de carta y de factura para tramitar la devolución.

Jefes de Departamento, Elemento de Seguridad.

31. Las copias de las devoluciones deberán ser enviadas a Bital vía fax, al día siguiente de haber sido realizadas. Considerando que el horario límite es hasta las 10:00 hrs.

Oficina Administrativa.

32. Los originales de las devoluciones deberán enviarse a Crédito y Cobranzas, dentro de la bolsa de cupones.

Oficina Administrativa, Crédito y Cobranzas.

33. Las devoluciones enviadas vía fax por las sucursales, deberán ser entregadas a Bital.

Crédito y Cobranzas.

34. Las devoluciones canceladas, que envía Bital, deberán ser enviadas a las sucursales.

Crédito y Cobranzas.

REPARACIONES

Encargada del Módulo, Jefes de

35. La opción de Reparación únicamente será aplicable, si la mercancía que el cliente pretende devolver pertenece a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores y ejercitadores.

Departamento y Gerencia.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

36.Las reparaciones deberán estar amparadas por garantía vigente, solicitud de reparación y ticket o factura.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

37.La solicitud de reparación, deberá ser elaborada en original y copia por el personal del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.

Encargada del Módulo.

38.En caso de Que el artículo para reparación no sea entregado por el proveedor dentro de los 20 días de plazo (ó 60 días para productos de importación). Al cliente se le entregará un artículo nuevo o la devolución de su dinero, y al proveedor se le elaborará una nota de cargo por incumplimiento, además de tramitarle la devolución correspondiente.

Jefes de Departamento, Encargada del Módulo y Gerencia.

39.El personal del departamento correspondiente, tendrá la obligación de ponerse en contacto con el proveedor para que lleve a cabo la reparación de la mercancía.

Jefes de Departamento.

40.El personal del departamento correspondiente, tendrá la obligación de notificar vía telefónica al cliente, además de notificar al personal del Módulo de Atención y Servicio al Cliente, cuando el articulo éste reparado.

Jefes de Departamento, Encargada del Módulo

FACTURACIÓN

41.Para la elaboración de facturas, es requisito indispensable solicitar al cliente la presentación del ticket de compra y copia de su RFC

Encargada del Módulo.

Nota: Si el cliente no presenta copia del RFC, pero lo sepa, solicítele los datos en cuestión.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CAMBIOS FÍSICOS.

42. Los cambios físicos, cuyo monto sea mayor a \$300 pesos deberán ser autorizados por Gerencia.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

43. Los cambios físicos menores y hasta por \$300 pesos serán autorizables por la encargada del módulo de atención y servicio al cliente y no requieran de la presencia de los Jefes de departamento.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

44. Los cambios físicos de mercancía que pertenezca a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores o ejercitadores deberán ser autorizados por el Jefe de departamento correspondiente

Jefes de Departamento,
Encargada del Módulo y Gerencia.

45. Es obligación del Jefe de departamento correspondiente acudir al módulo en los casos descritos en el punto 44.

Jefes de Departamento.

46. Invariablemente se deberá elaborar el vale de cambio físico (El original permanece en el módulo y la copia se le da al cliente), además de indicar al cliente que deberá entrar y salir por el acceso principal.

Encargada del Módulo.

47. Es responsabilidad del elemento de seguridad, verificar que cuando el cliente salga con la mercancía de cambio físico, ésta coincida con la descrita en la copia del vale.

Elemento de Seguridad

Amablemente le solicitará al cliente dicha copia, y la firmará de verificado. (Seguridad conserva la copia del vale).

48. Al final de cada turno el Subgerente Administrativo, solicitará las copias de los vales de cambio físico al elemento de seguridad y los verificará contra el vale original y la mercancía existente en

Subgerente Administrativo, Elemento de Seguridad y Encargada del Módulo.

el módulo. Al final engrape las copias de los vales con su respectivo original y consévelos para cualquier aclaración.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

COBROS DE MÁS.

49. Toda devolución por cobro de más, requerirá de la presentación del ticket de compra

Encargada del Módulo, Jefes o
Supervisores de Cajas

50. Todo ticket por cobro de más, deberá ser autorizado por el Jefe o Supervisor de Cajas

Encargada del Módulo, Jefes o
Supervisores de Cajas

<p>POLÍTICAS MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p>

FUNCIONES

1. Las actividades del módulo de atención y servicio al cliente serán exclusivamente: Atención a clientes (Información sobre descuentos y ofertas; información sobre departamentos: atención y canalización de quejas), elaboración de facturas, realización de devoluciones, entrega de vinos y licores de alto precio, inventario de vinos y licores y entrega de valores.

(Nota: La distribución de llamadas telefónicas, voceo regular y sellos a proveedores no deberán hacerse en el módulo de atención y servicio al cliente; los sellos a proveedores deberán darse en cacheo, la distribución de llamadas telefónicas y el voceo deberán realizarse en paquetería.

2. Todo módulo de Atención y Servicio al Cliente deberá contar con el siguiente equipo: PC, Impresora, Micrófono para voceo, entrada para conexión de teléfono, layout de la sucursal con categorías, archivo para el manejo de ofertas y descuentos (Folletos promocionales y relación de descuentos).

GENERALES

DEVOLUCIÓN

1. Para efectuar cualquier devolución será necesaria la presentación de la mercancía en buen estado y empaque original: El ticket de compra no será un requisito indispensable, son las que corresponden a: Cobro de más.

DEVOLUCIÓN SIN TICKET

A) Las devoluciones cuyo monto sea mayor a \$ 300 pesos y sin ticket de compra, deberán ser autorizadas por Gerencia en el rollo de auditoria de la caja del módulo.

B) Las devoluciones cuyo monto sea menor a \$300 pesos y sin ticket. serán autorizables por la encargada del modulo, no requerirán de la presencia de los Jefes de Departamento ni Gerencia.

DEVOLUCIÓN CON TICKET

C) Las devoluciones menores o mayores a \$ 300 pesos y con ticket de compra, deberán aceptarse de inmediato y no requerirán de la presencia de los Jefes de

Departamento o Gerencia, exceptuando los casos en que la mercancía pertenezca a: Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores, credicomer, sistema de apartado y reparaciones, en donde se solicitará la presencia del Jefe de departamento correspondiente.

DEVOLUCIONES QUE REQUIEREN TICKET.

D) Las devoluciones pertenecientes al concepto de : Cobro de más, requerirán de la presentación de ticket de compra.

TICKETS INCOMPLETOS EN DEVOLUCIONES QUE REQUIEREN DE TICKET.

- 1.1 Por ningún motivo se aceptaran tickets mutilados, incompletos y/o ilegibles en devoluciones que pertenezcan al concepto de: Cobro de más.
- 1.2 Cuando se trate del concepto de: Cobro de más; y el cliente presente un ticket que no tenga el registro o importe total de la compra, ticket de cuenta suspendida y cuenta recuperada, este deberá ser autorizado por el Jefe o supervisor de cajas contra rollo de auditoria.

VOCEO

- 1.3 El voceo en el módulo de atención y servicio al cliente a Jefes de Departamento, Seguridad y Gerencia solo se permitirá cuando un cliente lo solicite ó en los siguientes casos:
 - a) A Jefes de departamento: cuando la mercancía pertenezca a los departamentos de Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores, sistema de apartado, credicomer y reparación.
 - b) A Jefes de departamento y elemento de seguridad: para entregar la mercancía devuelta que deberán reingresar a piso de venta.
 - c) A Gerencia: Para autorizar devoluciones cuyo monto sea mayor a \$300 pesos y sin ticket de compra; para autorizar devoluciones en efectivo, de mercancía pagada con tarjeta de crédito; para devoluciones de Sistema de apartado.

DEVOLUCIONES NO ACEPTABLES.

1. No deberán aceptarse las devoluciones de mercancía de Vinos y Licores, Ropa interior y Medicamentos.

DEVOLUCION DE MERCANCÍA PERECEDERA.

3. Toda devolución de mercancía perecedera, deberá aceptarse, tramitarse y distribuirse de inmediato al personal del departamento correspondiente, en presencia de un elemento de seguridad. Es requisito que tanto el Jefe de departamento como el elemento de seguridad firmen al reverso de los tickets de devolución.
- 3.1 La opción que le ofrecerá a un cliente, en el caso de realizar una devolución de mercancía perecedera, será la devolución en efectivo.
- 3.2 Las devoluciones de mercancía perecedera deberán registrarse en la “Relación de Perecederos”, misma que deberá llenarse conforme se va entregando la mercancía a los Jefes de departamento, además la “Relación de Perecederos” deberá llevar anexados los tickets de devolución, con las firmas de los jefes de departamento y seguridad.

DEVOLUCION DE MERCANCÍA NO PERECEDERA

4. Toda mercancía devuelta no perecedera deberá entregarse al final de cada turno al personal del departamento correspondiente. en presencia de un elemento de seguridad y el Jefe de cajas. Es requisito que el Jefe de departamento y el elemento de seguridad firmen al reverso del ticket de devolución, al momento de recibir la mercancía.
- 4.1 Las opciones que se le ofrecerán al cliente en el caso de realizar una devolución de mercancía no perecedera serán en el siguiente orden: Cambio físico o sugerencia de reparación y devolución en efectivo.
- 4.2 Las devoluciones de mercancía no perecedera deberán registrarse en el “Formato de devoluciones de clientes”, éste deberá llevar anexados los tickets de devolución, con la firma de los jefes de departamento y seguridad.

DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA PAGADA CON TARJETA DE CRÉDITO.

4. Toda devolución de mercancía que haya sido pagada con tarjeta de crédito, se deberá realizar mediante contrapagaré: Sin embargo si la insistencia del cliente, la devolución debe hacerse en efectivo; se le devolverá al cliente efectivo con la autorización de Gerencia.

CREDICOMER.

1. Las devoluciones pertenecientes a Credicomer, deberán estar respaldadas por el ticket de compra.
2. Es obligación del Jefe de Departamento correspondiente proporcionar al encargado del módulo de atención y servicio al cliente, los números de carta y de factura para tramitar la devolución.
3. Dependiendo de la forma de pago utilizada por el cliente para el “enganche” deberá devolverse efectivo o bien tramitarle un contrapagaré (El importe a devolver será por el 15% del importe del producto adquirido mediante credicomer).

CASO ESPECIAL DE ENGANCHE PAGADO CON TARJETA DE CRÉDITO.

- 3.1 Si el enganche fue pagado con tarjeta de crédito, se deberá realizar un contrapagaré: Sin embargo si a insistencia del cliente, la devolución debe hacerse, en efectivo; se le devolverá efectivo con la autorización de Gerencia.
- 3.2 El importe a devolver será por el 15% del importe del producto adquirido por Credicomer.

CAMBIOS FÍSICOS.

1. Los Cambios físicos, cuyo monto sea mayor a \$300 pesos deberán ser autorizados por Gerencia y si además la mercancía para cambio, pertenece a los departamentos de: Electrónica, línea blanca enseres menores, muebles y ejercitadores, deberá ser autorizada por los Jefes de departamento correspondientes.
2. Los cambios físicos menores hasta por \$300 pesos serán autorizables por la encargada del módulo de atención y servicio al cliente y no requerirán de la presencia de los Jefes de Departamento.
3. Invariablemente deberá elaborarse “el vale para cambio físico”, cada vez que sea necesario tramitar un cambio físico.

COBROS DE MÁS.

1. Toda devolución por cobro de más, requerirá la presentación del ticket de compra.
2. Todo ticket por cobro de más deberá ser autorizado por el Jefe o Supervisor de Cajas.

FACTURACIÓN.

1. Para la elaboración de facturas, es requisito indispensable solicitar al cliente la presentación del ticket de compra y copia del RFC.

2. Si el cliente no presenta la cc; a del RFC, pero lo sabe, deberá solicitarle los datos en cuestión.

GENERALES POR PUESTO

Encargada del Módulo.

1. Todo artículo devuelto deberá registrarse en el sistema por medio de su código de barras, en caso de no tenerlo deberá registrarse a precio-sección.
2. La presencia de Gerencia será necesaria en las devoluciones de mercancía que pertenezca al sistema de apartado.
3. Deberá vocear a los Jefes de departamento en devoluciones que pertenezcan a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores, Sistema de apartado, Credicomer y Reparación; o bien cuando un cliente lo solicite.
4. Deberá vocear a los Jefes de Departamento correspondientes y al elemento de seguridad, al momento de entregar mercancía devuelta, para su reingreso a piso de ventas.

Jefes de Departamento.

1. Es obligación del Jefe de Departamento correspondiente acudir al módulo en los casos en que la mercancía para devolución pertenezca a los departamentos de: Electrónica, Línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores. Sistema de Apartado, Credicomer y Reparación.
2. Es obligación del Jefe de Departamento correspondiente, acudir al módulo para recibir mercancía devuelta, cada que la encargada del módulo lo solicite.
3. Invariablemente al recibir la mercancía devuelta, deberá firmar de recibido al reverso del ticket de devolución.
4. Cuando el precio de los artículos devueltos haya sufrido variación, deberá elaborarse un cambio de precio local.
5. Deberá verificar que la mercancía devuelta este apta para la venta, en caso contrario se tramitará devolución al proveedor, cambio físico o merma controlada.

Elemento de seguridad.

6. Invariablemente deberá verificar que la mercancía devuelta sea entregada al Jefe de departamento y firmar en el reverso del ticket de devolución.

Jefe y/o Supervisor de Cajas.

1. Diariamente al final de cada turno, deberá realizar el corte de caja al módulo de atención y servicio al cliente.
2. El código 21 deberá ser entregado al Subgerente Administrativo/Jefe de área administrativa: el código 19 deberá entregarse a la Oficina Administrativa.

GENERALES POR PUESTO.

Gerencia.

1. Es responsabilidad de Gerencia contar con el letrado que envía el área de publicidad a las sucursales y colocarlo en el módulo de atención y servicio al cliente.
2. Deberá informar al encargado del módulo sobre los descuentos y ofertas, no contenidos dentro de la folletería tradicional, por medio de la relación de descuentos emitida por scanner.
3. El personal del Módulo de Atención y Servicio al Cliente, dependerá directamente de gerencia.

SISTEMA DE APARTADOS.

Encargada del Módulo.

1. Será responsabilidad del encargado del módulo solicitar los formatos y contratos de apartado al jefe de departamento correspondiente, cuando se efectuó una devolución por este concepto.
2. En el ticket de devolución, deberá registrarse la leyenda "Devolución de mercancía por sistema de Apartado", el ticket de devolución deberá anexarse al ticket de compra.

Jefe de Departamento.

1. Será responsabilidad del Jefe de departamento proporcionar los contratos de apartado y formatos al encargado del módulo de atención y servicio al cliente, cuando lo requiera para efectuar una devolución.
2. Deberá cancelar los formatos de apartado de mercancía y el contrato de apartado después de haber efectuado la devolución.

REPARACIONES.

Encargada del Módulo.

1. La solicitud de reparación deberá ser elaborada en original y copia por el personal del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.

Jefes de Departamento.

1. El personal del departamento correspondiente, tendrá la obligación de ponerse en

contacto con el proveedor para que lleve a cabo la reparación de la mercancía.

2. Cuando el artículo para reparación este listo, deberá notificarlo al cliente y al personal de módulo.

CREDICOMER.

Encargado del Módulo.

1. En devoluciones de credicomer, deberá solicitar al jefe de departamento correspondiente los números de carta y de factura.

Jefes de Departamento.

1. El jefe de departamento deberá, proporcionar al encargado del módulo de atención y servicio al cliente los números de carta y de factura para tramitar la devolución.

CAMBIOS FÍSICOS.

Encargado del Módulo

1. Invariablemente deberá elaborar el “vale para cambio físico” al tramitar un cambio físico (El original del vale permanecerá en el módulo y la copia se le entregará al cliente).
2. Cuando el cliente realice un cambio físico, deberá indicarle que entre y salga por el área de cajas.
 - 2.1 En el concepto “vale por” del vale para cambio físico, deberá anotar la descripción completa del artículo, considerando además código, marca y precio.
3. Los vales para cambio físico pendientes, deberán ser archivados por separado de los vales cancelados.

Jefe de Departamento.

1. Deberá acudir al módulo de atención y Servicio al cliente, cuando el encargado lo solicite.

Cajera de Línea.

1. Cuando el cliente salga por la línea de cajas. con la mercancía para cambio físico, será responsabilidad de la cajera, solicitarle amablemente la copia del “vale para cambio físico”, verificar que la mercancía para cambio físico coincida con la descrita

en la copia del vale.

2. Una vez verificada la mercancía deberá firmar el vale de verificado, anotarle la leyenda "cancelado" y posteriormente entregarlo al Supervisor de Cajas.

Supervisor de Cajas.

1. Es responsabilidad del Supervisor de Cajas recibir las copias de los "vales para cambio físico" y al final de turno entregarlos al Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.

Subgerente Administrativo/ Jefe de área administrativa.

1. Será su responsabilidad solicitar al encargado del módulo, al final de cada turno, las copias de los "vales para cambio físico" y verificarlas contra los vales originales y la mercancía existente en el módulo.

PROCEDIMIENTO
DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DEL CLIENTE

<p>Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente</p>	<p>1. Reciba la petición de devolución de mercancía por parte del cliente.</p>
	<p>2. Reciba y verifique el estado de la mercancía, solicite el ticket de compra.</p>
	<p>2.1.- Si el cliente no presenta presenta ticket de compra, proceda de acuerdo con las políticas establecidas.</p>
	<p>3. Revise el ticket de compra contra la mercancía devuelta (fecha, precio, importe total y forma de pago)</p>
	<p>4. Verifique el tipo de mercancía.</p>
	<p>5. Localice el código de barras del artículo y dirija hacia él, el lector óptico del Hand Held, durante dos segundos aproximadamente; si no cuenta con Hand Held, digite directamente en la terminal, el código de barras del artículo.</p>
	<p>5.1.- Si artículo tiene descuento, registre el importe bruto y enseguida el porcentaje de descuento.</p>
	<p>5.2.- Cuando exista diferencia entre el precio de P.O.S ,contra el indicado en el ticket, solicite autorización al Jefe o Supervisor de cajas y registre manualmente el precio indicado en el ticket , y entregue la mercancía al Jefe de departamento correspondiente para que efectúe el cambio de precio local.</p>
	<p>5.3.- Sí la mercancía fue pagada con Tarjeta de Crédito, proceda a elaborar proceda a elaborar en original y dos copias un “Contrapagaré bancario” y entregue al Cliente la primera copia, archive el original y la segunda copia para su entrega final.</p>

	<p>Nota: Deberá considerar que si a insistencia del cliente, la devolución debe hacerse en efectivo; se le devolverá al cliente efectivo, con la autorización de Gerencia.</p>
	<p>5.4.-Si la devolución es por un cobro de más, realice la devolución conforme al procedimiento establecido.</p>

<p>Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente</p>	<p>5.4.-Si la devolución es por un cobro de más, realice la devolución conforme al procedimiento establecido.</p>
	<p>6.-Obtenga el importe total de la devolución en caja del módulo e imprima el ticket de devolución.</p>
	<p>7.-Registre la devolución en el “Formato de devoluciones de Clientes”, según corresponda (los formatos deberán ser archivados en el Módulo para cualquier duda o aclaración)</p>
	<p>8.-Entregue al cliente el importe en efectivo o contrapagaré por concepto de la devolución, de acuerdo al tipo de pago realizado.</p>
	<p>9.-Anexe el ticket de compra y el ticket de devolución a la mercancía devuelta por el Cliente.</p>
	<p>10.-Almacene la mercancía <u>no percedera</u> en el Módulo de Atención y Servicio al cliente,(la mercancía <u>percedera</u> entréguela inmediatamente a personal del departamento correspondiente, llenando la “Relación de Perecederos”; la mercancía no percedera entréguela a final de turno.</p>

Jefe de Cajas	11.-Al final del turno, realice el corte (código 21 y código 19) de caja al Módulo de Atención y Servicio al Cliente, registre las operaciones e importe totales del día en el "Control de Cortes".
	11.1.-Entregue el código 21 al Subgerente Administrativo; el código 19 entréguelo a la Oficina Administrativa.
Subgerente Admvo./ Jefe de Área Admva.	11.2.-Reciba del Jefe Cajas el ticket de código 21

Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.	11.3.-Después de un corte obtenga la suma acumulada, al fin de turno de importes negativos y positivos; escriba los totales en el renglón de Totales del "Formato de devoluciones de Clientes."
	11.4.-Proceda a obtener la suma acumulada al fin de turno del importe de la "Relación de precederos" y anote la cantidad en el renglón de Total.
	12.-Solicite la presencia de los Jefes de departamento, Jefe de Cajas y del personal de Seguridad.
Personal de Seguridad.	13.- Verifique que la mercancía tenga los tickets engrapados, y que sea entregada al Jefe de Departamento correspondiente.
	14.-Retire los tickets de compra y devolución de los artículos.
	15.-Entregue la mercancía al Jefe de Departamento correspondiente.

Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.	15.1.-Es requisito que tanto el Jefe de departamento como el elemento de seguridad firmen al reverso del ticket de devolución, al momento de recibir la mercancía.
Jefe de Departamento.	16.-Reciba del Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente, la mercancía devuelta por el Cliente y realice el trámite correspondiente.
Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.	17.-Al fin de turno lleve a cabo su entrega (Formato de devoluciones de Clientes, Relación de Perecederos, tickets de compra y tickets de devolución firmados) con el Subgerente Administrativo.
Subgerente Admvo /Jefe de Área Admva.	18.-Reciba de la Encargada del Módulo, "Formato de devoluciones de Clientes" "Relación de Perecederos", tickets de compra y tickets de devolución firmados por los Jefes de Departamento.

Subgerente Admvo./ Jefe de Área Admva.	<p>18.1.Verifique contra el código 21 que la suma: Importe negativo (del formato de devoluciones de clientes) + importe (Relación de Perecederos) sea igual al importe negativo del código 21; Verifique además que el número de operaciones sea correcto.</p> <p>Nota: La verificación deberá incluir aquellas devoluciones que no se amparan con ticket de compra, contra rollo de auditoria según el caso; Si existen diferencias proceda inmediatamente a su aclaración.</p>
--	--

	<p>18.2.Si no hay diferencias, engrape el ticket de código 21 al formato de devoluciones; engrape además los respectivos tickets de compra y devolución. Relación de Perecederos y firme el juego.</p>
	<p>18.3. Entregue el Juego al Jefe de Cajas</p>
Jefe de Cajas	<p>18.4.Reciba el juego de la Subgerente administrativo y archive los juegos por un período de 6 meses. (La relación de perecederos el formato de devoluciones, relación de cortes, vales de cambio físico, tickets de devolución y compra, invariablemente deberán permanecer en la sucursal para revisión al Subgerente Administrativo y/o Auditoria).</p>
Encargada del Módulo	<p>19.- Entregue los valores acumulados, a la Oficina Administrativa.</p>
Oficina Administrativa.	<p>20.- Reciba los valores del encargado del módulo y verifique la entrega contra el código 19. Nota: Los formatos de devoluciones de clientes y relación de perecederos deberán utilizarse, uno por cada encargada del Módulo y por turno.</p>

PROCEDIMIENTO
TRÁMITE DE LA DEVOLUCIÓN POR COBRO DE MÁS

<p style="text-align: center;">Cajera.</p>	<p>1. Reciba la notificación del Cliente de cobro de más</p>
	<p>2. Indique amablemente al cliente que pase al Módulo de Atención y Servicio al Cliente</p>
	<p>3. Reciba la notificación del Cliente cuando la Cajera haya cobrado de más.</p>
<p style="text-align: center;">Encargada del Módulo de Atención y Servicio al cliente</p>	<p>4. Solicite al cliente el ticket de compra del artículo.</p>
	<p>4.1 Si el cliente no presenta ticket infórmele que no podrá tramitarle su devolución.</p>
	<p>5. Efectúe el registro de la devolución por el total del importe del artículo.</p>
	<p>6. Registre el cobro del precio real del artículo.</p>
	<p>7. Entregue al cliente únicamente, el importe de la diferencia cobrada de más.</p>
	<p>8. Registre en una libreta control, fecha, datos de la mercancía cobrada de más, número de ticket y número de caja que causó la devolución.</p>
<p>9. Solicite al Jefe de Cajas, su firma de conformidad y archive los tickets de devolución para cualquier aclaración posterior.</p>	

PROCEDIMIENTO
DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA A REPARACIÓN

Jefe de Departamento.	14.- Solicite al Jefe o Personal del departamento correspondiente la copia de la Solicitud de Reparación, el artículo y la garantía.
	15.- Entregue al Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente la copia de la Solicitud de Reparación, el artículo y la garantía, cuando se requiera.
Encargada del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.	16.- Entregue al cliente el artículo reparado junto con la factura y/o ticket de compra. así como la garantía.
	17.- Solicite al cliente le firme de recibido en los tantos de la Solicitud de Reparación.
	18.- Entregue al Jefe o Personal del departamento correspondiente el original de la Solicitud de Reparación y archive la copia.
Jefe de Departamento.	19.- Reciba del Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente el original de la Solicitud de Reparación y archívela para cualquier aclaración.

**PROCEDIMIENTO
DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DEL SISTEMA DE APARTADO**

<p style="text-align: center;">Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente</p>	<p>1.- Reciba del cliente la petición de devolución de mercancía vendida por sistema de apartado.</p>
	<p>2.- Solicite al cliente el ticket de compra, y los originales del formato de apartado de mercancía y del contrato de venta por sistema de apartado: En caso de que el apartado haya sido liquidado, el cliente debe presentar el artículo.</p>
	<p>3.- Solicite la presencia del Jefe de Departamento correspondiente, junto con las copias del formato de Apartado de Mercancía y del Contrato de Venta por sistema de apartado.</p>
<p style="text-align: center;">Jefe de Departamento</p>	<p>4.- Preséntese en el Módulo de Atención y Servicio al cliente con las copias del formato de Apartado de Mercancía y del Contrato de Venta, cuando lo requiera el encargado del módulo.</p>
<p style="text-align: center;">Encargada del Módulo de Atención y Servicio al cliente</p>	<p>5.- Verifique que las cantidades anotadas en los formatos (original y copia) sean las mismas que indican los tickets que presenta el cliente.</p>
	<p>6.- Deberá verificar que ambos formatos estén autorizados o firmados por el Jefe de departamento correspondiente y por Gerencia.</p>
	<p>7.- Verifique la forma de pago del anticipo del cliente.</p>
	<p>8.- Registre la mercancía en el Formato de Devoluciones de Clientes.</p>

Gerencia de Sucursal.	<p>9- Autorice las devoluciones de mercancía del Sistema de Apartado, firmando en el reverso del ticket de devolución.</p>
	<p>10.-Registre la devolución en la caja del módulo, descontando a los anticipos del cliente el 5% del precio de los artículos apartados, e imprima el ticket de devolución.</p>
	<p>11.-Anote en el ticket de devolución la leyenda "Sistema de apartado", para identificar que el ticket pertenece a una devolución por este concepto.</p>
	<p>12.-Entregue al cliente el importe en efectivo o contrapagaré por concepto de devolución, de acuerdo al tipo de pago realizado.</p> <p>Nota: Considere que en el caso de devolución con contrapagaré, si a insistencia del cliente, la devolución debe hacerse en efectivo; se le devolverá al cliente efectivo, con la autorización de Gerencia.</p>
	<p>13.-Anexe al ticket de compra, el ticket de devolución y archívelo temporalmente; Si el cliente entregó el artículo, deberá anexar los tickets al producto y almacenarlo hasta la entrega.</p>

<p>Jefe de Departamento.</p>	<p>14.-Entregue al Jefe de Departamento correspondiente, original y copia del formato de apartado de mercancía y contrato de venta por sistema de apartado.</p>
<p>Jefe de Cajas.</p>	<p>15.-Reciba del Encargado del Módulo de atención y servicio al cliente, original y copia del formato de Apartado de Mercancía y Contrato de Venta por sistema de apartado; y proceda a cancelarlos además de archivados para cualquier aclaración.</p>
<p>Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.</p>	<p>16.-Al final de cada turno, realice el corte de caja al módulo de atención Servicio al Cliente, conforme al procedimiento establecido.</p>
<p>Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.</p>	<p>17.-Solicite la presencia del personal de seguridad.</p>
<p>Personal de Seguridad.</p>	<p>18.-Verifique que el ticket de compra tenga engrapado el ticket de devolución con la leyenda "Sistema de apartado" y que coincida con los importes descritos.</p> <p>Nota: Si el cliente entregó el artículo, ambos tickets deben estar engrapados a la mercancía.</p>
<p>Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.</p>	<p>20.-Entregue la mercancía al Jefe de Departamento correspondiente conforme al procedimiento establecido.</p> <p>21.-Lleve a cabo la entrega de Juegos (Formato de devoluciones, Relación de Perecederos, tickets de compra y devolución) con el Subgerente Administrativo.</p>

Subgerente Admvo./ Jefe de Área Administrativa	22.-Reciba del Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente el juego respectivo y proceda conforme al procedimiento correspondiente
Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.	23.-Lleve a cabo su entrega de valores a la Oficina Administrativa.
Oficina Administrativa	24.-Reciba del Encargado del Módulo de Atención y Servicio al cliente los valores y proceda conforme al procedimiento establecido.

PROCEDIMIENTO
DEVOLUCIÓN DE CREDICOMER

Módulo de Atención del Cliente.	<u>Devolución Credicomer</u>
	1.-Reciba del cliente el ticket de compra (verifique que contenga la leyenda Credicomer), junto con el artículo a devolver.
	2.-Notifique al Jefe de Departamento y al Encargado del Módulo de Vital.
	3.-Reciba notificación del Módulo de Atención al Cliente sobre la devolución de la mercancía.
	3.1. Revise que el artículo devuelto se encuentre en buen estado y si detecta alguna falla infórmelo a la Gerencia de Tienda, para que determine si procede la devolución.
	4.-Informe al Módulo de Atención al Cliente, que proceda a tramitar la devolución, proporcionándole los números de Carta y de factura.
	5.-Elabore en original y 2 copias el formato "Devolución Credicomer"
	6.-Registre la devolución conforme al procedimiento establecido y entregue al cliente la segunda copia de la Devolución.
6.1.-Dependiendo de la forma de pago utilizada para el enganche, en su caso devuelva el efectivo al cliente o bien trámite el contrapagaré (el importe a devolver será por el 15% del importe del producto que haya adquirido el cliente por Credicomer).	

	<p>7.-Entregue al Encargado de Bital, el efectivo que respalda el ticket de compra (el importe a devolver será por el 85% que Bital haya pagado), y solicite anote en la Devolución: nombre. fecha y firma de recibido.</p>
Módulo de Atención del Cliente.	<p>7.1.-No deberá considerar el importe que el cliente haya pagado por concepto del enganche.</p>
	<p>7.2.- Entregue al encargado de Bital, el original de la Devolución Credicomer.</p>
	<p>8.-Anexe la primera copia de la Devolución al "Formato de devoluciones de clientes" y al final de turno entréguela al Subgerente Administrativo.</p>
Subgerente Admvo./Jefe de Área Administrativa.	<p>9.-Realice la verificación conforme al procedimiento establecido.</p>
Oficina Administrativa	<p>10.-Entregue al final de su turno, las copias de las Devoluciones Credicomer a la Oficina Administrativa.</p>
	<p>11.-Reciba del Módulo de Atención al Cliente las Devoluciones Credicomer.</p>
	<p>12.-Realice la verificación conforme al procedimiento establecido, considerando que se entregó efectivo por las Devoluciones de Credicomer.</p>
	<p>13.-Devuelva a la Encargada de Atención al Cliente las copias de la Devolución para su archivo.</p>
Módulo de Atención del Cliente.	<p><u>Cambio Físico de Mercancía.</u></p>
	<p>14.-Reciba del Cliente la mercancía y llame al Jefe de Departamento correspondiente.</p>
	<p>15.-Notifique al Jefe de Departamento correspondiente.</p>

	16.-Reciba notificación del Módulo de Atención al Cliente, sobre el cambio físico de una mercancía.
Módulo de Atención del Cliente.	16.1.Revise que el artículo devuelto se encuentre en buen estado y si detecta alguna falla, infórmelo a la Gerencia de Tienda, para que determine si el cambio físico procede.
	17.-Realice el cambio del producto siempre y cuando corresponda con las mismas especificaciones.
	17.1.-En los artículos que sean diferentes, se tramitará devolución.
Gerencia de Sucursal.	<u>Entrega de Facturas Canceladas.</u> 18.-Reciba del Módulo de Bital los originales de las facturas canceladas y entréguelas a la Encargada del Módulo de Atención al Cliente.
Módulo de Atención del Cliente.	19.-Reciba de Gerencia los originales de las facturas y archívelas junto con las copias.
Jefe de Departamento.	<u>Ajuste por Alza de Precio.</u> 1.-Verifique en el Módulo de Bital cuando un cliente pida el precio al que estaba el artículo, cuando llenó la solicitud de crédito.
	1.1.-Sólo se hará efectivo el precio cuando se trate de alguna rebaja y no se hará efectivo cuando se aplique un porcentaje de descuento.
	1.2.-Revise la fecha en que se solicitó el crédito y si es mayor a 7 días no se respetará el precio. informando las causas al cliente.

	<p>2.-Informe al personal de Bital sobre el precio real del producto, así como las especificaciones del mismo, para que se consideren en la Carta de Instrucción.</p>
<p>Jefe de Departamento.</p>	<p>3.-Elabore un Cambio de Precio Local, considerando el motivo 11 Rebaja Autorizada por Tienda.</p>
	<p>4.-Reciba de Bital la Carta de instrucción, verificando la información antes proporcionada.</p>
	<p>5.-Solicite la firma de la Gerencia en el Cambio de Precio Local, antes de que se registre la mercancía en punto de venta.</p>
<p>Gerencia de Sucursal.</p>	<p>6.-Verifique que el Cambio de Precio Local este correcto y fírmelo de autorizado.</p>
<p>Jefe de Departamento.</p>	<p style="text-align: center;">Ajuste por Alza de Precio</p> <p>7.-Anote en la Carta de Instrucción la sección departamental a la que será registrado el producto.</p>
	<p>8.-Entregue la Carta de Instrucción la cajera y tramite el Cambio de Precio conforme al procedimiento establecido.</p>
<p>Cajera.</p>	<p>9.-Reciba del Jefe de Departamento la Carta de instrucción y registre la mercancía a precio-sección.</p>
	<p>10.-Continúe con lo establecido en el procedimiento de Autorización de Crédito.</p>

**PROCEDIMIENTO
CAMBIO FÍSICO**

Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente	1.-Reciba del cliente la petición de cambio físico.
	2.-Verifique el estado y tipo de la mercancía para cambio físico.
	3.-Si la mercancía corresponde a los departamentos de Electrónica. Línea blanca enseres menores muebles y ejercitadores; o el monto excede los \$300.00 Solicite la presencia del Jefe de departamento correspondiente y/o Gerencia según sea el caso para que autorice el cambio.
Gerencia y Jefes de Departamento.	4.-Acuda al módulo de atención y servicio al cliente para verificar y autorizar la mercancía descrita en el punto anterior, cuando lo requiera el encargado del módulo.
Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.	5.-Elabore el vale para cambio físico en original y copia. entregue la copia al cliente y el original consévelo; Almacene la mercancía entregada por el cliente y péguele una etiqueta que contenga el número de folio del vale.
	6.-Indique al cliente que deberá entrar y salir por la línea de Cajas y a la salida mostrar el vale y la Mercancía a la Cajera.

<p style="text-align: center;">Cajera</p>	<p>7.-Solicite al cliente que le muestre, la copia del vale para cambio físico: verifique que la mercancía corresponda con la descrita en la copia, anote la leyenda "Cancelado", firmelo, recoja la copia y posteriormente entréguela al Supervisor de Cajas.</p> <p>Nota: En caso de que el cliente realice la compra de otros artículos y simultáneamente lleve un cambio físico, cobre sólo la mercancía restante. (No cobre la mercancía para cambio físico).</p>
<p style="text-align: center;">Subgerente Administrativo /Jefe de Control Administrativo.</p>	<p>8.-Al final de cada turno, solicite la presencia del Supervisor de Cajas y pídale las copias de los vales, cotéjelas contra los originales y la mercancía almacenada en el módulo.</p> <p>8.1.-En caso de que el cliente no realice el cambio físico; la mercancía deberá ingresar a Piso de Venta y el original del vale, deberá quedar vigente hasta que el cliente se presente con la respectiva copia del vale, la cuál una vez recibida, deberá cancelarse. (Los vales vigentes, se archivarán por separado de los vales cancelados)</p> <p>9.-Si no existen diferencias, solicite a la encargada del módulo que vocee a los Jefes de departamento correspondientes.</p>
<p style="text-align: center;">Jefes de Departamento</p>	<p>10.-Acuda al módulo para recoger sus cambios físicos, cuando el encargado lo solicite.</p>
<p style="text-align: center;">Encargado del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.</p>	<p>11.-Entregue en presencia de Seguridad la mercancía para cambio físico a los Jefes de Departamento, para que realicen el trámite correspondiente.</p>

Jefes de Departamento	12.-Reciba la mercancía y proceda a ingresarla al piso de ventas.
-----------------------	---

INDICE MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
--

POLÍTICAS

Funciones	1
Generales	1-9

PROCEDIMIENTOS

Devolución de Mercancía del Cliente	I -1
Devolución de Mercancía a Reparación	II -1
Devolución de Mercancía del Sistema de Apartado	III-1
Devolución de Mercancía de Credicomer	IV-1
Cambio Físico	V-1

<p>POLÍTICAS (AJUSTES) MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p>

FUNCIONES

3. Las actividades del modulo de atención y servicio al cliente serán exclusivamente: Atención diversa a clientes (información sobre . descuentos y ofertas; información sobre ubicación de artículos y departamentos atención y canalización de quejas), elaboración de facturas, realización de devoluciones, entrega de vinos licores de alto precio, inventario de vinos y licores, y entrega de caja. (Nota: La distribución de llamadas telefónicas, voceo y sellos a proveedores no deberán hacerse en el módulo de atención y servicio al cliente. Los sellos a proveedores deberán realizarse en cacheo, la distribución de llamadas telefónicas y el voceo deberán realizarse en Paquetería).
4. Todo módulo de Atención y Servicio al Cliente deberá contar con el siguiente equipo: PC, impresora, Micrófono para voceo entrada para conexión de teléfono, layout de la sucursal con categorías, archivo para el manejo de ofertas y descuentos (Folletos promocionales y relación de descuentos).

GENERALES

ÁMBITO DE APLICACIÓN

DEVOLUCIÓN

Para efectuar una devolución será Encargada del Módulo, Jefes de necesaria la presentación de la Departamento, Oficina administrativa y mercancía en buen estado y del Gerencia.
empaquete original. El ticket de compra no será un requisito indispensable:

A)Las devoluciones cuyo monto sea mayor a \$300 pesos y sin ticket, deberán ser autorizadas contra el rollo de auditoria por Gerencia.

B)Las devoluciones cuyo monto sea menor a \$ 300 pesos y sin ticket, serán autorizables por la encargada del módulo, no requerirán de la presencia de los Jefes de Departamento.

<p>POLÍTICAS MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p>

GENERALES

ÁMBITO DE APLICACIÓN

DEVOLUCIÓN

C) Las devoluciones menores o mayores a \$300 pesos con ticket, deberán aceptarse de inmediato y no requerirán de la presencia del Jefe de Departamento exceptuando los casos en que la mercancía pertenezca a Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento, Oficina administrativa y Gerencia.

D) Las devoluciones pertenecientes al Sistema de Apartado, Credicomer, Cobro de más; Y las reparaciones requerirán de ticket de compra.

POLÍTICAS
MÓDULO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

2. Todo artículo deberá registrarse en el sistema por medio de su código de barras, en caso de no tenerlo, deberá registrarse a precio-sección.

Encargada del Módulo

3. El voceo a Jefes de Departamento para que revisen y acepten la mercancía para devolución, solo se permitirá en los casos en que la mercancía devuelta pertenezca a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores, muebles y ejercitadores, sistema de apartado, Credicomer; y reparación de mercancía; o bien cuando un cliente lo solicite.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

4. Invariablemente deberá verificar que la mercancía devuelta sea entregada al Jefe de departamento, al final de cada turno y firmar en el reverso del ticket de devolución.

Elemento de Seguridad.

5. Toda devolución de mercancía percedera, deberá aceptarse tramitarse distribuirse de inmediato al personal del departamento correspondiente en presencia de un elemento de seguridad. Es requisito que tanto el Jefe de departamento, como el elemento de seguridad firmen los tickets de devolución.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Elemento de Seguridad.

6. Toda mercancía devuelta no percedera deberá entregarse al final de cada turno al personal del departamento correspondiente, en presencia de un elemento de seguridad y el Jefe de cajas. Es requisito que el Jefe de departamento y el elemento de seguridad firmen al reverso del ticket de devolución, al momento de recibir la mercancía.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Elemento de Seguridad

7. Toda devolución de Clientes, deberá

Encargada del Módulo

ser registrada en el "Formato de devoluciones de Clientes".

8. Es obligación del Jefe de departamento correspondiente acudir al módulo en los casos descritos en la política 3 y para recoger la mercancía que haya sido devuelta

Jefes de Departamento.

9. Por ningún motivo se aceptarán tickets mutilados, incompletos y/o ilegibles en devoluciones cuyo monto sea mayor a \$300 pesos.

Encargada del módulo y Jefe de Cajas y Oficina Administrativa..

10. Toda devolución de mercancía que haya sido pagada con tarjeta de crédito, se deberá realizar mediante contrapagaré.

Encargada del Módulo y Jefe de Cajas.

11. La presencia de Gerencia será necesaria en las devoluciones de mercancía que pertenezca al sistema de apartado.

Encargada del Módulo y Gerencia.

12. En el caso de clientes especiales, deberá exigir todos los requisitos para aceptar una devolución (ticket, empaque y mercancía en buen estado).

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

13. La opción que se le ofrecerá al cliente en el caso de una devolución de mercancía; percedera será: Devolución en Efectivo; En el caso de mercancía no percedera las opciones que se ofrecerán serán en el siguiente orden: Cambio físico devolución y sugerencia de reparación.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

14. Cuando el precio de los artículos devueltos haya sufrido variación, deberá elaborarse un cambio de precio local.

Jefes de Departamento.

15. Deberá verificarse que la mercancía devuelta este apta para la venta, en caso

Jefes de Departamento.

contrario se tramitará devolución al proveedor, cambio físico o merma controlada.

16. Diariamente se deberán realizar al módulo dos arqueos sorpresivos a las devoluciones de mercancía. (Mercancía devuelta contra el rollo de auditoría y “relación de precederos”).

Jefe de Cajas.

17. Diariamente al final de cada turno, deberá realizar el corte de caja al módulo de atención y servicio al cliente (El rollo de auditoría contendrá el número de artículos devueltos y número de operaciones, en base a esta información se realizará la entrega de mercancía devuelta, a los Jefes de Departamento en presencia del Jefe de Cajas y un elemento de seguridad)

Jefe de Cajas, Supervisor de Cajas y Encargadas del Módulo y Elemento de Seguridad.

18. Las devoluciones de mercancía percedera deberán registrarse en la “Relación de precederos” misma que deberá, llenarse conforme se va entregando mercancía a los Jefes de departamento y deberá llevar anexados los respectivos tickets de devolución.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Elemento de Seguridad.

19. Deberá realizar el cuadraje de la entrega del encargado del módulo de atención y servicio al Cliente.

Subgerente Administrativo

20. Será responsabilidad de Gerencia contar con el letrero que envía publicidad a las sucursales y colocarlo en el módulo de atención y servicio al cliente: Además deberá informar al personal del módulo sobre los descuentos y ofertas, no contenidos dentro de la folletería tradicional por medio de la relación de descuentos emitida por scanner.

Gerencia y Encargada del Módulo.

21.El personal del módulo de atención y servicio al cliente, estará directamente a cargo de Gerencia.

Gerencia, Jefes de Cajas y Encargada del Módulo.

22.Todo ticket que presente el cliente y que no tenga el registro o importe total de la compra, ticket de cuenta suspendida y cuenta recuperada, deberá ser autorizado por el Jefe o supervisor de cajas contra el rollo de auditoria.

Jefe o Supervisor de Cajas, Encargada del Módulo.

SISTEMA DE APARTADOS

23.Toda devolución de mercancía por sistema de apartado deberá estar amparada por el contrato de apartado, formato de apartado y tickets de pago. (El contrato de apartado y el formato deberán estar autorizados por el Jefe de departamento correspondiente y Gerencia).

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

24.Cuando el cliente desee cancelar la compra del artículo apartado y haya hecho algún pago previo, se efectuará la devolución del anticipo, con la retención del 5% (cinco por ciento sobre el importe total del artículo apartado) por concepto de penalización.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

25.Cuando el plazo de pago de la mercancía comprada bajo el sistema de Apartado, haya concluido, se procederá a realizar la devolución correspondiente con todas sus condiciones.

Jefes de Departamento, Encargada del Módulo, Gerencia y Elemento de seguridad.

26.Las devoluciones del sistema de apartados, deberán registrarse con la leyenda "Devolución de mercancía por sistema de apartado".

Encargada del Módulo y Elemento de Seguridad.

27. Será responsabilidad del Jefe de departamento proporcionar los formatos y el contrato de apartado al encargado del módulo de atención y servicio al cliente, cuando lo requiera.

Jefes de Departamento y Encargada del Módulo.

28. Deberán cancelarse los formatos de apartado de mercancía y del contrato de apartado, después de haber efectuado la devolución.

Jefes de Departamento.

29. Las devoluciones del sistema de apartado, deberán registrarse con la leyenda "Devolución de Mercancía del Sistema de Apartado", se deberá anexar el ticket de compra.

Encargada del Módulo y Elemento de Seguridad.

CREDICOMER

30. El Jefe de departamento deberá, proporcionar al encargado del módulo de atención y servicio al cliente los números de carta y de factura para tramitar la devolución.

Jefes de Departamento, Elemento de Seguridad.

31. Las copias de las devoluciones deberán ser enviadas a Bital vía fax, al día siguiente de haber sido realizadas. Considerando que el horario límite es hasta las 10:00 hrs.

Oficina Administrativa.

32. Los originales de las devoluciones deberán enviarse a Crédito y Cobranzas, dentro de la bolsa de cupones.

Oficina Administrativa, Crédito y Cobranzas.

33. Las devoluciones enviadas vía fax por las sucursales, deberán ser entregadas a Bital.

Crédito y Cobranzas.

35. Las devoluciones canceladas, que envía Bital, deberán ser enviadas a las sucursales.

Crédito y Cobranzas.

REPARACIONES

35.La opción de Reparación únicamente será aplicable, si la mercancía que el cliente pretende devolver pertenece a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores y ejercitadores.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

36.Las reparaciones deberán estar amparadas por garantía vigente, solicitud de reparación y ticket o factura.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

37.La solicitud de reparación, deberá ser elaborada en original y copia por el personal del Módulo de Atención y Servicio al Cliente.

Encargada del Módulo.

38.En caso de Que el artículo para reparación no sea entregado por el proveedor dentro de los 20 días de plazo (ó 60 días para productos de importación). Al cliente se le entregará un artículo nuevo o la devolución de su dinero, y al proveedor se le elaborará una nota de cargo por incumplimiento, además de tramitarle la devolución correspondiente.

Jefes de Departamento, Encargada del Módulo y Gerencia.

39.El personal del departamento correspondiente, tendrá la obligación de ponerse en contacto con el proveedor para que lleve a cabo la reparación de la mercancía.

Jefes de Departamento.

40.El personal del departamento correspondiente, tendrá la obligación de notificar vía telefónica al cliente, además de notificar al personal del Módulo de

Jefes de Departamento, Encargada del Módulo

Atención y Servicio al Cliente, cuando el artículo éste reparado.

FACTURACIÓN

41. Para la elaboración de facturas, es requisito indispensable solicitar al cliente la presentación del ticket de compra y copia de su RFC

Encargada del Módulo.

Nota: Si el cliente no presenta copia del RFC, pero lo sepa, solicítele los datos en cuestión.

CAMBIOS FÍSICOS.

42. Los cambios físicos, cuyo monto sea mayor a \$300 pesos deberán ser autorizados por Gerencia.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

43. Los cambios físicos menores y hasta por \$300 pesos serán autorizables por la encargada del módulo de atención y servicio al cliente y no requieran de la presencia de los Jefes de departamento.

Encargada del Módulo, Jefes de Departamento y Gerencia.

44. Los cambios físicos de mercancía que pertenezca a los departamentos de: Electrónica, línea blanca, enseres menores o ejercitadores deberán ser autorizados por el Jefe de departamento correspondiente

Jefes de Departamento,
Encargada del Módulo y Gerencia.

45. Es obligación del Jefe de departamento correspondiente acudir al módulo en los casos descritos en el punto 44.

Jefes de Departamento.

46. Invariablemente se deberá elaborar el vale de cambio físico (El original permanece en el módulo y la copia se le da al cliente), además de indicar al cliente que deberá entrar y salir por el acceso principal.

Encargada del Módulo.

47. Es responsabilidad del elemento de seguridad, verificar que cuando el

cliente salga con la mercancía de cambio físico, ésta coincida con la descrita en la copia del vale.
Amablemente le solicitará al cliente dicha copia, y la firmará de verificado. (Seguridad conserva la copia del vale).

Elemento de Seguridad

48. Al final de cada turno el Subgerente Administrativo, solicitará las copias de los vales de cambio físico al elemento de seguridad y los verificará contra el vale original y la mercancía existente en el módulo. Al final engrape las copias de los vales con su respectivo original y consérvelos para cualquier aclaración.

Subgerente Administrativo, Elemento de Seguridad y Encargada del Módulo.

COBROS DE MÁS.

49. Toda devolución por cobro de más, requerirá de la presentación del ticket de compra

Encargada del Módulo, Jefes o Supervisores de Cajas

50. Todo ticket por cobro de más, deberá ser autorizado por el Jefe o Supervisor de Cajas

Encargada del Módulo, Jefes o Supervisores de Cajas

NOTA.-*NO SE PRESENTA EN SU TOTALIDAD EL CONTENIDO DEL PROYECTO POR POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA Y POR SER MATERIAL DE ALTO NIVEL CONFIDENCIAL, ESPERAMOS CONTAR CON SU COMPRENSION”.

3.-RECOMENDACIONES

- 3.1.- Por sus características, nuestras carreras (Lic. En Administración y Lic. En Contaduría) es necesario que nos integremos lo más pronto posible al ambiente laboral, ya que seguramente, esto nos brindara la oportunidad a formarnos a temprana edad como altos ejecutivos y en cualquier área de las empresas, incrementando nuestra vida útil laboral en beneficio de todos.
- 3.2.- Por lo que respecta al formato de titulación por medio de la experiencia laboral recomendamos que se informe y se promueva entre nuestros compañeros pasantes para que concluyan sus estudios en su totalidad, ya que lamentablemente, se quedan como pasantes y por lo mismo pierden muchas oportunidades.
- 3.3.- Consideramos también que el personal que esta encargado de toda la tramitación le recomendamos que opere con una actitud de servicio al usuario y que comprenda que no es cosa fácil salirse de su trabajo, puesto que lamentablemente las empresas tienen una dinámica funcional tan intensa y por lo mismo no tienen la flexibilidad que nos permita estar saliendo con mucha frecuencia.

CONCLUSIONES

- a.-Consideramos que el SERVICIO AL CLIENTE debe ser atendida por profesionales y en su caso brindarles la capacitación requerida para el mejor desempeño de su trabajo, puesto que los clientes satisfechos en sus diferencias o aclaraciones o reclamaciones con la empresa, seguramente nos reconocerán y por lo tanto también nos recomendaran.
- b.-El CLIENTE es la persona más importante en la empresa, gracias a ellos existimos y continuamos creciendo; por tal motivo es de vital importancia contar con un equipo de trabajo con espíritu y entrega completa hacia el objetivo de la empresa que es tener CLIENTES 100% satisfechos.
- c.- El área de cajas es el último filtro en el que el CLIENTE manifiesta todas sus experiencias dentro de la tienda, así que es muy importante saber canalizar la información que se nos brinda y tener criterio para tomar las decisiones correctas y solucionar las peticiones del cliente, por supuesto siempre dentro de políticas y procedimientos.

Hay que recordar siempre que una sonrisa y un trato amable son la mejor forma de solucionar un problema de aquí la importancia de seleccionar al personal de acuerdo al perfil del puesto.

Es importante que todas las áreas de la empresa trabajen en conjunto en todos los objetivos de la entidad para reducir así el margen de error y tener así siempre satisfecho al cliente, un claro ejemplo es informar a tiempo y retirar o colocar la información de un cambio de precio.

- d.-Todas las empresas no importando su giro deben contar de forma escrita con sus manuales que le sirvan de apoyo a su personal para realicen de forma eficiente y sustentada sus funciones.

Hay que dar oportunidad al personal de informarse, crear una cultura de lectura, esto es indispensable para tener una visión más amplia y con ello tomar la decisión correcta sin necesidad de recurrir al área de gerencia, podemos apoyarnos del área de supervisión o bien de piso de venta. Por ejemplo, con toda libertad se puede hacer una devolución siempre y cuando la venta no se pierda, es decir, que el cliente lo cambie por algún producto más.

Comercial Mexicana es una tienda muy nuestra, muy mexicana y hay que hacer sentir al cliente como en casa, para ello nuestra diferencia de la competencia es el SERVICIO AL CLIENTE desde instalaciones, exhibición de mercancía, precios, ubicación de departamentos, y por supuesto el personal de cada uno de los mismos; el trato debe ser cálido, con atención y siempre con la disposición a servir.

e.-En relación a la experiencia que he tenido en esta tan importante área de trabajo, puedo comentar que ha sido muy importante en mi desarrollo profesional y puedo asegurar la formación académica obtenida en nuestra máxima casa de estudios, me brindo la oportunidad de desempeñarme con mucho éxito y que los clientes que en su momento me toco atender, definitivamente quedaron ampliamente satisfechos.