

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.

La presente normativa tiene por objeto establecer las normas e instrucciones de trabajo a regir para Televentas de REIMPEX S.R.L. Son responsables de su cumplimiento todos los miembros del equipo de Televentas.

2. ADMINISTRACION DE EQUIPOS Y CONTACTOS

2.1. Televentas estará conformado por dos equipos de trabajo liderados cada uno por un Supervisor:

- ✓ **Equipo A - Televenta**
- ✓ **Equipo B - Televinter**

2.2. La asignación de los leads para cada uno de los equipos se regirá por las siguientes reglas.

2.2.1. En cada equipo se tendrán cupos de Vendedores Premium, los mejores vendedores de cada equipo que hayan llegado a su meta semanal accederán a esos cupos y a la cola de contactos calientes.

2.2.2. Los Vendedores Premium tendrán un meta semanal diferente al Vendedor regular por tener acceso a los contactos calientes.

2.2.3. En caso de que más Vendedores de los cupos definidos lleguen a su objetivo semanal se considerara el histórico de metas logradas para asignar los cupos.

2.2.4. Los cupos serán definidos por la Gerencia Comercial según la estacionalidad de las ventas. El siguiente cuadro es un ejemplo de cómo se definirán los cupos por equipo:

<u>METAS SUPERVISOR</u>	TIPO DE LEAD	TIPO VENDEDOR	CUPO VENDEDOR
EQUIPO A TELEVENTAS	CALIENTES	PREMIUN	8
	FRIOS	REGULAR	2
EQUIPO B TELEVINTER	FRIOS	REGULAR	8
	CALIENTES	PREMIUN	2
TOTALES			20

3. REGLAS DE ADMINISTRACION DE LEADS/CONTACTOS

3.1. El Vendedor será responsable de tipificar en el sistema (OCTOPUS) todos los leads/contactos que haya gestionado sin excepción alguna.

3.2. El Supervisor deberá controlar que se cumpla esta tarea y de informar inconvenientes a Soporte TI que asegure el correcto uso del sistema.

3.3. Los parámetros que cumplir están delineados en el siguiente cuadro:

CONTACTADO	RESULTADO LLAMADA	TIPIFICACION	REGLAS PARA TIPIFICAR
CATEGORIA	SUB CATEGORIA		
C O N T A C T A D O	AL CLIENTE LE INTERESA LA OFERTA	VOLVER A LLAMAR EN OTRO HORARIO (MARCAR HORARIO EN AGENDA)	<i>Se utiliza para los clientes interesados pero que requieren se los VUELVA A LLAMAR en otro horario o momento para cerrar la venta.</i>
		ENVIADO A ITTI	<i>Se utiliza para los clientes interesados con quienes se ha negociado la venta y se inicia el ANALISIS DE CREDITO.</i>
		CONTACTADO VIA WHATSAPP	<i>Se utiliza para los clientes con quienes no logramos contactar por llamada pero si por WHATSAPP y con quienes se esta iniciando la negociación.</i>
		RECHAZADO POR ITTI	<i>Se utiliza para los clientes cuyo análisis en ITTI tiene como mensaje RECHAZADO</i>
		FACTURADO	<i>Se utiliza para los clientes cuya venta se ha FACTURADO</i>
	NO LE INTERESA	COMPRO DE OTRA MARCA	<i>Se utiliza para los clientes que compraron su moto en la COMPETENCIA.</i>
		COMPRO DE OTRO VENDEDOR DE NUESTRA MARCA	<i>Se utiliza para clientes que compraron de OTRO VENDEDOR de Reimpex.</i>
		NO QUIERE COMPRAR	<i>Se utiliza para lo clientes que no estaban interesados o dicen no haber contactado con nosotros.</i>
No Contactado	NO ATENDIO	NO ATENDIO	<i>Para los caso que el cliente corta la llamada sin atender o da el contestador.</i>
	TELEFONO INVALIDO	TELEFONO INVALIDO	<i>Pasa los casos que el numero discado no exista o haya sido cambiado. O que el cliente responda que es equivocado el numero.</i>

3.4. El reciclaje de los leads/contactos se realizará por una configuración en el sistema Octopus de acuerdo con los siguientes parámetros.:

CONTACTADO	TIPIFICACION	REGLA DE RECICLAJE
CATEGORIA		
C O N T A C T A D O	VOLVER A LLAMAR EN OTRO HORARIO (MARCAR HORARIO EN AGENDA)	Si el Vendedor del equipo de Televentas no realiza ningún cambio en la tipificación del lead en un lapso de 48 horas desde la última tipificación, el Lead deberá reciclarse asignando el mismo al Vendedor del equipo 2 Televinter.
	ENVIADO A ITTI	Si el Vendedor del equipo de Televentas no realiza ningún cambio en la tipificación del lead en un lapso de 48 horas desde la última tipificación, el Lead deberá reciclarse asignando el mismo al Vendedor del equipo 2 Televinter.
	CONTACTADO VIA WHATSAPP	Si el Vendedor del equipo de Televentas no realiza ningún cambio en la tipificación del lead en un lapso de 48 horas desde la última tipificación, el Lead deberá reciclarse asignando el mismo al Vendedor del equipo 2 Televinter.
	RECHAZADO POR ITTI	Este grupo de Leads se deberá reciclar para la Promoción MEGA FACIL Diariamente.
	FACTURADO	Lead oficialmente cerrado.
	COMPRO DE OTRA MARCA	Lead oficialmente cerrado.
	COMPRO DE OTRO VENDEDOR DE NUESTRA MARCA	Lead oficialmente cerrado.
	NO QUIERE COMPRAR	Lead oficialmente cerrado.
No Contactado	NO ATENDIO	Reciclar cuando haya pocos contactos.
	TELEFONO INVALIDO	Lead oficialmente cerrado.