

PANADERÍA RULL, S. L.	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	P-RUL-03 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 1 de 6
----------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------

CUADRO DE CONTROL		
EMITIDO Y REVISADO POR:		APROBADO POR:
Nombre:		Nombre:
Dpto.:		Dpto.:
Firma:		Firma:
Fecha:		Fecha:
REVISIONES		
Rev. anterior	Fecha	Causa de revisión

INDICE

- 1. Objeto.**
- 2. Alcance.**
- 3. Referencias.**
- 4. Descripción.**
 - 4.1. Generalidades.**
 - 4.2. Clientes bajo pedido.**
 - 4.2.1. Barcos.**
 - 4.2.2. Pan precocido y bollería.**
 - 4.3. Cliente de suministro continuo.**
 - 4.4. Cliente bajo pedido y de suministro continuo.**
 - 4.5. Explotación directa.**
 - 4.6. Facturación.**
- 5. Anexos.**

PANADERÍA RULL, S. L.	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	P-RUL-03 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 2 de 6
----------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------

1. OBJETO

Describir el proceso de gestión comercial de **PANADERÍA RULL** asegurando que:

- Los requisitos acordados con el cliente están definidos adecuadamente.
- Los pedidos son revisados respecto de las condiciones acordadas.
- La empresa tiene capacidad suficiente para satisfacer los requisitos acordados con los clientes.

El proceso está diseñado de forma que cumple los requerimientos del punto 7.2. de la norma UNE-EN-ISO 9001/2000.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al proceso de gestión comercial para todo tipo de clientes.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad, Cap. 7.
- **P-RUL-05**. Control de la Producción.

4. DESCRIPCION

4.1.- GENERALIDADES.

El Director Comercial es el responsable de contactar con los clientes de **PANADERÍA RULL** estableciendo acuerdos previos con las condiciones de venta (precios, descuentos, suministros,...). Estos acuerdos pueden ser verbales o mediante contrato escrito. Este último caso se produce cuando dentro de las condiciones acordadas se incluye la cesión o alquiler de maquinaria (horno o congelador).

Para cada cliente se aplica una tarifa de precios que dependerá de la expectativa de venta y del tipo de cliente. Es el Director Comercial quien decide la tarifa y descuentos a aplicar.

Todos los clientes tienen una ficha informática donde se recogen las condiciones acordadas y los datos correspondientes al cliente (datos fiscales del cliente, bienes cedidos, datos comerciales,...).

4.2.- CLIENTES BAJO PEDIDO.

4.2.1.- Barcos.

Los productos comercializados son pan precocido ultracongelado y pan cocido ultracongelado. El cliente envía el pedido por fax al Dpto. Comercial de **PANADERÍA RULL**, que confirma, telefónicamente con el cliente, el pedido realizado (solamente cantidades, pues los pedidos no van valorados). La evidencia de dicha revisión es el sello/firma en el pedido del cliente por la persona que lo confirma. Existe una minoría de clientes que no disponen de fax, por lo que se les permite hacer el pedido telefónicamente.

A Continuación, el Dpto. Administración factura el pedido, a través de la aplicación informática. Aquellos casos que estén exentos de IVA por ley, se presenta la factura en aduana ya que es un requisito exigido por la Administración Pública. Las facturas que no estén exentas de IVA siguen el procedimiento normal de facturación que se describe posteriormente en el presente procedimiento.

Días antes de la entrega, se vuelve a confirmar con el cliente la fecha de salida y se pasa el pedido a Logística para su preparación (productos en stock) y distribución (ver **P-RUL-05** Control de Producción).

4.2.2.- Pan precocido y bollería.

Un responsable del Departamento Comercial contacta con estos clientes mediante visitas, estableciendo acuerdos previos (condiciones de venta) para la realización posterior de pedidos abiertos. Estos acuerdos son, mediante contratos escritos pues se incluyen generalmente, cesión o alquiler de bienes (hornos o congeladores).

Cuando se trata de clientes nuevos, el Responsable del Dpto. Comercial o bien el repartidor de la zona cumplimenta junto al cliente la hoja "*Solicitud de Apertura de Cliente Bajo Pedido*" (F-03/02) con los datos necesarios para la apertura, por parte del Dpto. de Administración, de la ficha informática de cliente. Además de los acuerdos mencionados, se pacta con el cliente unos consumos mínimos generales de productos que se recogen igualmente en dicho formato F-03/02.

El Responsable del Dpto. Comercial realiza un seguimiento mensual del consumo de dichos clientes mediante un análisis comparativo de venta respecto a otros meses utilizando para ello el programa informático de gestión. Si el consumo disminuye, se realizarán visitas comerciales para estudiar las causas de dicha baja. Si el consumo es menor al acordado sin justificación se podrá romper el acuerdo con dicho cliente retirándole la maquinaria cedida.

La recepción, preparación y distribución de los pedidos de estos clientes depende de la zona geográfica:

- a) Cádiz Capital: Para estos clientes los pedidos se sirven de dos formas complementarias:
 - El repartidor sirve los pedidos que realiza el cliente directamente durante la visita diaria a sus despachos (autoventa), anotando en la "*Nota de entrega*" (F-03/01) los pedidos servidos.

PANADERÍA RULL, S. L.	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	P-RUL-03 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 4 de 6
----------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------

- El cliente realiza el pedido telefónico, directamente con el Dpto. Comercial o bien dejándolo grabado en el contestador. Estos pedidos serán servidos al día siguiente de su recepción. El Dpto. Comercial recoge los pedidos en la “*Nota de entrega*” (F-03/01) y se pasan al repartidor de Cádiz capital para la preparación y distribución de dichos pedidos.

Una vez entregado los pedidos, el cliente firma la “*Nota de entrega*” correspondiente quedándose con una copia. El original se entrega al Dpto. de Administración para su facturación.

El repartidor anota también en un listado de cliente las entregas diarias para facilitar así el trabajo del Dpto. de Administración para control de existencias en las cámaras y facturación.

- b) Otros clientes: El cliente realiza el pedido telefónicamente directamente con el Dpto. Comercial o bien dejándolo grabado en el contestador. El Dpto. Comercial recoge el pedido en la “*Nota de entrega*” (F-03/01). Todas las “*Notas de entrega*” pasan al Dpto. de Logística para la preparación y distribución por zona de clientes (ver **P-RUL-05** Control de Producción) ya que existe un repartidor por cada zona.

Una vez entregado los pedidos, el cliente firma la “*Nota de entrega*” correspondiente quedándose con una copia. El original se entrega al Dpto. de Administración para su facturación.

Cada repartidor anota también en un listado de cliente las entregas diarias para facilitar así el trabajo del Dpto. de Administración para control de existencias en las cámaras y facturación.

Además de éstos, existen clientes distribuidores a los que se les exige que el pedido se realice por fax, ya que se tratan de grandes cantidades. El pedido se confirma por teléfono con el cliente y se deja evidencia de la revisión del mismo mediante sello y/o firma en el pedido del cliente por la persona que lo confirma. La distribución es análoga a la descrita para estos clientes.

4.3.- CLIENTES DE SUMINISTRO CONTINUO.

El producto comercializado es pan diario, cuyo suministro se realiza de forma diaria sin pedido previo.

Un Responsable del Dpto. Comercial establece acuerdos verbales con los clientes sobre las condiciones de venta (tarifa única con descuentos particulares cuando sea necesario) y las cantidades diarias a servir.

El cliente cumplimenta la hoja de “*Solicitud de Apertura de Cliente de Pan de Diario*” (F-03/03) con los datos necesarios para la apertura por parte del Dpto. de Administración, de la ficha informática de clientes. Además se anotan, las cantidades fijas, en principio, a servir diariamente.

<p>PANADERÍA RULL, S. L.</p>	<p>PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL</p>	<p>P-RUL-03 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 5 de 6</p>
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

Todos los días, el Dpto. de Administración saca a través del Programa Informático de Gestión, las "Notas de Entrega de Pan Diario" (F-03/04) de todos los pedidos para su preparación y distribución (ver **P-RUL-05** Control de la Producción).

Una vez entregado el pedido, el cliente firma la *nota de entrega* que se queda el cliente. Además, el repartidor correspondiente anota en un listado de clientes fijos de pan diario lo siguiente:

- Devoluciones del pan del día anterior.
- Pan extra del día.
- Modificaciones de las cantidades fijas del pedido.

Este listado se entrega al Dpto. de Administración para su facturación (albaranes valorados) y modificación del pedido fijo en su caso.

4.4.- CLIENTES DE SUMINISTRO CONTINUO Y BAJO PEDIDO.

Si un cliente entra dentro de ambas categorías (apartados 4.2 y 4.3), se considerará como dos clientes distintos (distinta ficha y distinto código) siguiéndose sistemáticas distintas según lo descrito en los apartados anteriores.

4.5.- EXPLOTACIÓN DIARIA.

Para clientes especiales (grandes superficies) se sigue una sistemática diferente a las descritas debido a condiciones particulares pactadas. Estas condiciones están recogidas mediante contrato escrito.

El cliente realiza un pedido diario por fax según sus necesidades (pan diario y precocido) de forma que no se facturará según pedido sino según las ventas reales que realiza en el propio establecimiento personal de **PANADERIA RULL**.

El pan diario sobrante es devuelto a **PANADERÍA RULL** sin cargo al cliente. El cliente comunica por escrito (fax) los consumos reales para el control del mismo por el Dpto. de Administración. La facturación se realiza de forma mensual según el consumo total realizado

4.6.- FACTURACIÓN.

El Dpto. de Administración emite los albaranes valorados de la distribución hecha en el día a través del programa informático clasificándolos por repartidor.

El repartidor cobra a reposición entregando el albarán valorado. Posteriormente se le envía la factura oficial según condiciones acordadas. Esta sistemática no es válida para explotación directa (ver apartado 4.5.).

PANADERÍA RULL, S. L.	PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	P-RUL-03 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 6 de 6
----------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------

5. **ANEXOS**

- Nota de entrega (F-03/01)
- Solicitud de apertura de cliente bajo pedido (F-03/02)
- Solicitud de apertura de cliente de pan diario (F-03/03)
- Nota de entrega de Pan diario (F-03/04)