

PROCEDIMIENTO N° 5

PROCEDIMIENTO: **Solicitar Descuentos**

Versión 1

Fecha	:	01-12-2019
Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_005_IFG
Elaborado por	:	Carlos Patiño
Aprobado por	:	Carlos González

1. Aspectos Generales de las Solicitudes de Descuentos

1.1.- El otorgamiento de un descuento, sobre el precio de lista del inmueble principal (casa o departamento) es un incentivo que tiene como propósito hacer más atractivo el negocio para nuestros clientes.

1.2.- La aplicación de un descuento, usualmente está asociada con precios promocionales por lanzamiento o campañas especiales de marketing, por estrategia de negocio (aplicable sólo a ciertas unidades de interés definidas formalmente por la Gerencia de Ventas), como atención especial para clientes que ya han comprado anteriormente en proyectos de la Inmobiliaria FG o a Inversionistas que desean comprar 2 o más unidades al mismo tiempo.

1.3.- Existen 2 tipos de descuentos que puede aplicar un Ejecutivo Comercial:

- ✓ Descuento de Venta: porcentaje de descuento autorizado para el Vendedor y notificado a través de las Condiciones Comerciales, que puede ser ofrecido al Cliente (de modo parcial o total) e incluido en la Cotización.
- ✓ Descuento sujeto a Condición de Aprobación (Reserva Condicionada): porcentaje de descuento solicitado por el Cliente, que supera el máximo autorizado para el Vendedor en las Condiciones Comerciales. En vista que este descuento requiere de un nivel de aprobación mayor, no debe ser incluido en la Cotización, ya que se hace a través de una Reserva Condicionada.

1.4.- Aunque el SCI permite agregar descuentos, tanto en porcentaje como en UF, se debe convenir con el cliente aplicar descuentos en UF y registrarlo de esta forma en el sistema.

1.5.- En la Cotización, al digitar descuentos, se deben colocar los valores de UF en NUMEROS ENTEROS, es decir, los montos en UF no deben quedar registrados con decimales.

1.5.1.- Cabe destacar que al digitar el descuento en porcentaje, el SCI hace la conversión exacta del descuento en UF (con decimales). Por tanto, se debe HACER EL AJUSTE manualmente.

2. Protocolo para Solicitar Descuento de Venta

Se entiende por Vendedor, quien es responsable de la atención de Clientes en salas de venta: Ejecutivo/Asistente Comercial.

Este protocolo tratará sobre el porcentaje de descuento autorizado para el Vendedor y notificado a través de las Condiciones Comerciales.

2.1.- Cuando un Cliente solicita el otorgamiento de un descuento, para tomar la decisión de Reservar una unidad dentro del proyecto de su interés, el Vendedor (Ejecutivo Comercial o Asistente Comercial) debe tomar en consideración las siguientes condiciones para su aplicación:

- ✓ Promoción por lanzamiento
- ✓ Campaña Especial de Marketing
- ✓ Estrategia de Negocio
- ✓ Inversionista que desea comprar 2 o más unidades al mismo tiempo: Ofrecer descuento autorizado al Ejecutivo Comercial (parcial o total)
- ✓ Para cliente que ya ha comprado anteriormente en proyecto de la Inmobiliaria FG: Indagar en cual proyecto compró el cliente y validar la información.

2.2.- En caso que el descuento solicitado por el Cliente cumpla con alguna de las condiciones descritas en el punto 2.1, el Vendedor podrá otorgar dicho descuento, de forma parcial o total.

2.2.1.- El Vendedor deberá emitir crear la cotización en el SCI, con el descuento incluido (ver instructivo: VTA_003_IFG_Crear Cotización).

2.3.- En caso que el descuento solicitado por el Cliente NO cumpla con alguna de las condiciones descritas en el punto 2.1, el Vendedor no debe ofrecer ni otorgar descuento, a menos que haya otro motivo de causa mayor, no considerado en este protocolo. De ser así, antes de agregar el descuento en la Cotización, el Ejecutivo Comercial deberá solicitar por correo autorización a su Gerente Zonal.

3. Protocolo para Solicitar Descuento sujeto a Condición de Aprobación (Reserva Condicionada)

Este protocolo tratará sobre el porcentaje de descuento que supera el máximo autorizado para el Vendedor en las Condiciones Comerciales.

3.1.- Sí el descuento solicitado por el Cliente cumple con alguna de las condiciones descritas en el punto 2.1, el Vendedor está habilitado otorgar descuento.

3.2.- Cuando el Cliente solicita un descuento mayor al autorizado para el Vendedor en las Condiciones Comerciales, el Vendedor deberá informarle al Cliente que su solicitud requerirá de un nivel mayor de aprobación y por ende, su reserva quedará con una condición sujeta a dicha aprobación, para poder continuar el negocio (Reserva Condicionada).

3.3.- Para continuar el proceso, el Cliente deberá reservar el inmueble (ver procedimiento: VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva)).

3.4.- Una vez registrada la Reserva en SCI y recaudado el pago correspondiente, el Vendedor deberá hacer la solicitud del Descuento sujeto a Condición de Aprobación, con lo cual la Reserva queda Condicionada.

3.5.- En caso que la Gerencia Comercial apruebe el Descuento Especial, el Vendedor debe editar el negocio en el SCI, para colocar el descuento aprobado (en UF) y actualizar el Plan de Pago (ver procedimiento en punto 4, numeral 9, tabla: resumen de actividades).

3.6.- En caso que la Gerencia Comercial rechace el Descuento Especial, el Vendedor deberá replantear el negocio al Cliente, conforme a lo establecido en las Condiciones Comerciales (Descuento de Venta) y continuar con el negocio, únicamente bajo estos términos.

3.6.1.- El Vendedor deberá desistir, en caso de no llegar a un acuerdo sobre el precio de venta final con el Cliente.

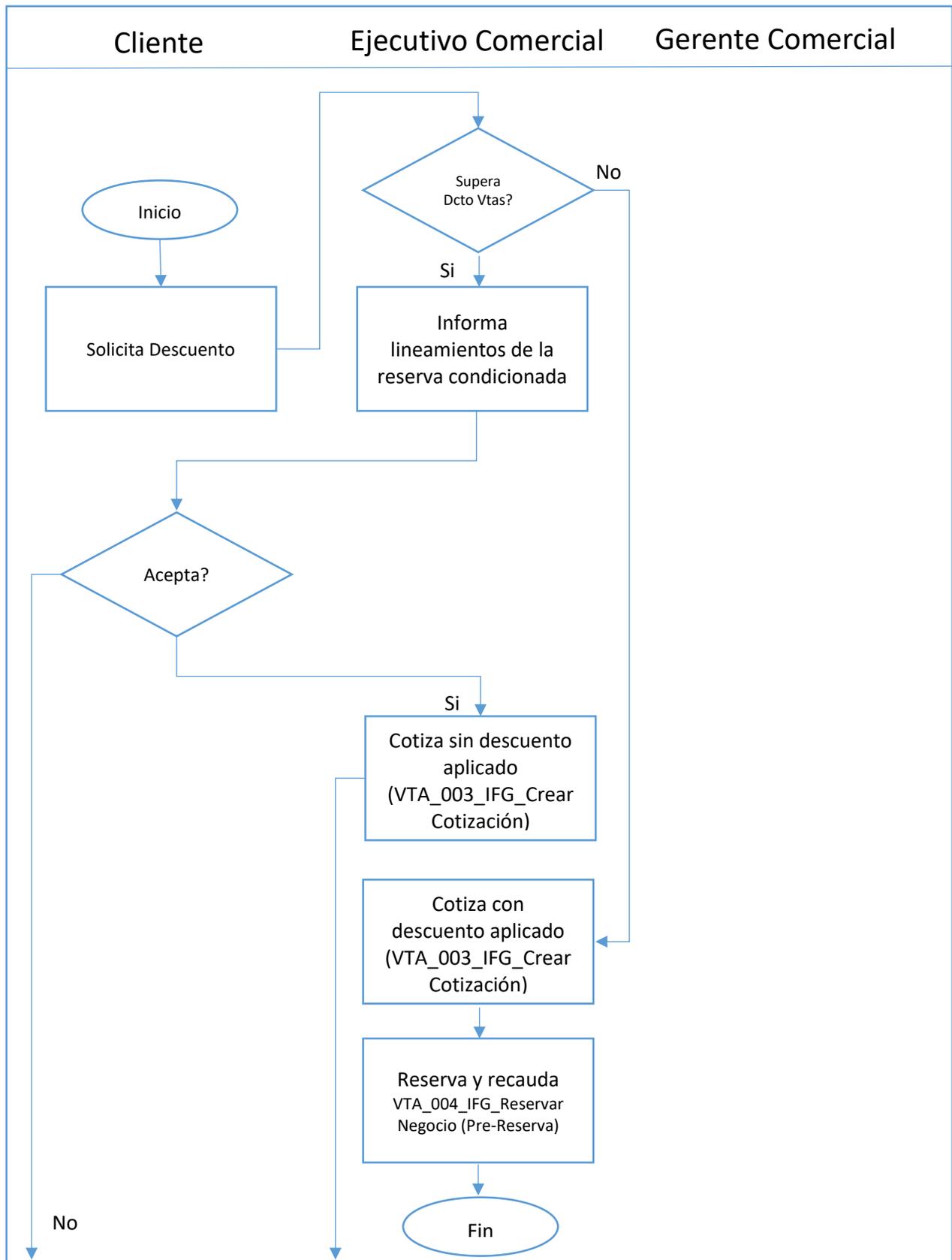
4. Resumen de actividades

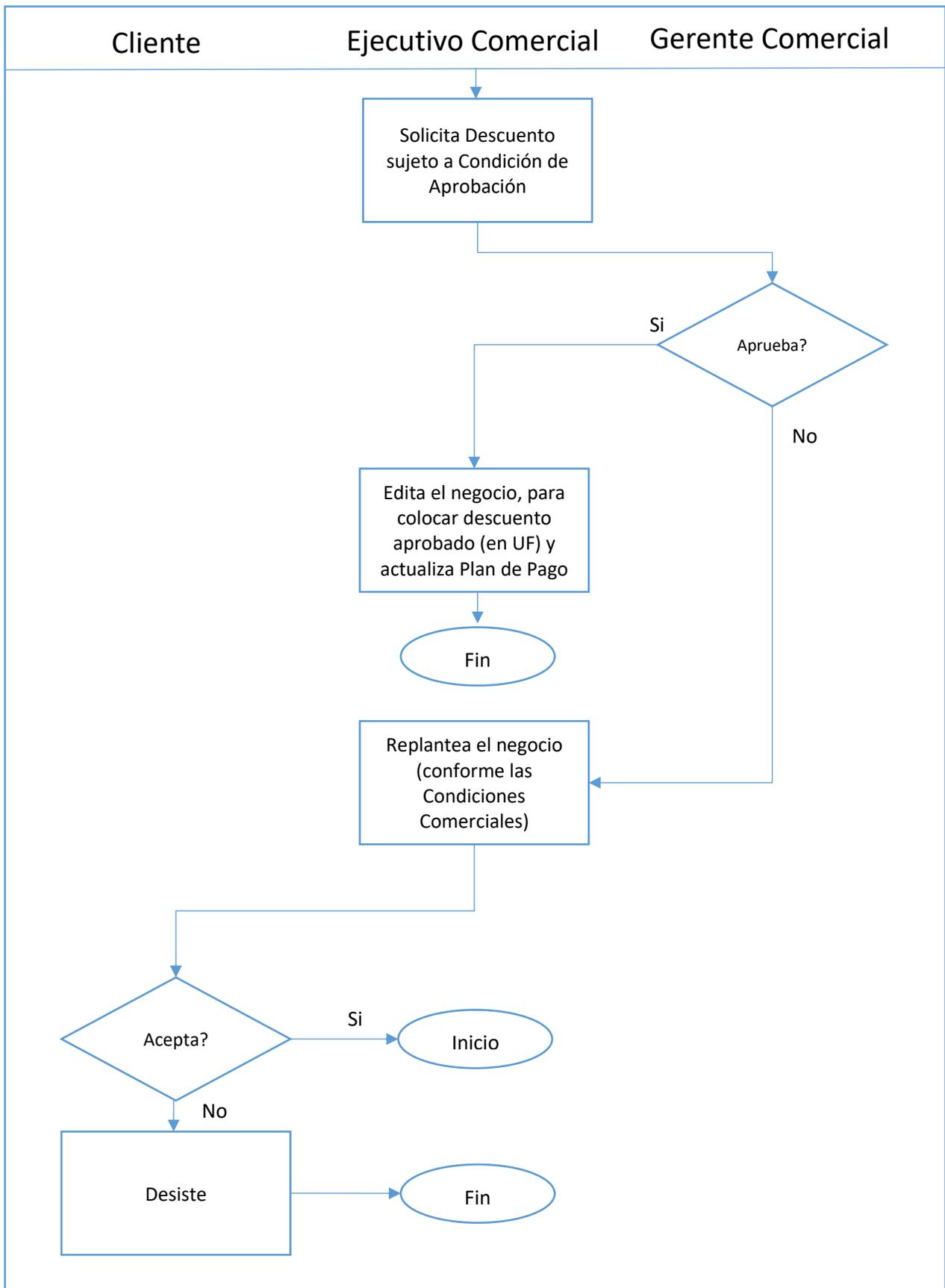
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Solicita el otorgamiento de un descuento, para tomar la decisión de Reservar una unidad dentro del proyecto	Cliente		
2	OPCION 1: Descuento solicitado está dentro del rango aprobado al Vendedor en las Condiciones Comerciales Otorga Descuento de Ventas (total o parcial)	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Crear Cotización > Introducir datos del Cliente > Seleccione Proyecto y Etapa > Seleccione unidad > Seleccione productos secundarios (sí aplica) > Agregar descuento otorgado en UF (valores enteros, sin decimales) > Seleccione Forma de Financiamiento, Porcentaje y Cantidad de Cuotas del Pie > Genera PDF e imprime Cotización	Carta Oferta o negocio creado en SCI Estado de Estado Carta Oferta: Pre-reserva (con Descuento de Ventas aplicado) Estado Autorización: En espera de autorización
3	Reserva negocio y recauda monto correspondiente	Gerente Comercial	SCI (ver Procedimiento: VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva))	Carta Oferta o negocio creado en SCI Estado de Estado Carta Oferta: Pre-reserva (con Descuento de Ventas aplicado) Estado Autorización: Autorizado

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
4	<p>OPCION 2: Descuento solicitado supera el rango aprobado al Vendedor en las Condiciones Comerciales</p> <p>Informa al Cliente respecto de la <u>Reserva Condicionada</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Su solicitud requiere de un nivel de aprobación mayor ▪ Sí desea hacer la solicitud, deberá reservar el inmueble para continuar el negocio ▪ La reserva quedará condicionada a dicha aprobación. 	Ejecutivo Comercial, Ventas	Condiciones Comerciales	Cotización con el precio de lista sin descuento para el producto principal (casa o departamento)
5	Acepta reserva condicionada	Cliente		
6	Emite Cotización, sin Descuento sujeto a Condición de Aprobación agregado.	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI (ver procedimiento: VTA_003_IFG_Crear Cotización)	Cotización, con precio de lista sin descuento para el producto principal (casa o departamento)
7	Reserva negocio y recauda monto correspondiente	Gerente Comercial	SCI (ver procedimiento: VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva))	Negocio reservado, sin descuento especial aplicado.
8	Solicita Descuento sujeto a Condición de Aprobación (Reserva Condicionada)	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Busca Negocio > Seleccione negocio > Presione botón: "Acciones de Venta" – "Solicitar Descuento" > Agrega descuento solicitado en UF (valores enteros, sin decimales) y observaciones del caso>	Descuento Especial Solicitado

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
9	<p>OPCION 2.1: Descuento Especial Aprobado</p> <p>Edita el negocio, para colocar descuento aprobado (en UF) y actualiza Plan de Pago</p>	Ejecutivo Comercial, Ventas	<p>SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Busca Negocio > NEGOCIOS > Solicitudes Descuentos > Negocios con Descuento Aprobado > Selecciona negocio con descuento aprobado > Presiona botón: "Editar Negocio" > Coloca descuento otorgado en UF > Actualiza Plan de Pago (Pie) > Presiona botón: "Guardar"</p>	Negocio reservado, con descuento especial aplicado.
10	<p>OPCION 2.2: Descuento Especial Rechazado</p> <p>Replantea el negocio al Cliente, conforme lo establecido en las Condiciones Comerciales (ofrece Descuento de Ventas). Desiste en caso de no haber acuerdo.</p>	Ejecutivo Comercial, Ventas	Condiciones Comerciales	
FIN DEL PROCESO				

5. Diagrama de flujo





6. Preguntas frecuentes

6.1.- ¿Se puede otorgar descuento sobre el precio del estacionamiento y/o bodega?

R: No. Sólo es posible otorgar descuento sobre el producto principal (casa o departamento). Por política de la Inmobiliaria FG, jamás se deben hacer descuentos sobre el precio de lista de los productos secundarios (estacionamientos y/o bodegas).

6.2.- ¿Se puede solicitar un descuento sujeto a condición de aprobación sin haber reservado el inmueble?

R: No. **Antes de** solicitar un descuento sujeto a condición de aprobación, el Vendedor debe recaudar el pago de la Reserva en el SCI, a fin de confirmar la intención real de compra del Cliente y además evitar que el sistema desista el negocio automáticamente, en caso que el lapso de aprobación o rechazo de dicha solicitud supere las 96 horas.

Se le debe explicar debidamente al Cliente que su Reserva quedará condicionada, es decir, quedará sujeta a la aprobación del descuento solicitado, para poder continuar el negocio. En caso que el descuento no sea aprobado, se le devolverá el pago de la Reserva.