



IDEAR
Comunicaciones

Políticas comerciales 2019 - 2020

Objetivo del Manual

Idear realiza este manual de Políticas con el fin de:

Generar claridad dentro de los procesos comerciales, protegiendo las partes involucradas en el, basados en el respeto del cliente, cuidando sus derechos y fortaleciendo el relacionamiento del área comercial con sus públicos objetivos.

Agradecemos el cumplimiento del mismo.

Índice

1. Fijación de costos
2. Canales de venta
3. Descuentos
4. Condiciones de venta
5. Cancelaciones y devoluciones
6. Garantías
7. Reembolsos
8. Política de privacidad y condiciones de uso
9. Servicio al cliente
10. Organización de la fuerza de ventas
11. Políticas de remuneración
12. Sistemas de control
13. Conductas y normas de responsabilidad social
14. Prohibiciones al usuario:



IDEAR
Comunicaciones

1. *Fijación de costos*

Idear comunicaciones cuenta con diversos servicios los cuales tienen unos costos fijos que se deben de respetar y comercializar sin cambios ni re ajustes.

Fuentes de Ingresos

Producto / Servicio

Inversión

Redes sociales

350.000

500.000

700.000

Páginas web

1'200.000

1'600.000

3'000.000

Diseño

Logos

500.000

Manual de estilo

1'500.000

Fuentes de Ingresos

Producto / Servicio	Inversión
<i>Fotografía</i>	150.000 500.000
<i>Planes de comunicación.</i>	1'500.000 2'500.000
<i>Capacitaciones Por hora.</i>	50.000
<i>Cuñas Radiales</i>	70.000
<i>Jingle</i>	1700.000

2. Canales de ventas

Idear comunicaciones venderá principalmente por medio de su página web:

www.idearcomunicaciones.com y redes sociales como: Instagram, Facebook, Telegram y WhatApp,



3. Descuentos

Idear Comunicaciones cuenta con 3 situaciones para efectuar descuentos:

1. Descuento mensual del 10% al hacer contrato por 3 meses.
2. Descuento mensual del 20% al hacer contrato por 1 año.
3. Descuentos del 5% al 10% en actividades y concursos por redes sociales o fechas especiales.



Condiciones de venta

1. Idear Comunicaciones recibirá pagos principalmente a la cuenta de ahorros Bancolombia: 3259737096 y PAYPAL.
2. Idear tiene un protocolo de entrega de servicios virtuales:
 - Cuando el servicio o producto es de entrega digital el cliente realizará un pago por adelantado del 100% y tiene derecho a recibir su adquisición en 3 días hábiles.
 - Podrán existir casos excepcionales donde se acuerde con el cliente en su segunda compra un adelanto del 60% y al hacer entrega un 40%. Este sistema se tendrá en cuenta cuando sean servicios que demanden más de 10 días hábiles de entrega.

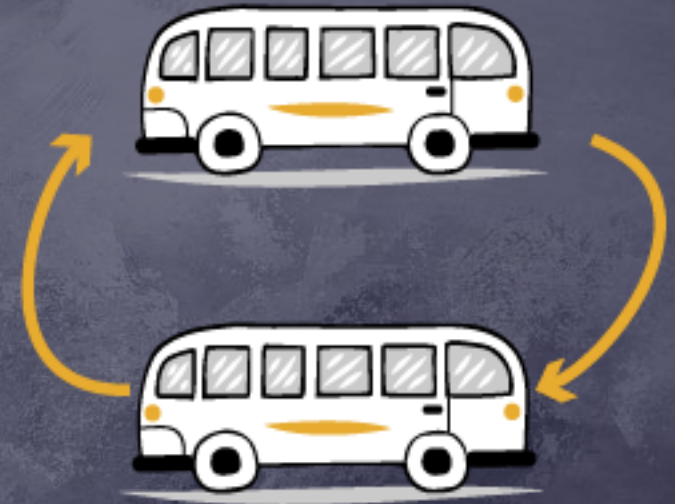
Cancelaciones y devoluciones

Idear acepta solo las cancelaciones productos cuando:

1. Se incumplen tiempos de entrega.
2. Se incumplen los objetivos establecidos de calidad.
3. Debe ser ejecutado durante 3 días después de recibido el producto

En ambos casos el cliente deberá hacer una petición por escrito vía correo electrónico solicitando la cancelación del producto y servicio. Pero declarando que se compromete a no usar en ninguna circunstancia los avances entregados.

- Al recibir dicha solicitud inmediatamente se ejecuta la cancelación del producto.



Garantías

Para Idear es fundamental garantizar la calidad y el cumplimiento de los objetivos establecidas con el cliente:

1. Idear se compromete a crear hasta tres cambios y ajustes que garanticen el cumplimiento y calidad de los productos.
2. Para efectuar los cambios el cliente deberá realizar una solicitud durante los 3 días después de realizada la entrega, donde se aclaren los ajustes y cambios que se desean hacer para la satisfacción de los objetivos establecidos.
3. Se efectúan los ajustes solicitados y se tienen 3 días hábiles de entrega.



Rembolsos

Idear acepta rembolsos cuando:

1. Se incumplen tiempos de entrega.
2. Se incumplen los objetivos establecidos de calidad.
3. Debe ser ejecutado durante 3 días después de recibido el producto

En ambos casos el cliente deberá hacer una petición por escrito vía correo electrónico solicitando el reembolso de su dinero. Pero declarando que se compromete a no usar en ninguna circunstancia los avances entregados.

- Al recibir dicha solicitud se cuenta con 3 días hábiles para ejecutar el reembolso.



Política de privacidad y condiciones de uso:

Idear declara en los formatos de recolección de datos donde le pregunta abiertamente al usuario si esta de acuerdo con que Idear use sus datos para enviarle información exclusiva de la empresa y donde se respetan sus derechos de privacidad:

Por medio de comunicación escrita se informa que sus datos serán de uso exclusivo de Idear y que se utilizarán solo con el fin de informar productos, servicios o artículos de interés frente a publicidad e imagen corporativa.

Servicio al cliente

Para Idear es fundamental estar conectado con su público objetivo y estar disponible en diversos canales para resolver sus inquietudes y brindar asesoría, de tal manera se encuentran diversos canales como:

Correo electrónico: info@idearcomunicaciones.com

Página web:

www.idearcomunicaciones.com

y redes sociales como:

Instagram, Facebook, Telegram y WhatsApp,



Organización de la fuerza de ventas

Gerente General

Establecer parámetros del conocimiento del cliente y particularidades, generando indicadores de resultados respondiendo a los objetivos de CRM y generar investigaciones de Benchmarking.

Gerente Comercial

Direcciona las estrategias comerciales de acuerdo a la misión, visión y objetivos empresariales. Establece las metas y las tácticas para alcanzar dichos resultados con su equipo de trabajo.

Alinearse a los objetivos y llevar a cabo el protocolo de obtención de clientes, brindando asesoría personalizada y clara, en este caso con conocimiento de community manager.

**Profesional de CRM
y Benchmarking**

Vendedor

Políticas de remuneración

Idear comunicaciones remunerará por contratación de servicios de la siguiente manera:

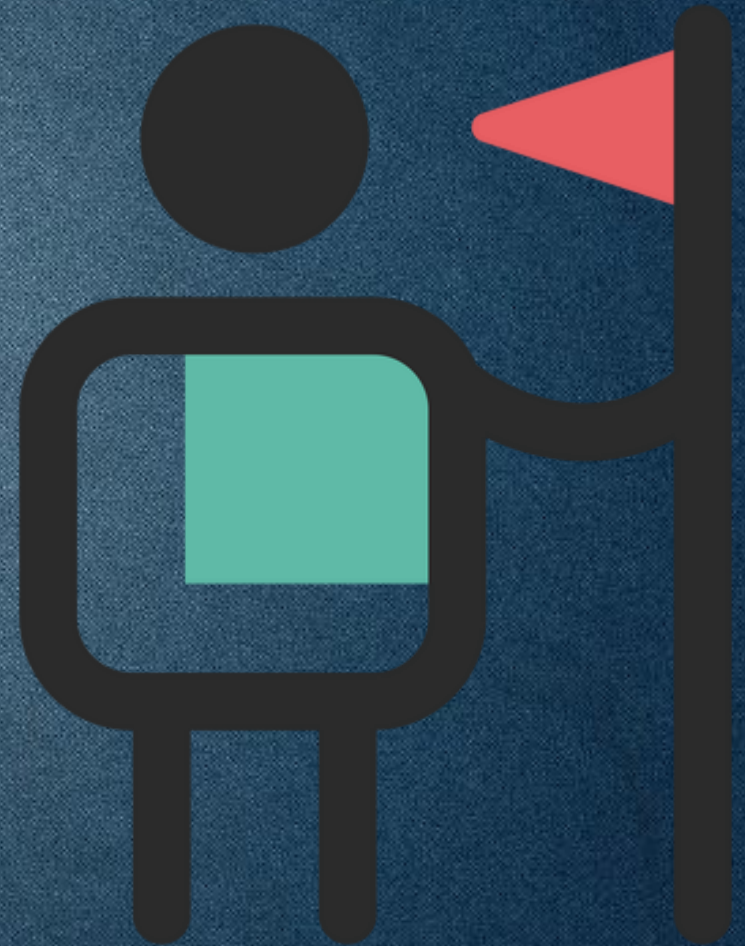
Profesionales: con un promedio de 1'500.000 y 2'500.000

(Esta es la base puede ser trabajado por hora labor)

Tecnólogos: con un promedio de 1'200.000

Técnicos: con un promedio del salario mínimo vigente de Colombia.

Comisiones para los vendedores de un 5% de la venta realizada.



Sistemas de control

Desde la Gerencia Comercial, se estipulan todos los registros de compra y se analiza cada caso basado en un formato diligenciado por el área de ventas. Donde se controla qué pasa con cada cliente, estos casos se analizan cada mes y se toman acciones para disminuir los riesgos de reembolsos, cancelaciones y casos particulares.



Conductas y normas de responsabilidad social:



Idear se compromete en el acompañamiento a la conciencia del cuidado de los derechos humanos, medio ambiente, anticorrupción, desde la práctica con el contexto, la creación de campañas y participación de movimientos digitales. Capacitando, generando información y promoviendo la solidaridad con estos temas desde el respeto, la creatividad y la innovación. Apoyando la publicidad digital y sus beneficios a nivel ambiental, las prácticas respetuosas en las redes y los derechos humanos que se pueden flagelar, además de una postura honesta empresarialmente.

Prohibiciones del usuario

El usuario debe brindar con veracidad, claridad y respeto la información de la empresa a la que representa, seguir los conductos regulares frente al servicio y se le prohíbe:

- El uso indebido del buen nombre de la empresa Idear Comunicaciones.
- El uso de piezas gráficas o productos que fueron cancelados.
- El uso de piezas gráficas o productos a los que se les hizo reembolso.



IDEAR

Comunicaciones

www.idearcomunicaciones.com



@Idearcomunica – 312 791 94 20