

Somos  
**Aliados**  
y todos damos lo mejor



# Aliados domicilios



## Cartilla para montaje de domicilios

### ¡Transforma y expande tus servicios!

Es hora de ofrecer a tus clientes una experiencia de compra rápida y fácil, donde se sientan seguros y bien atendidos.

Recordarles que eres su vecino y que en tu negocio encuentran todo lo que necesitan, ahora con una entrega rápida y oportuna hasta la puerta de sus hogares.

Este es tu **A B C** para ofrecer un servicio eficiente:

### Personal encargado

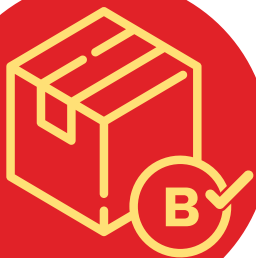


Designa a la persona **encargada de los domicilios** dentro del equipo que tienes actualmente, su rol debe ser polivalente, es decir desempeñar varias funciones dentro de tu negocio además de ejecutar este servicio, como por ejemplo recibo de mercancía, marcación de precios, etc.

Ten en cuenta que en promedio una persona tiene la capacidad de recibir, alistar y entregar **20 domicilios en 1 día de trabajo**, lo que le implica aproximadamente 3 horas de jornada laboral.

# Logística

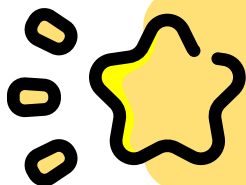
Puedes incorporar **uno de estos dos métodos** con la persona designada de este servicio, ten en cuenta el nivel de confianza que le tienes y el tipo de control que mejor se ajuste a tu negocio:



1



2



**Al momento de alistar el pedido recuerda:**

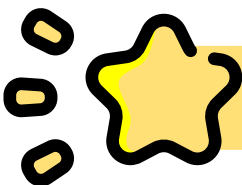
- ✓ Alista primero los productos de alimento que fueron pedidos y luego los productos de aseo, para evitar la contaminación cruzada.
- ✓ Realiza un recorrido ordenado en tu negocio para garantizar la excelencia operacional y ahorrar tiempos en los desplazamientos.

## Cobertura



**Cumplir con la promesa de entrega a tus clientes es fundamental** para fidelizarlos, en promedio debes abarcar entre 1 y 2 km a la redonda de tu negocio, para que tengas desplazamientos en bicicleta de máximo 12 minutos aproximadamente.

Si tienes varios pedidos en fila, **planifica la ruta más óptima de entrega** para obtener el mayor provecho en cada desplazamiento.



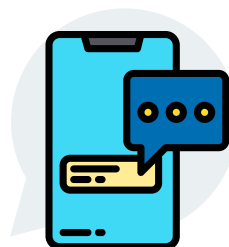
**Establece el medio de transporte para la entrega de los domicilios. La bicicleta siempre es una buena opción, cuida el planeta y el cuerpo, caminar también es una opción si estas realmente cerca.**

## Canales de comunicación

**Define los canales y horarios para atender a tus clientes**, ten 2 líneas mínimo para evitar congestiones. Te sugerimos destinarlas en:



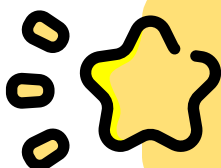
WhatsApp



Línea móvil



Línea de telefonía fija



- ✓ Usa el guion para la recepción correcta de los domicilios, hacer las preguntas correctas te asegura un proceso eficaz.
- ✓ Lleva un registro de los clientes que te contactan como nombre, dirección y número de teléfono para que los pedidos futuros sean mucho más ágiles de tomar y prestes un servicio personalizado



**Revisa al final de la cartilla el guión y el formato de control que te sugerimos para la toma de pedidos y el registro de tus clientes.**

## Tarifa del servicio



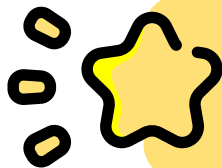
Si te preguntas cómo cobrar este servicio a tus clientes, **puedes hacerlo incluyéndolo dentro del costo de los productos que piden o cobrar la tarifa aparte, que oscila entre \$ 2,000 a \$ 4,000, si optas por la segunda opción asegúrate de comunicarlo a tu cliente.**



## Monto mínimo

**Puedes establecer un monto mínimo para que tus clientes soliciten un domicilio o no, esto depende de la rentabilidad de tu negocio, si lo haces te sugerimos: \$15 mil como mínimo - \$100 mil como máximo**

En caso que te hagan un pedido superando este monto, te recomendamos que implementes la modalidad: **pide, paga y recoge**, y así evitar un posible robo.



✓ **Pide, paga y recoge:** Consiste en que el cliente haga su pedido por alguno de los canales que ya destinaste, haga el pago de manera virtual y pase a recogerlo al negocio, o si va hacer el pago en efectivo se acerque al negocio solo a cancelar y se lleve su pedido automáticamente porque ya esta listo.

## Formas de recaudo

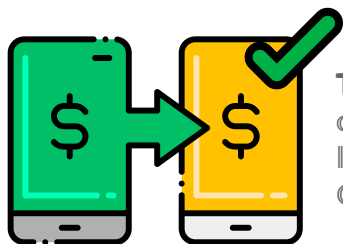


El efectivo es la forma de pago más común pero **no es la más segura**, por lo que te sugerimos que brindes opciones **de pago virtual a tus clientes**, por ejemplo:



**Implementa datafonos portátiles / inalámbricos**, con los que puedes recibir pagos con tarjetas franquiciadas, verificar en tiempo real cada una de tus ventas diarias a través un portal web y muchas facilidades más. Para mayor información ingresa a

<https://www.credibanco.com/soluciones-para-comercios/soluciones-en-punto-de-venta/datafonos-portatiles-inalambricos>



**Transacciones virtuales** a tu cuenta de ahorros o corriente, a través de las distintas aplicaciones de los bancos como Davivienda, Bancolombia, BBVA, Grupo Aval.

## Dotación



Entrega la dotación correcta y realiza con la persona seleccionada una **capacitación sobre bioseguridad** (la correcta interacción con el cliente en el momento de entregar el domicilio).



+



+



## Post venta



Una vez realizada la entrega del pedido valora tu nivel de servicio preguntándole a tu cliente **en qué estado llegó su pedido y como le pareció el servicio**, esto te servirá para identificar en qué aspectos debes mejorar



## Arma tu catálogo virtual



Descarga la **App Drive** en tu celular



Crea una carpeta nueva con el **nombre de tu negocio** y dentro de esta crea las carpetas por mundo:



**Almuerzo**



**Desayuno**



**Lonchera y bebidas**



**Aseo**



**Toma con tu celular las fotografías de tu estanterías**, es muy importante que se vean muy nitidas para mostrar los productos que tienes por marcas



Sube las fotos que tomaste en las **carpetas correspondientes**



Comparte la carpeta con la opción **"compartir enlace activado"**



Copia el enlace y pegalo en el chat de **WhatsApp de tus clientes**

## Tip general



**Ofrece siempre tu servicio a domicilio cuando tus clientes visiten tu negocio** puedes personalizar el empaque donde entregas el pedido con tus números de contacto, recuerda siempre mantener brindar un servicio basado en la cordialidad y la transparencia.

Encuentra a continuación:



**¡Descargalos, imprímelos y úsalos!**





# Aliados domicilios **Guión**



## Saludo:

Buenos días / tardes habla (nombre persona encargada) de la tienda Aliado Surtimax (nombre del negocio) ¿en que le puedo colaborar?



## Toma de pedido:

Indíqueme por favor que productos necesita.



Recuerda que es importante mantener la calidad del servicio al cliente, no le digas a tu cliente "no hay" ofrécele una alternativa de un producto sustituto al que te está solicitando el cliente y establecer una lista de precios con todas las referencias que manejas en tu negocio para facilitar la toma del pedido.



## Confirmación de pedido:

Le confirmo su pedido (cada producto con su respectivo precio).

El valor de su pedido es de \$ (valor total incluyendo la tarifa del domicilio)

Si esta tarifa esta calculada aparte del costo de los productos debes aclarárselo al cliente.

A nombre de quien realizo la factura, me indica por favor su dirección y un teléfono de contacto para la entrega.

Me indica por favor el medio de pago (efectivo o datafono).

En caso de ser efectivo: me indica con cuanto me cancela por favor.

El tiempo de entrega estimado es de (acuerda con el cliente el tiempo de entrega, teniendo en cuenta el tráfico que tienes).



## Despedida:

Feliz día gracias por su compra, estamos para servirle.



# Control pedidos

Aquí va el nombre de tu tienda

Fecha	Nombre	Dirección	Teléfono	Pedido	Estado pedido
					<input type="radio"/> Facturado <input type="radio"/> Entregado
					<input type="radio"/> Facturado <input type="radio"/> Entregado
					<input type="radio"/> Facturado <input type="radio"/> Entregado
					<input type="radio"/> Facturado <input type="radio"/> Entregado
					<input type="radio"/> Facturado <input type="radio"/> Entregado
					<input type="radio"/> Facturado <input type="radio"/> Entregado