

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 1 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

POLÍTICA COMERCIAL PRODUCTOS BOU

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 2 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

Tabla de Contenidos

I.	CONTROL DE CAMBIOS	3
II.	INTRODUCCIÓN.....	3
III.	OBJETIVOS	3
IV.	ALCANCES	4
V.	DEFINICIONES	4
VI.	RESPONSABILIDADES	4
VII.	LINEAMIENTOS	4

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 3 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

I. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Solicitado por	Elaborado por
01	26-03-2020	Primera versión	Gerencia General	Gerencia Ventas Inst. y Operaciones

II. INTRODUCCIÓN

Productos Bou ha definido como su visión, satisfacer las necesidades de las empresas y personas. Con ello, declara que su ámbito de desarrollo no se limitará sólo a la venta de café orgánico, sino que también al servicio y comercialización de otros productos de carácter orgánico a fin de aportar con una alimentación sana para todos y cada uno de las personas que somos partes de este País, a fin de resguardar la salud de cada uno de ellos. Complementa a esta visión, el perseguir negocios rentables y sustentables en el tiempo.

Las políticas comerciales son las reglas establecidas por la compañía para definir la estrategia de comercialización, formas de actuación y relaciones con otras empresas y clientes. Estas políticas consisten en la formalización de todas las técnicas, tácticas y decisiones tomadas para la comercialización de los productos y servicios de la organización, para conseguir los objetivos marcados. Algunos de los puntos clave de las políticas comerciales son el precio, la distribución y la comunicación.

Como un proveedor más en la competitiva industria de la alimentación y servicios asociados entregados a empresas y personas, Productos Bou es una compañía orientada a sus clientes y para ello se preocupa de incorporar en forma permanente la más moderna tecnología e ingeniería en pro del desarrollo de procesos eficientes a precios competitivos y en condiciones comerciales objetivas, transparentes y no discriminatorias.

III. OBJETIVOS

- Definir los servicios ofrecidos por Productos Bou
- Definir las áreas que conforman la Gerencia Comercial y sus responsabilidades en los procesos comerciales.
- Definir segmentos de mercado: la segmentación de mercados será imprescindible para detectar el público objetivo y dirigirse a él de forma personalizada.
- Plan de acción: establecer una forma de trabajar clara que sea adoptada por todos y que permita conseguir los objetivos planteados.

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 4 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

IV. ALCANCES

Esta política aplica para todos los colaboradores de Productos Bou. Especialmente a las áreas que intervienen en la ejecución de los negocios y todas aquellas que mantengan trato directo con el cliente en cualquiera de las instancias de la relación comercial.

V. DEFINICIONES

- Café orgánico: es el tipo de café producido de manera natural, sin la ayuda de sustancias químicas artificiales, como ciertos aditivos, pesticidas y herbicidas, se siembra a la sombra de otro tipo de árboles de mayor altura, lo cual proporciona humedad, contribuyendo así a la producción de un café de alta calidad.
- Servicio de máquinas de café:
Otros productos orgánicos

VI. RESPONSABILIDADES

Cargo / Función	Responsabilidades
Gerencia General	•
Gerencia Ventas y Operaciones	
Gerencia Comercial	•
Área de Control comercial (Operaciones)	•

VII. LINEAMIENTOS

RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS

Productos Bou ofrece diversos productos y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades desde la alimentación y sus complementos de personas y empresas de una manera innovadora y rentable en el tiempo, éstos son:

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 5 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

- Café Clásico Bou Grano y Molido.
- Café Mayrele Grano y Molido.
- Servicio de Máquinas de café (Acuerdo comercial con café La Finca).
- Insumos asociados el servicio de máquinas de café.
- otros

*Las condiciones de cada negocio quedan reguladas en las cotizaciones y Notas de ventas, este último documento fijará el cierre del negocio, por lo que todas condiciones comerciales acordadas entre las partes deben quedar registradas en la Nota de venta, la cual debe estar firmada entre las partes o bien deben ser enviadas a través de un correo electrónico remitido por el cliente, aceptando las condiciones comerciales fijadas.

En relación al servicio de máquinas de café por un determinado tiempo a fin de resguardar los intereses de la compañía, se deberá firmar un contrato entre las partes, fijando todas las responsabilidades y condiciones comerciales entre las partes.

En el caso que un cliente, requiera un servicio que difiere en cuanto a obligaciones y/o responsabilidades definidas en el contrato base, se debe generar un nuevo contrato, que contenga las unidades asociadas a dicho cliente en los anexos respectivos. Por lo indicado anteriormente, las tarifas para cada negocio suelen ser cambiantes dada la multiplicidad de combinaciones que es necesario evaluar, entre ellas las características de condición de pago, condiciones y lugar de uso, etc., según sea cada caso.

RESPECTO A LOS CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

- Canal Presencial: corresponde a las visitas realizadas por los colaboradores de Productos Bou a las dependencias de clientes.
- Canal Telefónico: corresponde a las llamadas realizadas por los colaboradores de Productos Bou a todo tipo de clientes.
- Digital: corresponde a la comunicación generada entre Productos Bou y el cliente a través de correos electrónicos, consultas a través de su portal Web o autoatención a través de los servicios ofrecidos a través de su página web o desarrollos móviles.
- Atención Técnica: corresponde a las visitas a técnicas o llamadas al servicio de asistencia telefónica definida para resolver consultas técnicas, mantenciones o asistencia técnica y fallas de los productos o servicios.
- Consignación: Venta de unidades a través de un tercero que realiza la gestión de venta.

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 6 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

RESPECTO A LA EVALUACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE CLIENTES

- Empresas: las empresas son evaluadas en conformidad con su potencialidad de crecimiento, solvencia económica y reconocimiento del mercado. Este es el segmento de clientes, con mayor crecimiento y es donde se concentra el mayor esfuerzo comercial.
- Instituciones Públicas: corresponde a la atención de Municipalidades, Fuerzas Armadas, Ministerios y de Servicios a la Comunidad y todos los organismos e instituciones del Estado.
- Personas Naturales: las personas naturales hoy son abordadas por el área de Renting, quien genera los productos para atender las necesidades de dicho mercado. Bajo diversas modalidades de negocio (B2C, B2B2C, P2P entre otras).

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 7 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

RESPECTO A LA APROBACIÓN DE NEGOCIOS

Todos los negocios y excepciones son aprobados por las gerencias de acuerdo con la siguiente matriz.

Cargo	Revisión
Gerente General	Negocio Completo
Gerente Ventas Intitucionales y Operaciones	Negocio Completo
Gerente Comercial	Acuerdos comerciales y estrategias de marketing

RESPECTO A LA FIJACIÓN DE PRECIOS

i. Determinación de precios por Categoría de Cliente:

Los precios serán fijados de forma mensual a través de una lista detallada con cada uno de los productos y servicios a comercializar, los que se fijarán en base valores neto sin descuentos y se reajustarán de acuerdo al tipo de cambio establecido tanto en la adquisición de los insumos o según sea el caso.

Para los descuentos, estos se fijarán según los tipos de clientes:

- Nuevos: Para la fijación de precios a clientes nuevos, se debe establecer la categoría del cliente, buscando maximizar la rentabilidad en el caso de aquellos clientes que requieren un nivel de servicio elevado. Aquellos clientes que buscan solo una tarifa competitiva, sin valorar el nivel y la calidad de servicio, no forman parte del tipo de clientes que se busca atender.
- Vigentes: Los precios para los clientes vigentes se deben establecer diferenciando aquellos que estratégicamente se desea retener, considerando la rentabilidad que generan y aquellos que no generan rentabilidad. Es por ello, fundamental asegurar y establecer los criterios internos de calidad de servicio y cercanía con los clientes, de forma tal que permitan mantener una relación próxima y de confianza, que permita maximizar la rentabilidad de cada contrato.
- Potenciales: Los clientes potenciales, es necesario abordarlos con valores competitivos; sin bajar las rentabilidades esperadas. Lo ideal es abordar estos clientes, a partir del reconocimiento del nivel de servicio que Productos Bou entrega a sus clientes.
- Venta en consignación: se acuerda el precio en base al precio venta convencional y el precio de venta propuesto por el consignatario. Este precio incluye el valor de la comisión del consignatario.

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 8 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

RESPECTO A LA INDEMNIZACIÓN POR TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Contractualmente están definidas las indemnizaciones que todo cliente debe cancelar en caso de un término anticipado de contrato. Como definición básica, es posible negociar las multas por términos anticipados de contrato, asegurando que el monto a cobrar garantice que no existan pérdidas financieras en ninguna de las empresas de Productos Bou, velando siempre por la rentabilidad de ese negocio puntual y sobre todo por mantener la imagen de cercanía y compromiso con los clientes, que es en definitiva el mayor activo de la organización.

RESPECTO A LOS INCENTIVOS PARA COLABORADORES COMERCIALES

Deberá existir una tabla de comisiones con la finalidad de establecer las condiciones particulares y generales que debe cumplir una venta para el pago de las comisiones correspondientes. La misma deberá ser propuesta por la Gerencia Comercial y Gerencia de Ventas y operaciones y aprobada por la Gerencia General y se deberá entregar de forma conjunta con el contrato de prestación de servicios que cada colaborador negocie y adquiera con Productos Bou.

RESPECTO AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL

Productos Bou promueve el uso de buenas prácticas y se adhiere a la normativa legal vigente. En función de ello, es que se debe velar de forma permanente y en la medida que el soporte tecnológico lo permita, por el resguardo y correcto uso de la información personal, tanto de clientes como colaboradores. En este sentido, es de particular importancia todos aquellos registros utilizados para efectos de negociaciones comerciales consideren los siguientes documentos, los que se adjuntarán en la carpeta de cada cliente, estos son:

- Cotizaciones
- Fotocopia del Rut del cliente.
- Nota de venta firmada
- Copia de factura asociada
- Contrato según corresponda la operación.
- Carpetas tributarias en caso de empresas que requieran plazos amplios de pago.

Productos Bou en las instancias de evaluación de riesgo, solicita en cada oportunidad expresa autorización al cliente para poder disponer y utilizar esta información para sus análisis. Es responsabilidad de cada colaborador, solicitar la firma del estado de situación, donde se declara expresamente esta autorización. Es responsabilidad de las áreas de Venta, BackOffice y Operaciones, el custodiar

	Código: PPBOU-COM-POL-001	Página 9 de 9
	Versión N°: 01	Fecha: 26/03/20
Política Comercial		

adecuadamente esta información. Su divulgación sin expresa autorización del cliente o los representantes de Productos Bou, representa una violación a la Política Comercial de la empresa.

RESPECTO AL MARCO LEGAL

Productos Bou se adhiere a la persecución del cohecho, el terrorismo y el lavado de activos. Es por ello que esta política reconoce el alcance de la Ley 20.393 y con ello la obligación de velar por su cumplimiento en toda comunicación que realicen todos los colaboradores de la empresa a nombre de la misma, así como, el cumplimiento del código de ética, el reglamento interno de la compañía y de todas las políticas asociadas.