



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!

INDUCCIÓN REPARTO

Capacitación de servicio
sobre en el proceso de
entrega



**LA
SEGURIDAD
RUGE**



PROCOLO DE ENTREGA



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!



¿Cómo funciona nuestro protocolo de entrega?



¡Nuestro compromiso es el servicio!

Inicio de la visita:



Recuerda ser brindar un servicio como tu quisieras ser atendido



Manten siempre una excelente presentación personal



Nuestros Pilares

¿Que tenemos que cuidar de principio a fin en nuestra entrega?



Cordialidad

Mantén siempre la cordialidad y respeto con tu cliente



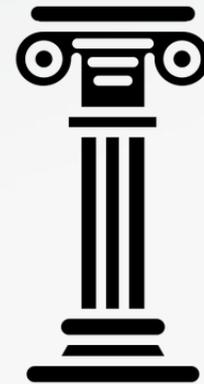
In full - On time

Llegar a tiempo con el pedido completo



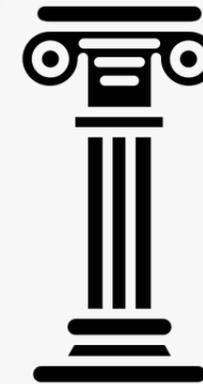
Entregar y recoger

Siempre manipula y ubica bien tu producto, no olvides el recoge de envase



Cuentas claras

Siempre aclara los abonos, descuentos, saldos a favor o en contra



Vamos a conocer que es **SERVIR**



Saluda amablemente a tu cliente por el nombre, portando siempre tu carnet visible



Explica a tu cliente cantidades, valores, cambios, saldos y valida el medio de pago



Rrealiza el descargue del producto, revisa la calidad, ubica el producto y recoge el envase debidamente clasificado



Verifica los productos y cantidades entregadas de acuerdo a la factura garantizando la buena ubicación del producto según indicaciones del cliente



Informa al cliente el valor a cancelar y confirma su medio de pago



Recibe tu factura, recibo de pago, comodato de envase, notas crédito por (PFN) productos fuera de norma y despídete amablemente



SERVIR



BEES

S



SALUDAR



amablemente al cliente e identificarse para que el cliente sepa quien soy? de donde vengo? y a que voy?.

SERVIR



EXPLICAR



Cantidades, referencias, valores, descuentos, redenciones, cambios, saldos, flete y pregunte el medio de pago ¿como va a cancelar?.

SERVIR



REALIZAR



La descarga del producto, pero antes revise que el envase este organizado y seleccionado, garantiza la buena ubicación del producto.

SERVIR



VERIFICAR



Referencias y cantidades entregadas, que no falte nada relacionado con el pedido, es recontar el producto entregado..

SERVIR



INFORMAR



El valor a cancelar y confirma el medio de pago.

SERVIR



RECIBIR



Facturas, créditos, recibos de pago, notas crédito por PFN, firmadas por el cliente.



Siempre pregúntale a tu cliente **cómo percibió la entrega** y si tiene algún requerimiento adicional



Estuvo súper!

"Gracias! por favor no olvides calificarme"



La verdad no me gustó

Me puedes comentar ¿Qué pude haber hecho mejor para que tu experiencia de entrega sea más satisfactoria?



Cierre de la visita:

- Recordarle al cliente calificar la entrega.
- Validar si el cliente tiene inquietudes y compartir números de contacto
- Agradecer al cliente por su compra.
- verificar el vehículo 360
- Recordar vías de pago distintas a efectivo



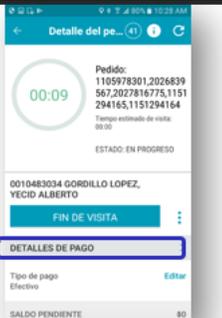
MEDIOS DE PAGO



¡Nuestro compromiso es el servicio!

*Son para todos aquellos clientes que deben cancelar el pedido por consignación (**Cashless**) o clientes que deseen consignar por voluntad.*

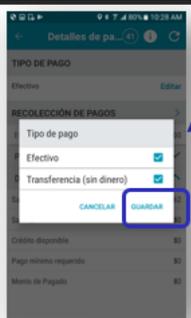
1. Si el cliente tiene saldo pendiente, deberás dar clic en la opción **“Detalles de pago”** para registrar el recaudo de dinero.



2. Si haces clic en **Editar**, podrás cambiar el medio de pago.

El tipo de pago que aparecerá será : efectivo, transferencia

Selecciona las opciones de pago y posteriormente, haz clic en **“GUARDAR”**



3. Para **TRANSFERENCIA** ingresa el monto en esta casilla

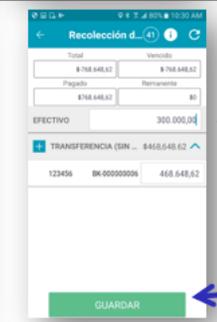
Selecciona el banco

Por último, ingresa el código del cliente y haz clic en **GUARDAR**



Para **EFFECTIVO** registra el monto en esta casilla

Cuando el monto recaudado corresponda al saldo pendiente, haz clic en **GUARDAR**.



Medios de Pago

Pago PSE

A través de tu app BEES y www.tuinfobees.co



Mi Tarjeta de Recaudo

En www.tuinfobees.co encontrarás Mi Tarjeta Electrónica Virtual para que pagues en cualquier banco o corresponsal habilitado.



Convenios

Directamente a través de estos bancos podrás hacer tus pagos

BANCO	CONVENIO	REFERENCIA
Bancolombia	73180	Código Cliente
Davivienda	1192509	Código Cliente
BBVA	29140	Código Cliente
Banco Agrario	14311	Código Cliente/ Cédula
Efecty	4186	Código Cliente

RMD CALIFICA MI ENTREGA



Encuesta que se realiza **posterior a la entrega** donde se mide la satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido

Los clientes pueden evaluarnos en **cinco** **causales**:

- La entrega llegó tarde o no llegó
- Productos equivocados
- Cantidades equivocadas
- Problema relacionado con el chofer
- Tuve otro problema



Calificación ×

¿Cómo fue la experiencia con tu entrega?

• ENVIADO

📄 9058324853

Total
COP2899999.7

Enviado el
miércoles, julio 10

Enviado por

Evalúa tu experiencia

☆☆☆☆☆

Agrega un comentario (Opcional)

ENVIAR

NPS *Net Promoter Score*

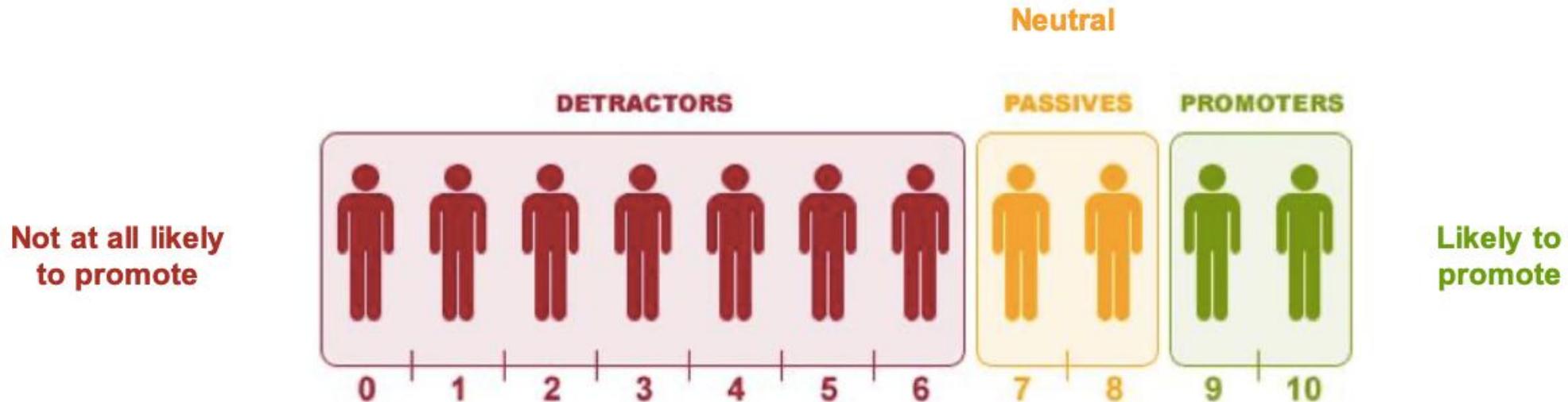
Lealtad de los clientes a la empresa

Encuesta que se realiza **dos veces al año** y mide la disposición de los clientes a recomendar los productos y servicios de Bavaria.



Los clientes pueden evaluarnos en **Siete causales**:

- Experiencia en la entrega
- Interacción con Servicio al cliente
- Productos
- Promociones y crédito
- Toma de pedido en la app
- Visitas al cliente
- Puntos Bees



NPS



**CONOCER TU OPINIÓN
NOS AYUDA A BRINDARTE
UN MEJOR SERVICIO**



PROCESO DE ENTREGA



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!



Conoce los documentos y sus funciones!!



¡Nuestro compromiso es el servicio!

Kopps Comercial S.A.S. Cra. 53 A No 127 - 35 Bogotá D.C. NIT: 900.818.921-5 Centro de origen: AV23-AV23

Remisiones No: F-DJC-00007446 Fecha: 2022-07-07

Comprador/Destinatario: Luz Estela Pabon Código: 0012529111 NIT: 063.551.637 Dirección: KR 9A 31N-09 MZ 03 68001000 BUCARAMANGA BU CARAMANGA Teléfono: 6076403945

Aviso de despacho 9269975313

Orden de compra B2BCD9024880449

Forma de Pago: Pago inmediato sin Descuento Vencimiento: 2022-07-07

Producto	Prc.	Un	Ctd	UM	Prc. Bruto	ICD	Total	
1428	8.489,06	8	SXP		67.912,61	19.584	100.400,01	
PK L1330X6	IVA :19,0%				12.903,4	Descuento	0 C	
2160	32.168,07	2	CAJ		64.336,14	23.040	99.600,01	
AL Rb330X30	IVA :19,0%				12.223,67	Descuento	0 P	
2512	32.047,05	5	CAJ		160.235,25	56.320	246.999,96	
PK Rb330X30	IVA :19,0%				30.444,7	Descuento	0 A	
3659	30.454,45	3	CAJ		91.363,34	33.177,6	141.699,97	
PK Rb750X16	IVA :19,0%				17.359,03	Descuento	0 0	
3664	34.900,51	1	CAJ		34.900,51	12.518,4	64.050,01	
AL Rb750x16	IVA :19,0%				6.631,1	Descuento	0 I	
7078	27.142,86	1	CAJ		27.142,86	0	32.300 A	
pr pt1.0lx1	IVA :19,0%				5.157,14	Descuento	0 C	
9480	26.527,74	14	CAJ		371.366,29	157.246	599.200,07	
pk br1000x	IVA :19,0%				70.563,78	Descuento	0 P	
9482	30.236,97	5	CAJ		151.184,87	60.640	240.750 I	
al br1000x1	IVA :19,0%				28.725,13	Descuento	0 A	
13451	23.374,6	2	CAJ		46.749,6	17.566	73.200,02	
CB BR320X30	IVA :19,0%				8.662,42	Descuento	0 0	
Total antes de IVA e ICD:							1.015.213,47	I
Total Descuentos:							0	A
Total ICD:							382.296	C
Total IVA:							192.690,57	P
Total a pagar:							1.590.400,04	I

PRODUCTOS CANJEAOS PAGADOS CON PUNTOS: F-DJC-00007446

Producto	Prc.	Un	Ctd	UM	Prc. Bruto	Total
1428		0	4	SXP	0	0
PK L1330X6						0

Res. DIAN No. de a No. F.DJC: 00000001 a F.DJC: 99999999
Somos autoretenedores Gran Contribuyente. Agente retenedor de IVA e ICA

Distribuidor: LEON LEON E HIJOS LIMITADA
Codigo: 0006063169
Placa: CDNEP927
Conductor: Cobos Rueda, Luis Jose
Firma: Luz Estela Pabon
63551637

REMISIÓN:

Documento equivalente a “**Factura**” que se entrega al cliente una vez estamos seguros del recibido del producto y del pago, donde se refleja referencias, valores, descuentos, total a pagar y redenciones.

OBSERVACIÓN:

Siempre haga que el cliente le firme el recibido de: redenciones, pedidos a crédito, bonos, PFN con **nombre legible y cédula**

NUNCA firme por los clientes eso es falsificación de firmas

Conoce los documentos y sus funciones!!



RECIBO DE PAGO
SERIE No: C-SQ9-10009415
Doc: 10009415

Kopps Comercial S.A.S.
Cra 53 A No 127 - 35 Bogota D.C. Fecha: 2023-08-12
NIT: 900.818.921-5 Hora: 9:54 a. m.

Visita/Transporte: S8006526546
Sector de Venta: AV2326
Vendedor/Entregador: JHONATAN BARRERA
Codigo de Conductor: 0006057421
Placa: COVEK263

DATOS DEL CLIENTE
Codigo: 0012224001
Identificacion fiscal: 1.005.336.523
Razon Social: Sergio Cruz
Direccion: KR 12 57A-35 PI 2 68276000 FLORIDABLANCA FLORIDABLANCA

Hemos recibido del Cliente antes indicado la suma 3.673.400 de pesos que seran imputadas a las deudas que el cliente tiene con la compania, en estricto orden de antiguedad:

Via de Pago	Num. Doc (Chq/Tarjeta/Depl/PgE)	Importe Total Mda.
HH Transferencia Bancaria	123	3.673.400
Total:		3.673.400

Responsable de Recaudo
RECIBI CONFORME

Cliente
ENTREGUE CONFORME

Nota: Los pagos realizados a traves de consignacion (EI) o transferencia (BT) estan sujetos a verificacion.

TIP: Mi patrimonio e ingresos provienen de una actividad economica licita
TIP: El negocio con KOPPS no tendra como fin ocultar la verdadera naturaleza o dar apariencia de legalidad a recursos de fuentes ilicitas.
TIP: No destinare pagos a financiar grupos terroristas o al margen de la ley.

ORIGINAL

RECIBO DE PAGO:

Documento que le indica tanto a usted como al cliente el total de lo que debe cancelar y el valor en ocasiones puede ser diferente al de la factura.

Se debe entregar a los clientes y hacer firmar con **nombre legible y cédula**

Conoce los documentos y sus funciones!!



LISTA PICKING

Fecha: 2022-08-01
Conductor: 0006063173 / RUEDA RAMIREZ, JONATHAN
Cliente: 0012534377 / Dona Gloria

Ruta: AV2307
Itinerario: S8005697449

386.850

Producto Terminado

Material	Descripcion de Material	UM	Ctd.	Dev	Mot	Descripcion
Entregas y devoluciones						
7078	pm pt1.0l x1	CAJ	1			
7993	bw lta269x2	CAJ	2			
9480	pk br1000x	CAJ	4			
9482	al br1000x1	CAJ	2			
1428	PK Lt330X6	SXP	2		R1	OBS -Actividades Rewards
17160	VIVE100240	SXP	1		R1	OBS -Actividades Rewards

LISTA PICKING:

Documento guía donde encuentras los datos del cliente y se utiliza para informar las referencias, cantidades, redenciones, PFN y recojo de envase.

OBSERVACIÓN:

Prohibido dejar la lista picking como “Factura” a los clientes.

Conoce los documentos y sus funciones!!



Kopps Comercial S.A.S. Inventario Camión

Fecha: 2024-07-13
Hora: 06:16 a. m.
Ruta: AVO216
Itiner: S8007249062
Codigo del conductor: 0006076945

Conductor: Miguel Rincon

Material Nombre Cantidad

Stock Reservado: 1.0 FRP 10.0 UN 360.0 SXP 416.0 CAJ

Material	Nombre	Cantidad
1428	PK Lt330X6	SXP 37.0
2160	AL Rb330X30	CAJ 11.0
2171	AL Lt330X6	SXP 21.0
2174	AG Lt330X6	SXP 100.0
2182	PM Rb330X30	CAJ 6.0
2222	PM Pt330X24	CAJ 9.0
2224	PM Pt1.5LX6	CAJ 2.0
2512	PK Rb330X30	CAJ 57.0
2976	CP Lt330X6	SXP 4.0
3128	AG Rb330X30	CAJ 103.0
3228	RD Lt269x6	SXP 3.0
3617	CA Rb175X38	CAJ 1.0
3659	PK Rb175X38	CAJ 18.0
3751	CL Rb330X30N	CAJ 10.0
3759	CR Br330X30N	CAJ 1.0
3760	CG Br330X30N	CAJ 1.0
3787	CL Lt330X6N	SXP 1.0
3810	PM Pt200X30	CAJ 35.0
5252	CL Lt330X6N	SXP 2.0
7078	pm pt1.0Lx15	CAJ 37.0
7584	al Lt269x6	SXP 6.0
7993	bw Lt269x24	CAJ 11.0
8878	mI pet400x6	SXP 4.0
9480	pk br1000x13	CAJ 56.0
9482	al br1000x13	CAJ 11.0
9494	ag br1000x13	CAJ 31.0
9508	CR NR210X6	SXP 27.0
13451	CB BR320X30	CAJ 5.0
14709	COSCLOV330X6	SXP 87.0
15781	GC Rb850x13N	CAJ 3.0
20050	CORONANRB330X6	SXP 7.0
20463	STEARNRB300X6	SXP 29.0
20668	AGUL TA330LPXGL9	SXP 14.0
20672	PKLT TA330X6LPLN9	SXP 10.0
20867	COSTERB330X30	CAJ 7.0
20877	COSTERB750X16	CAJ 1.0
21146	CCOLLTA473X6	SXP 1.0
21161	BBCROSENRB330X4	FRP 1.0
21174	C(<>&->)PCL EARLTA330	SXP 7.0
3500163	EST Madr 128	UN 10.0

Inventario camión:

Documento guía donde encuentras los datos del pedido y se utiliza para verificar el producto transportado y compararlo frente al cargue físico

OBSERVACIÓN:

Prohibido dejar el inventario como “Factura” a los clientes.

PFN *Producto Fuera de Norma*



LISTA PICKING

Fecha: 2023-08-01 Ruta: AV3508
 Conductor: 0006060664 / CACERES CARRENO JHOAN MAURICI Itinerario: S8006504695
 Cliente: 0013407917 / La Casona Mac

Producto Terminado

Material	Descripcion de Material	UM	Ctd	Dev	Mot	Descripcion
Entregas y devoluciones						
2512	PK Rb330X30	UN	3	X	81	PFN-Bajo nivel de llenado
3751	CL Rb330X30	UN	4	X	81	PFN-Bajo nivel de llenado
7993	bw Ita269x2	UN	2	X	81	PFN-Bajo nivel de llenado

Envases	Descripcion de Material	UM	Ctd	Dev		

Andrés



PFN *Producto Fuera de Norma*



Que el PFN tenga el 70% del cuerpo de la botella

NO reciban cuellos de botellas

NO reciban botellas o cajas con vidrio partido



INFORMACIÓN DE ENTREGA



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!



Información de intereses



¡Nuestro compromiso es el servicio!

CLIENTES CASHLESS 01-12-2023 - NO RECIBIR EFECTIVO					
Codigo	Nombre de Cliente	DT	placa	sector	Sector
11783523	El Puma	8006777344	COGUQ639	FORJAS	EL CENTRO
10465909	Tienda Don Camilo	8006777344	COGUQ639	FORJAS	EL CENTRO
11580739	Bolo Criollo La 24	8006777761	COGUQ643	FORJAS	SAN FRANCISCO
12951482	Mi 2da Casa	8006777762	COJTX439	UDC	ASOVILAGOS
12637319	Micromercado Barichara	8006777762	COJTX439	UDC	ASOVILAGOS
11501564	Tienda El Progreso	8006777762	COJTX439	UDC	ASOVILAGOS
11416730	Tienda Donde Leo	8006777762	COJTX439	UDC	LAGOS II
11183866	Plata Arguello Y Cia Sca	8006777762	COJTX439	UDC	CAÑAVERAL
12571947	Tienda Isa	8006777762	COJTX439	UDC	ASOVILAGOS
10438058	Panaderia Las Delicias	8006777764	COJTX924	CD	DELICIAS ALTAS
12428657	Bodega El Socio	8006777771	COKSP216	CD	ESPAÑA
11557598	Tienda El Infante	8006777345	COKSP864	CD	CAMPO HERMOSO
12865045	Distribuidora Lucho	8006777783	COKSP871	CD	VEREDA GUATIGUARA
13482812	Nueva Luz	8006777784	COKSR018	CD	CRISTAL BAJO
10437679	Tienda Isabel	8006777784	COKSR018	CD	CRISTAL BAJO
12930315	Fuente De Soda La Paisa	8006777784	COKSR018	CD	BRIZAS DE PROVENZA
11489275	Doña Ana	8006777784	COKSR018	CD	CRISTAL BAJO
10744021	El Paraiso	8006777784	COKSR018	CD	VEREDA RIO FRIO
11136579	Ciudad Levitica	8006777787	COKSR021	CD	CENTRO
10421218	Micromercado El Centro	8006777348	COLCL752	FORJAS	EL CENTRO
10466417	La Elegancia	8006777348	COLCL752	FORJAS	EL CENTRO
13048185	La Florideña	8006777792	COLCM579	CD	CENTRO
10435404	Donde Johan	8006777350	COLGU359	FORJAS	CENTRO
12394750	Distribuidora Santana	8006777349	COLGU359	FORJAS	EL CENTRO
10429226	Tienda La 39	8006778298	COLGU368	UDC	EL POBLADO
12452239	Santy	8006778299	COLGU372	UDC	LA ESMERALDA

CASHLESS: cliente que debe cancelar el 100% del pedido por consignación y presentar el recibo en el momento de la entrega

Las siguientes placas llevan clientes criticos que han colocado *SAC* por favor hacer efectiva la entrega 28/06/2022			
Detalle SAC	Codigo de Cliente	Nombre de Cliente	placa
Entrega Incompleta	13184861	Donde Chepe	COEYX477
Cobro de mas	10448391	Micromercado La Alianza	COVEL949
Entrega Incompleta	12120932	La Bendicion De Dios	COVEP915
Poca Amabilidad	12218726	Kz Postobon Centroabastos	COKSP231
No entrega de redención	12554242	Donde Bety Cafeteria	COKSP231
cobro de más	12926902	DÓNde Juan	COVEP933
Poca Amabilidad	11745745	Micromercado Me Cae Bien	COWOM207
Entrega Incompleta	12741219	Zona Refrescante Virgin	COKSP881
No entrega de redención	11764015	Kz Maracana	COVEL584
Poca Amabilidad	10425604	Tienda Angel David	COVCL820
Entrega Incompleta	12232149	Mega Market La Rosita	COVEL157

Estas listas se envían diariamente por los grupos de modulaciones, por favor revisar sus placas para darle prioridad a estos clientes!!

Información de interés



las siguientes placas llevan clientes compra cero, por favor hacer efectiva la entrega 12/09/2022		
CODIGO	CLIENTE	PLACA
11099911	Asadero Panaderia La Gran Esquin	COGUQ643
10990122	Balneario La Maravilla	COKSP216
13408638	ABADIAS LIQUORS	COLJT730
13046171	Bread And Coffe	COVCN602
10478241	Billar La Loma	COVEI381
11591812	Anyi Katherine Torres	COVEJ188
10456067	Canchas De Tejo Buenos Aires	COVEJ188
12289135	Bar El Buen Amigo	COVEK263
10463000	Academia Los Arbolitos	COVEL157
12534281	Boll Spight	COVEL157
10469553	Carmencita Market	COVEL157
10791386	Bom Apptit	COVEL584
13196431	Cafetería Delicias Caseras	COVEN940
12647243	Bolo Cachicamo	COVEO202
13025962	Bodega Jc	COVEP915
12947969	Bolo Buenos Aires	COVEP915
11627176	Cafeteria Guatiguara	COVEP923

Las siguientes placas llevan clientes *FOCO* con novedades en la entrega 28-06-2022			
Codigo	Cliente	Novedad	placa
12191692	Granero Doña Lili	Entregar antes del medido dia, es de la plaza de mercado	COEYX477
10453112	Restaurante Meson Lengerk	Solo recibe en la Mañana	COEYX477
13117655	Zona Refrescante Punto Verde	visitar despues de las 2PM	COJTX924
11519990	Fuente De Soda Saralu	Entregar antes del medio dia, es de la plaza centro abastos	COKSP231
10432042	El Botellon	Cliente recibe despues de las 11AM y antes de las 4PM	COKSP864
10466166	Panaderia La Trigueña	Este cliente al momento de entregar adjuntar EVIDENCIA, ya que rechaza los pedidos y luego monta SAC porque no le entregan.	COVEP933

Estas listas se envían diariamente por los grupos de modulaciones, por favor revisar sus placas para darle prioridad a estos clientes!!

Información de interés



Cientes Flex con entregas para hoy 02/12/2023

Tipo B Con cobro

Código	Cliente	Origen	DT	VEHICUL	COM
11797213	Variedades Jgb	B	8006780022	COGUQ643	COM4X6
11623954	Tienda Araure	B	8006780022	COGUQ643	COM6T3
13743285	La Curva Market	B	8006780022	COGUQ643	COM4W3
10444434	Merca Todo	B	8006780022	COGUQ643	COM3P4
12528481	Panaderia Y Biscocheria Jenny	B	8006780026	COKSP216	COM6A7
13956460	El Punto Sabroso	B	8006781381	COLGU366	COM4W3
10460783	Panadería Pan Para Mi	B	8006781383	COLGU368	COM3Q1
13539601	Tienda Los Angeles	B	8006781385	COLGU372	COM4W3
10583137	El Palenque Futbol Club	B	8006780570	COLGU431	COM6BF
11481759	La Placita	B	8006781390	COLGU431	COM6T3
12564038	Tienda Nueva El Cayeno	B	8006781390	COLGU431	COM6A7
13032969	Taberna Zona Sport Plaza	B	8006781389	COLGU431	COM6A7
12124727	Markert Los Canelles	B	8006781392	COLGU484	COM4X6
11059742	Tienda El Porvenir	B	8006780039	COLJT730	COM3Q3
12551235	Los Recuerdos De Ella	B	8006780039	COLJT730	COM6A7
12110086	Restaurante Brasa Y Leña	B	8006780040	COLJT732	COM4X6
12848129	El Bunker	B	8006779629	COVEI381	COM6A7
13969411	Mi Bendición	B	8006779629	COVEI381	COM4W3
13849840	Jeferson	B	8006779629	COVEI381	COM4W3
13808469	Donde Yesmar	B	8006779629	COVEI381	COM4W3

Cientes Flex con entregas para hoy 02/12/2023

Tipo A - Sin cobro

Código	Cliente	Origen	DT	VEHICUL	COM
10928601	Panaderia Angela Mia	A	8006780022	COGUQ643	COM6BF
10437925	Tienda Carmen Rosa	A	8006780022	COGUQ643	COM3P1
13862078	Tienda 3 Canchas	A	8006780022	COGUQ643	COM4W3
12281075	My Town	A	8006780038	COLCM579	COM6Q3
13954010	Henry Alexander Camargo Cajica	A	8006781381	COLGU366	COM4W3
13198128	Yoryo Barber Club	A	8006781381	COLGU366	COM6N2
13938186	La Flakis	A	8006781381	COLGU366	COM4W3
12734331	Tienda Patricia	A	8006781381	COLGU366	COM6A7
13522365	Market La 7	A	8006781383	COLGU368	COM4W3
13053759	Tienda Sombra De Piñeros 1	A	8006781384	COLGU368	COM6A7
13053759	Tienda Sombra De Piñeros 1	A	8006781384	COLGU368	COM6A7
10513073	Kz Esquinita De Marlon	A	8006781388	COLGU429	COM3AG
12556013	Miscelanea San Diego	A	8006781388	COLGU429	COM6A7
12278639	Barrilito Cervecero	A	8006780570	COLGU431	COM6Q3
13181147	Micromercado El Surtidor	A	8006779617	COLGU488	COM6N2
10428238	Marcolino Carvajal	A	8006779629	COVEI381	COM3N2
12607983	Bodega La Juventud	A	8006779629	COVEI381	COM6A7
10461534	Tienda Nathalia	A	8006779629	COVEI381	COM3P2
12467704	Super Punto La 10	A	8006779629	COVEI381	COM6A7
11625495	Nubia Garnica	A	8006779629	COVEI381	COM6T3
11375031	Zarsamora	A	8006779632	COVEK781	COM6T3
10465913	Tienda Mi Fe	A	8006779632	COVEK781	COM3O4
10465261	Brisas Del Sur	A	8006779633	COVEL157	COM220
12607993	Tienda Cesar	A	8006779634	COVEL586	COM6A7
13756047	El Compa	A	8006779636	COVEN940	COM4W3

En un Flex sin cobro, si modifican el envase aunque sea una botella, se genera en automático el cobro de flete

Información de interés



Las siguientes placas llevan clientes con baja calificación de RMD - Por favor brindar un buen servicio y hacer efectiva la entrega.

Cliente ID	NOMBRE CLIENTE	DT	Placa	Viaje
12385696	Panaderia La Confianza	8006577482	COJTX439	1
10460253	La Sombrita	8006577488	COKSP871	1
12541974	Tienda El Progreso	8006577490	COKSR018	1
13499389	Tienda De Sofi	8006577343	COLCL752	1
10422946	Micromercado Los Pinos	8006577496	COTRG448	1
10422946	Micromercado Los Pinos	8006577496	COTRG448	1
13184878	Sucursal Casablanca	8006577496	COTRG448	1
12594549	Tienda Jones	8006577486	COVEJ087	1
12594549	Tienda Jones	8006577486	COVEJ087	1

Las siguientes placas llevan clientes con baja calificación en NPS - Por favor brindar un buen servicio y hacer efectiva la entrega

Código Cliente	Nombre Establecimiento	DT	Placa	Viaje
13344526	Micromercado La 30	8006559158	COJTX928	2
11541947	Tienda Dany	8006558671	COLGU488	3
12553582	Tienda La 33	8006558680	COVCN602	3

Estas listas se envían diariamente por los grupos de modulaciones, por favor revisar sus placas para darle prioridad a estos clientes!!



MODULACION DE LA ENTREGA



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!



¿Qué es rechazo?

Qué es?

Indicador que mide todo lo que sale del CD (Producto) y no es entregado; tener en cuenta que es todo lo que en máquina damos como RECHAZADO, al momento de visitar un cliente.

INCLUIMOS

- Errores en el pedido a entregar
 - Error de precio
 - Problemas de ventas
- Rechazo del cliente
 - Sin dinero
 - Sin vacíos para devolver
- Rechazo logístico
 - Producto roto o de mala calidad
 - Retraso en la entrega

Cómo se calcula?

$$\text{RECHAZO \%} = \frac{\text{VOLUMEN CARGADO} - \text{VOLUMEN ENTREGADO}}{\text{VOLUMEN CARGADO}} \times 100$$

EXCLUIMOS

- Devoluciones posteriores al día de entrega
 - Producto roto
 - Producto vencido
- Devolución de activos vacíos
 - Envases
 - Barriles
 - Etc.



RECHAZO



¡Nuestro compromiso es el servicio!



Ejercicio



$$\text{RECHAZO} = \frac{1000 - 990}{1000} \times 100 = 1\%$$

VOLUMEN CARGADO = VOLUMEN ENTREGADO



Es importante que sepamos identificar que es un rechazo y que no debemos clasificar como tal.

Información importante



Motivo	Denominación	Ejemplos
B1	NEN-Cerrado	Establecimiento Sellado o establecimiento no existe El negocio está cerrado en las visitas realizadas y no se pudo contactar el cliente
B2	NEN-Sin envases	Cliente no tenía envases para recibir el pedido Cliente no tenía efectivo para los envases del pedido
B3	NEN-Sin dinero	El cliente no tiene el dinero para pagar por su pedido El cliente no cancela partidas vencidas El negocio está abierto pero el responsable del pedido no dejó el dinero Cliente no le alcanza para cancelar 100% el pedido o partidas vencidas (rechazo parcial)
B4	NEN-Ausente	Negocio abierto, pero no hay quien reciba o pague el pedido
B5	NEN-Rechazado	No usar en ningún caso
B6	NEN-No hizo pedido	Cliente manifiesta que no hizo pedido
B7	NEN-Pedido modificado	No se debería utilizar esta causal
B8	NEN-Mal facturado	Cualquier diferencia en (Referencia, cantidad, condición de pago, no programación o mal programado el envase, no programación de PFN y programación incorrecta, unidad de medida)

Modular mal o de manera deshonesto, provoca que se transmita una falsa información hacia el área de ventas, supervisores, profesionales de Bavaria y los clientes

Ocasionando confusión, mal entendidos y reprocesos.

B9	NEN-Asalto	El camión fue asaltado y no puede continuar con la ejecución de la ruta
C1	NEN-Fuera de horario	Entregas por fuera de la franja habitual
C2	NEN-No ubicado	Cliente que la dirección no corresponde a la del rutero y no se pudo ubicar por teléfono
C3	NEN-Replanificación	No se debería utilizar esta causal
C4	NEN- Mala Calidad	Producto en mal estado cargado por el OL o averiado en ruta
C5	NEN-Atrib. Al camión o Ruta	Problemas de seguridad u orden público (Vía en mal estado, vehículo varado, restricción vehicular o zona inaccesible)
C6	NEN-Compró en Depósito	Cliente ya compro producto
C8	Promesa al cliente no cumplida	No programación de descuentos, obsequios o promociones o la incorrecta programación de estos.
C9	NEN-Error carga	Producto no cargado por el operador o cargue errado

¿Qué es devolución?



Qué es?

A diferencia del rechazo, la devolución es el rechazo neto que retorna a la planta de un viaje o DT. Es decir, es todo aquello que se rechazó y que además, no se pudo reubicar.

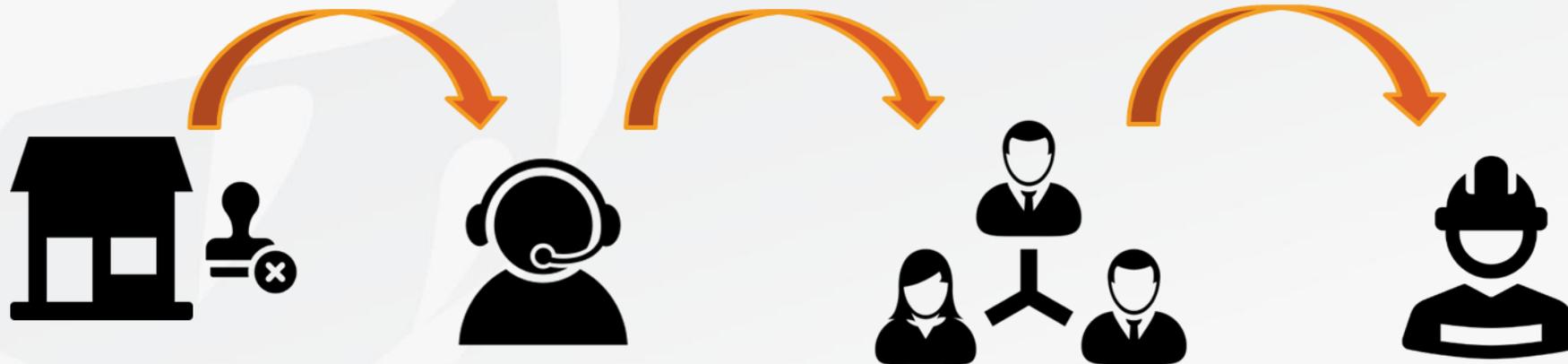


¿Qué es Modulación?



Qué es?

Es el reporte de posible rechazo del pedido de un cliente. Es decir, cuando se ejecuta una ruta y la tripulación detecta un posible rechazo toma evidencia y datos del cliente de acuerdo con rutero e informa de inmediato a torre de control para su gestión.



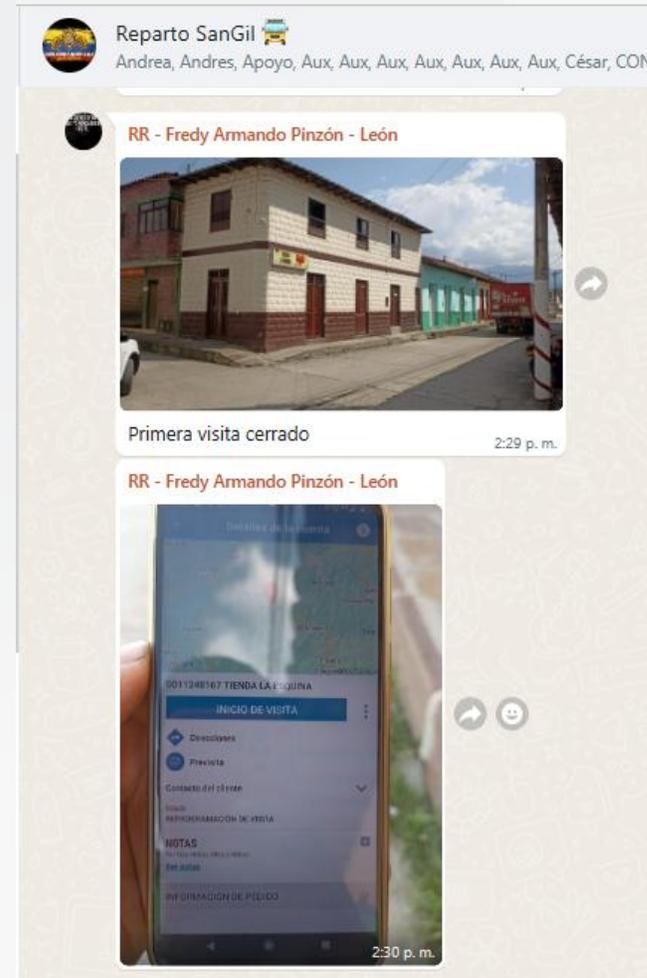
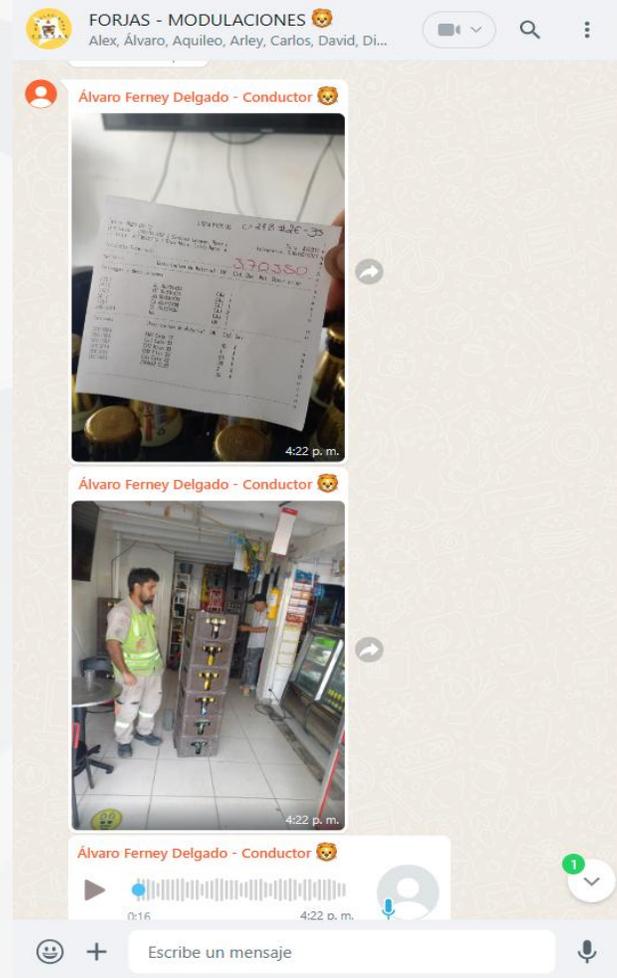
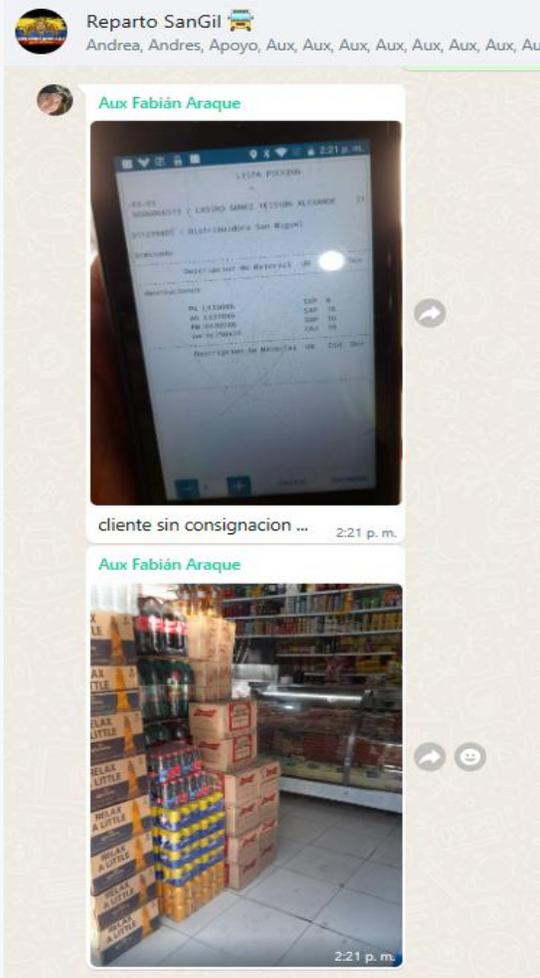
Pasos para modular correctamente



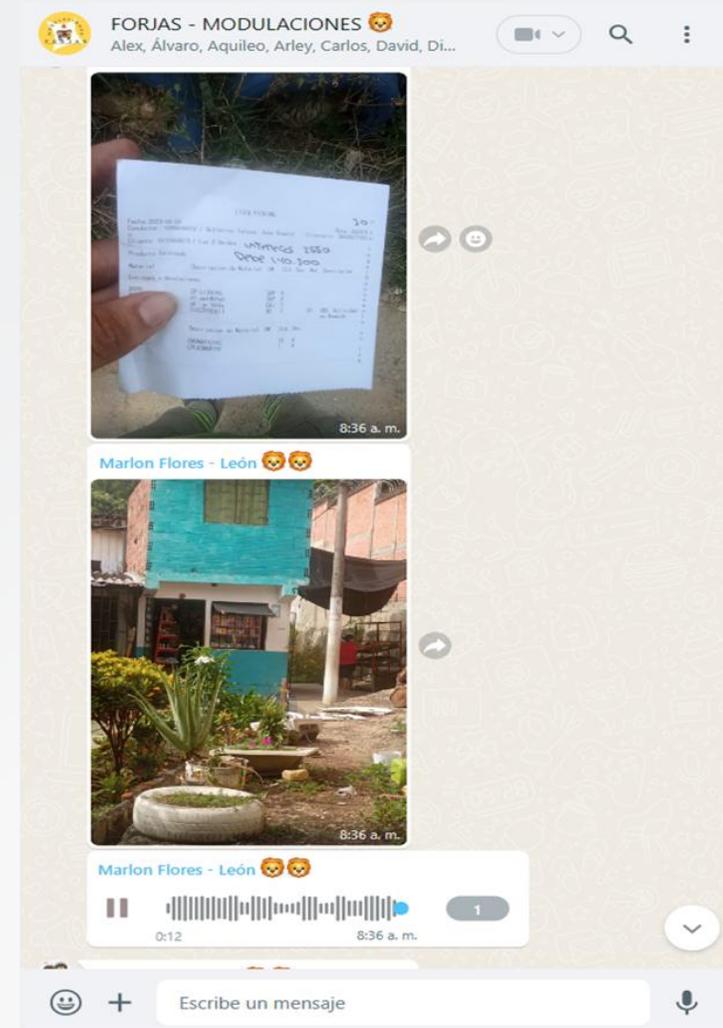
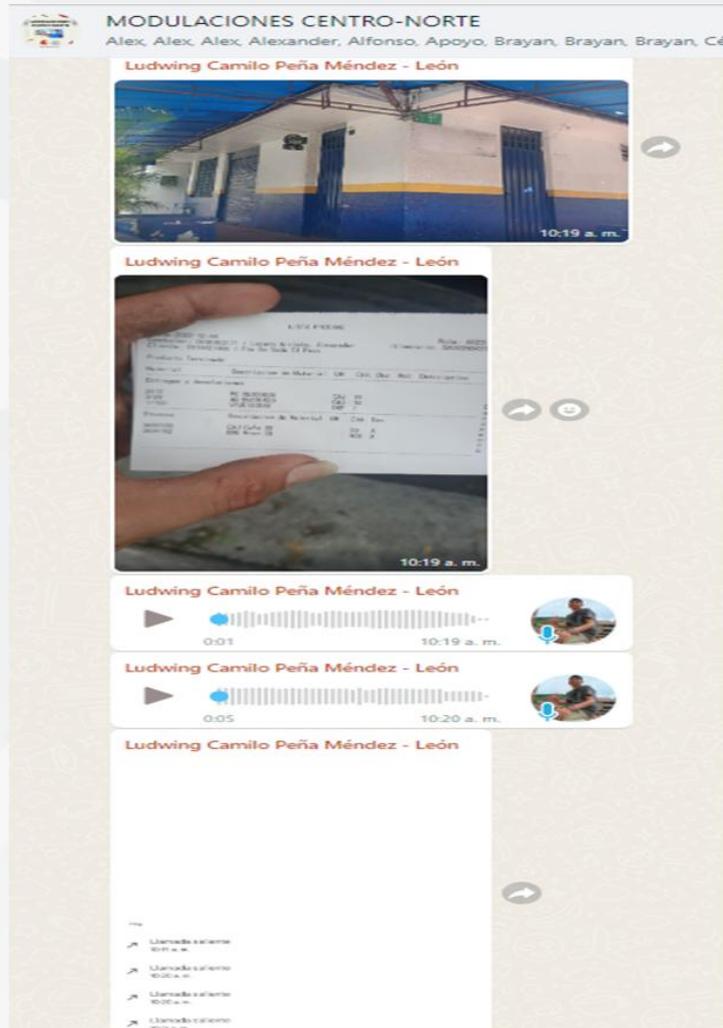
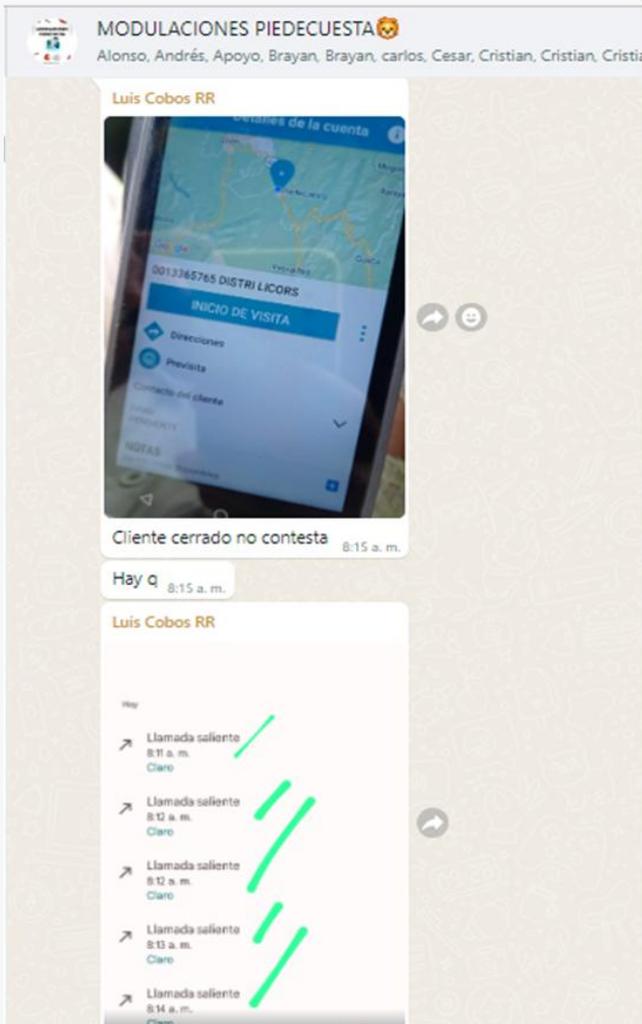
1. Código del cliente o foto del Picking
2. Novedad que tienen con el cliente
3. Cajas en Rechazo
4. Evidencias de la visita, de llamadas, de conversaciones, estado del envase, de las vías, de escaleras, trancones, fuera de rango, triangulaciones, intento de hurto y demás

OJO: Reporten las novedades con anticipación, desde la primera llamada, la primera visita, desde que se enteran de la novedad, no esperen 40 min para luego modular.

MODULACION EFECTIVA



MODULACION EFECTIVA



MODULACION EFECTIVA



MODULACIONES PIEDECUESTA
Alonso, Andrés, Apoyo, Brayan, Brayan, carlos, Cesar, Cristian, Cristian, Cristia

Luis Cobos RR

Cliente cerrado no contesta 8:15 a. m.

Hay q 8:15 a. m.

Luis Cobos RR

- Llamada saliente 8:11 a. m. Claro
- Llamada saliente 8:12 a. m. Claro
- Llamada saliente 8:12 a. m. Claro
- Llamada saliente 8:13 a. m. Claro
- Llamada saliente 8:14 a. m. Claro

MODULACIONES CENTRO-NORTE
Alex, Alex, Alex, Alexander, Alfonso, Apoyo, Brayan, Brayan, Brayan, Cé

Ludwing Camilo Peña Méndez - León

10:19 a. m.

Ludwing Camilo Peña Méndez - León

10:19 a. m.

Ludwing Camilo Peña Méndez - León

10:19 a. m.

Ludwing Camilo Peña Méndez - León

10:20 a. m.

Ludwing Camilo Peña Méndez - León

- Llamada saliente 10:19 a. m.

FORJAS - MODULACIONES
Alex, Álvaro, Aquileo, Arley, Carlos, David, Di...

8:36 a. m.

Marlon Flores - León

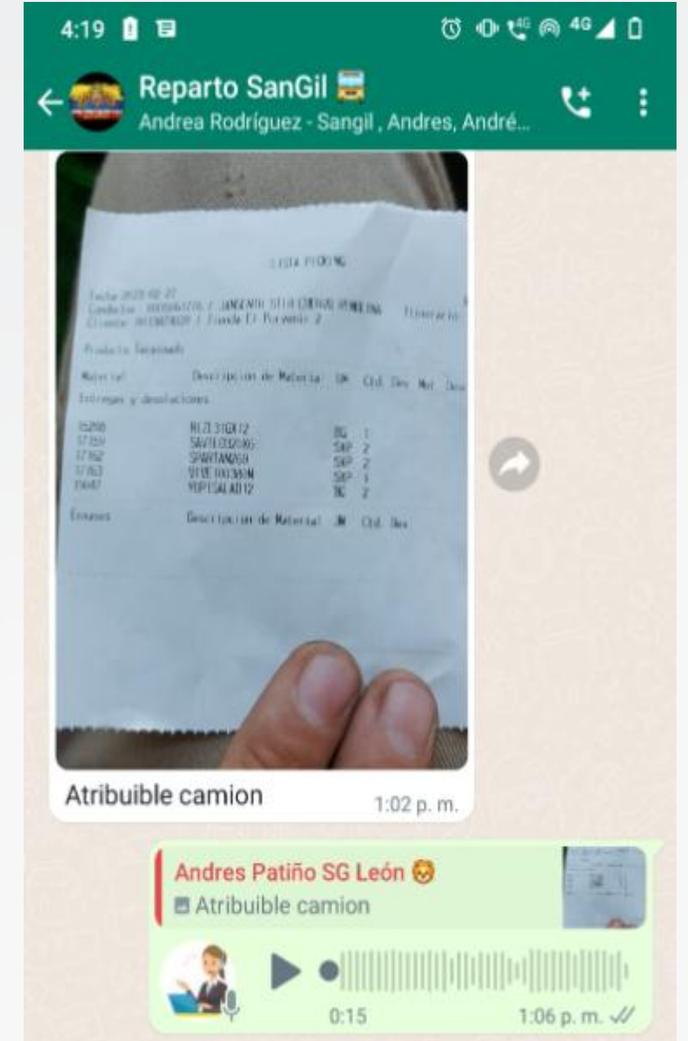
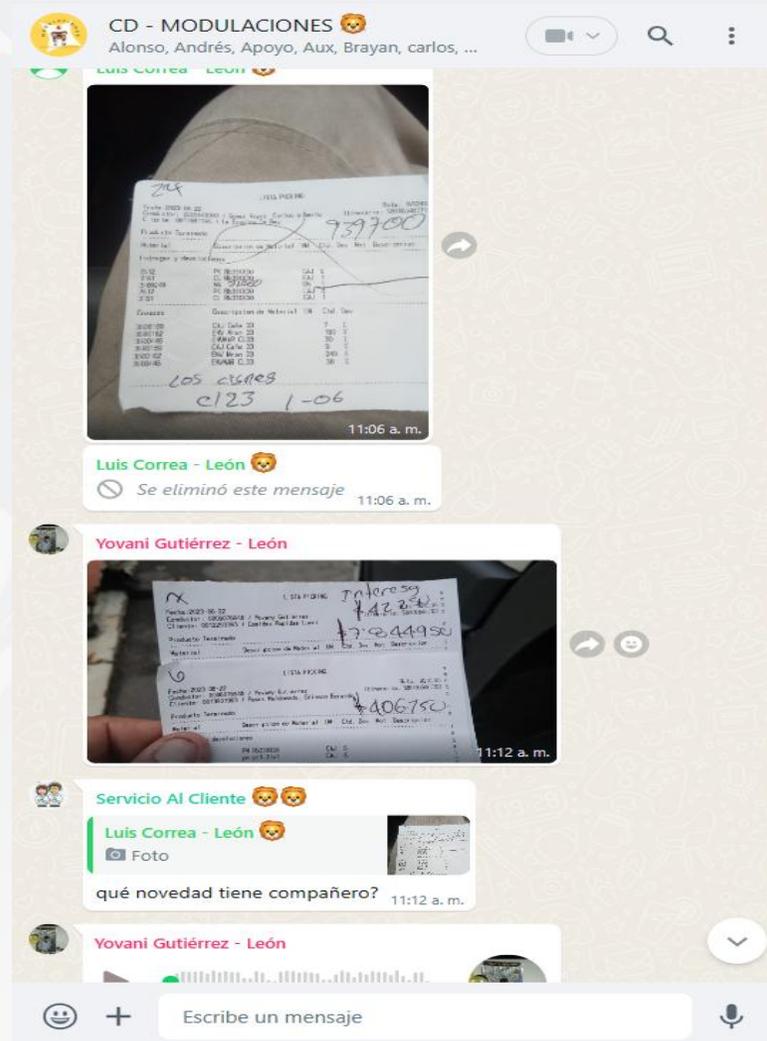
8:36 a. m.

Marlon Flores - León

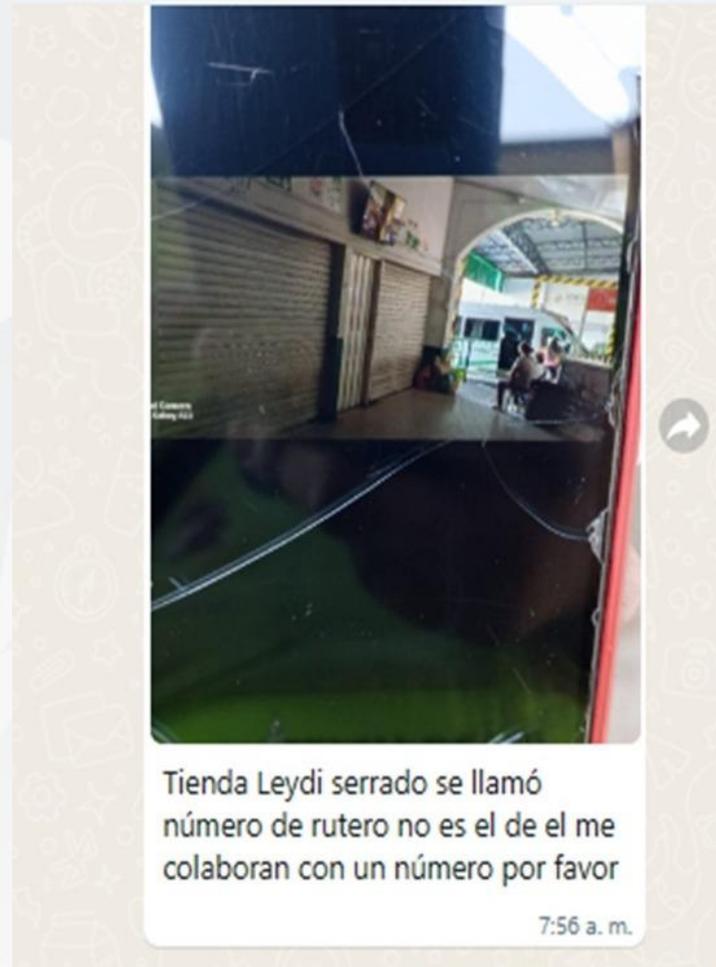
0:12 8:36 a. m.

Escribe un mensaje

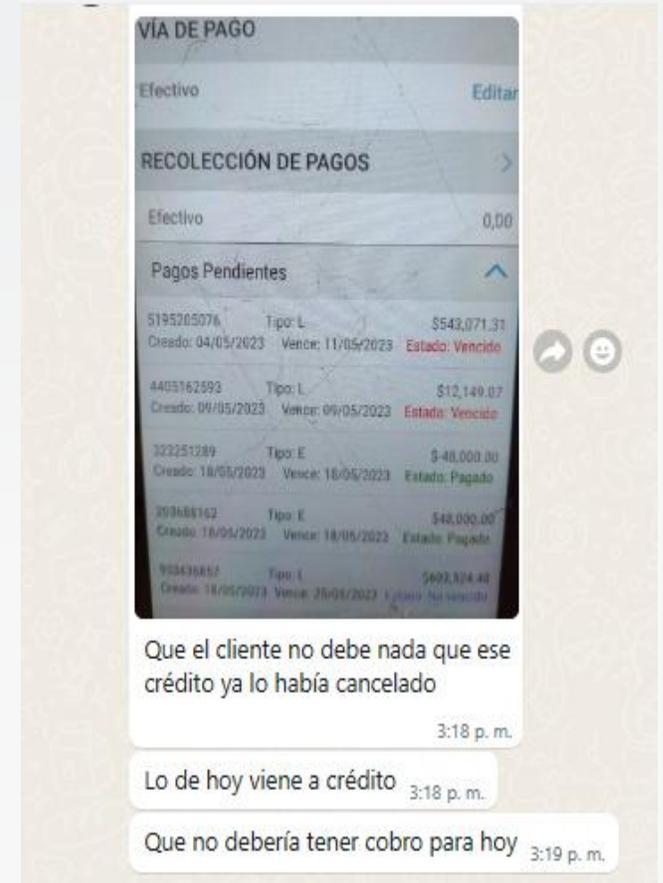
MODULACION NO EFECTIVA



MODULACION **NO** EFECTIVA

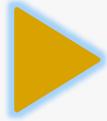


Reparto SanGil 🚚
Andrea, Apoyo, AUX, AUX, AUX, AUX, AUX, AUX, AUX, AU



Recuerda las diferencias

Es importante que sepas diferenciar los 3 conceptos para entregas efectivas:



RECHAZO

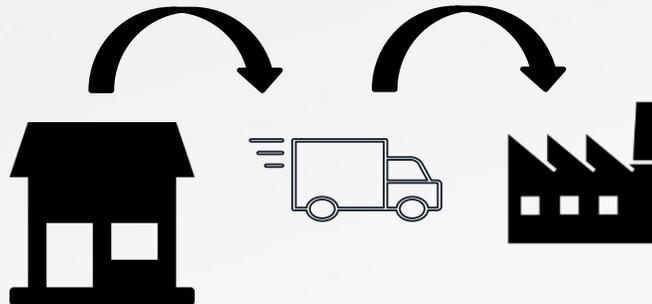
Todo lo que se rechaza en máquina.

Cliente



DEVOLUCIÓN

Todo lo que se regresa a la planta,
producto neto.



MODULACION

Información o notificación de un pedido
en riesgo de rechazo para su gestión.





MODULO DPO



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!



Rutina Matinal



Objetivo:

Revisar indicadores individuales y grupales sobre el proceso de entrega mediante indicadores de seguimiento (PI, KPI) buscando la mejora de la operación por medio del compromiso del equipo de trabajo.

Participantes:

Supervisor de ruta
Auxiliar de seguridad
Auxiliar de flota
Conductor
Responsable de ruta
Auxiliar



KPI - PI



KPI
(Key Performance Indicator)



PRIMERA CLASE FUNDAMENTOS DE KPIS PIS Y SIC

WNP
WQI
TLP
KPI

UN KPI Key Performance Indicators o Indicadores Clave de Desempeño. Es la manera en que medimos el desempeño de un proceso en específico dentro de nuestra empresa. Gracias a ellos sabemos si estamos cumpliendo con lo que esperamos lograr o con nuestro compromiso con nuestros clientes.

LOS PIS Product/Process Indicators o Indicadores de Procesos/Productos son la forma en que medimos que nuestros KPIs se desarrollan de forma esperada.

LOS SIC Short Interval Control o Palancas de Control nos ayudan a contar con pequeños pasos que, de realizarlos bien, nuestros PIs se mantendrán en control.



Alerta de seguridad



ALERTA DE SEGURIDAD

Safety First!	SAFETY ALERT	Safety
Injury Classification Injury Class: F41 - accidente de Finesse suciedad Urgency: Med-High	Incident Description? El día 24 de abril aproximadamente a las 5 por la tripulación del vehículo 3106436 se encontraba en la camara 33 con calle 31 del municipio de Yopal realizando la entrega a un cliente, cuando de repente llegan dos hombres en una motocicleta los armamos con arma de fuego y disparan al un auxiliar de reparte en la cabeza, generando una herida profunda, luego se accionó al responsable de resguardo y le fueron \$ 600.000 en efectivo, el valor de la ropa y el celular personal, inmediatamente se dio aviso a las autoridades que llegan al lugar a investigar lo sucedido. El auxiliar es atendido con botiquín de primeros auxilios.	What Occurred / Root Causes(s) What Occurred: Asalto a mano armada. Golpe en la cabeza Root Cause: Rango sub estimado, no cumplir protocolo manejo del dinero Auditor: Root Cause Condition: Zona peligrosa. Inseguridad ciudadana DPO Type: 3.2 Ruta peligrosa
Where? Zone: SA Country: Colombia Region: T2 Llaneros - Coclé Facility: 00 Yopal Department: Distribución	Body Part / Nature of Injury Body Part: Cabeza Nature: Lesión por arma de fuego	Photos 
When? Date: Miércoles, 24 de abril de 2019 Time: 6:03 p. m. Shift: Pto. normal	Corrective and Preventive Measures Socialización del evento a todo el personal Refuerzo en el manejo del dinero en ruta Incluir la zona como ruta de alto riesgo actualizando rutograma Pedir acompañamiento de la policía en los días de entrega en el sector	

Enfoque y acciones

Se lee la alerta safety siguiente el paso a paso estipulado, ocultando en primera instancia las acciones, definición del incidente y causa raíz

Se requiere de la participación del personal para definir el evento, siempre hacer la pregunta **porque** después del tipo de incidente.

El enfoque y acciones debe ser diligenciado en el tablero y luego subir la acción en la safety (conexión entre tableros)

Alerta de seguridad



Se da lectura del evento

Se realiza discusión y aterriza la clasificación del evento

3

1

Se da lectura de donde y cuando ocurre el incidente

Safety First!	SAFETY ALERT	2	24-01-2024
Clasificación de la lesión	Descripción del evento	¿Qué ocurrió? / Causa Raiz	
LTI	El Ayudante de Vendedor, Brandon Eduardo Verduzco Adame, a las 3:30 pm aproximadamente, se encontraba en Punto de Venta, <u>sobre la plancha del camión (altura de la plancha 80cm)</u> , realizando la maniobra de acomodo de envase. <u>El envase lo tenía sobre la plancha</u> y estando el colaborador en ella, <u>se agachaba por las cajas y estibaba</u> . En su último movimiento, pierde el equilibrio y cae al piso (de espaldas), para aminorar el golpe mete la mano (derecha) . Al instante, empieza a sentir dolor en la muñeca. Se le vincula a servicio médico interno, se realiza radiografía y se visualiza fractura de colles . Se vincula al IMSS para el seguimiento adecuado.	¿QUÉ PASÓ? Fractura de colles (Muñeca izquierda). ACTOS – CAUSA RAIZ: No evaluar los riesgos de la actividad. Exceso de confianza. Proceso incorrecto de acomodo de envase en unidad. CONDICIONES – CAUSA RAIZ: N/A BLOQUES IMPACTADOS DPO: B4.1 Ejecución segura de la manipulación manual de cargas. B12.4 Gestión especializada de respuesta a emergencias. B13.1 Gestión anual de capacitación y actualización.	
Dónde y Cuándo			
Zone: MAZ BU: MEXICO DRV: OCCIDENTE UEN: COLIMA DC: COLIMA AREA : DISTRIBUCIÓN WHEN: 24/01/2024			
Medidas Correctivas y Preventivas		Photos	
<ul style="list-style-type: none"> Atención Medica Inmediata y seguimiento a colaborador Hard Stop Regional y Difusión Safety Alert Revisión de plancha de la unidad y tres puntos de apoyo. Revisión del calzado de seguridad. Difusión de Safety Alert. Reforzamiento Entrenamiento “Evaluación de riesgos en la actividad”. Reforzamiento Proceso correcto para acomodar el producto vacío en unidad. Cronograma Auditorías en Ruta para detección de Actos Inseguros Levantamiento Diario en Safety App de Actos Inseguros 		5	
		<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="background-color: red; color: white; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <div style="background-color: red; color: white; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> <div style="background-color: red; color: white; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">3</div> </div>	

¿Cómo podemos clasificar el evento?

4 Nombre y apellido

(luego aterrizar)

¿Esto nos puede pasar?

Si/no

¿Cual fue la causa raíz?

(luego aterrizar)

¿Cómo podemos evitarlo?

Generar acciones y anotarlas

Rendimiento de seguridad de ayer



El rendimiento del día de ayer consta de las novedades netas de la jornada anterior, se deben leer los colores en el semáforo

El día de ayer un accidente ha ocurrido?

El día de ayer un incidente ha ocurrido?

Estamos trabajando sin accidentes?

Que paso, debe tener diligenciado la novedad del día anterior en OWD y ACIS(gestionables)

Ejemplo: la tripulación del JTX439 el día de ayer se encontró sin uso de conos

ACIS ejecutados =30, 10 uso de gafas dentro del parqueadero

Nota: en caso de un incidente es obligatorio solo describir el evento con causas

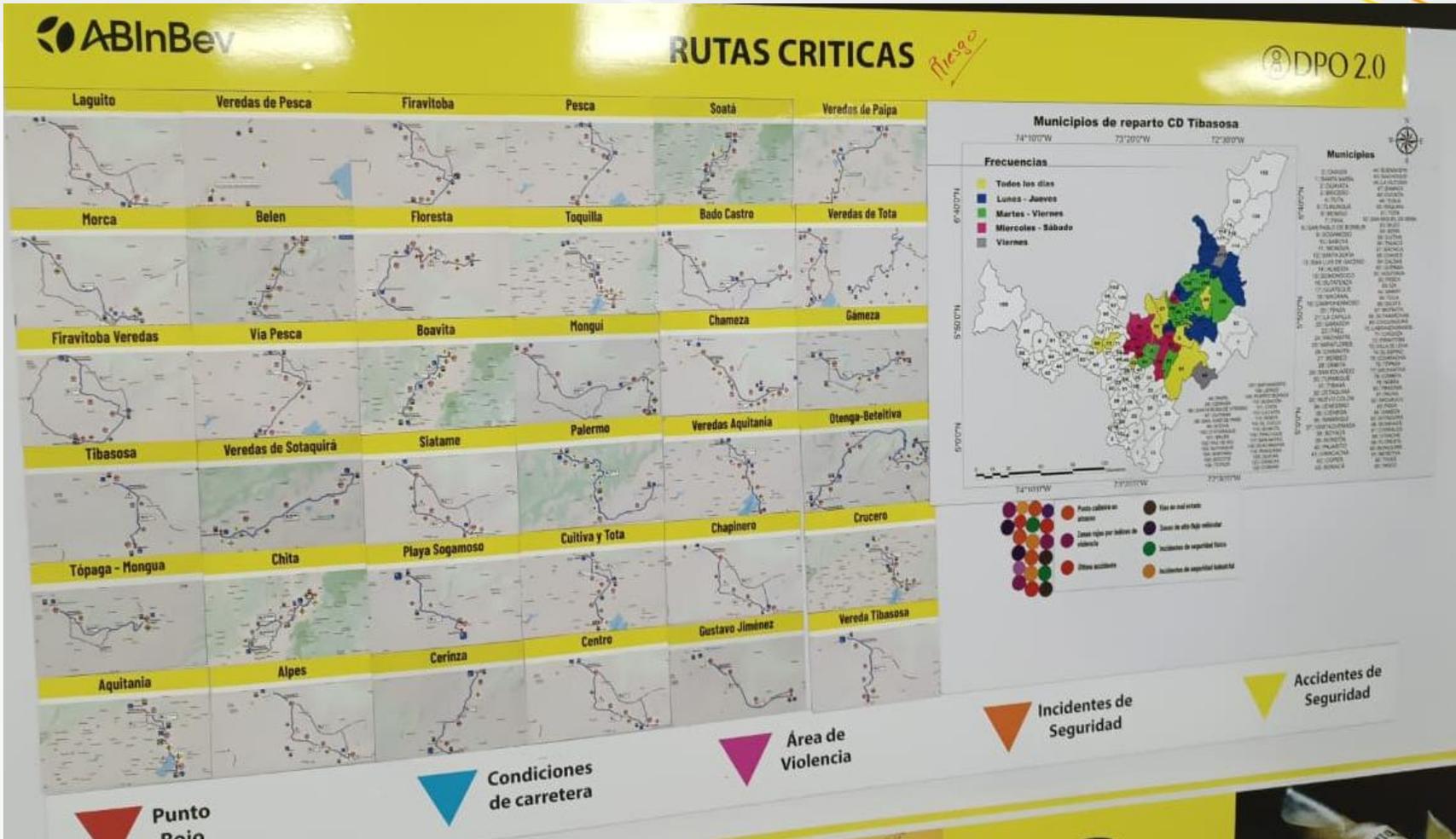
Pirámides de seguridad



RENDIMIENTO YTD	
PIRAMIDE DE INCIDENTE <p>FAT <input type="text"/></p> <p>LTI <input type="text"/></p> <p>MDI <input type="text"/></p> <p>MTI <input type="text"/></p> <p>FAI <input type="text"/></p> <p>Near Miss <input type="text"/></p> <p>SIF</p> <p>Causas Principales</p> <input type="text"/>	PIRAMIDE SIF <p>SIF AGTUAL <input type="text"/></p> <p>SIF POTENTIAL <input type="text"/></p> <p>SIF PRECURSOR <input type="text"/></p> <p>TOTAL SIF <input type="text"/></p> <p>Causas Principales</p> <input type="text"/>

El rendimiento solo se lee cuando hay afectación en la pirámide de incidentes y sif, solo se debe interactuar con los días sin accidente a la fecha

Rutas críticas



Se pregunta:

¿El día de ayer se registro un nuevo **riesgo** en nuestras rutas?

Se revisa a donde nos dirigimos y preguntamos

¿el dia de hoy existe algún **riesgo** en nuestras rutas?

Al final se mencionan recomendaciones, foco en zonas N3, limites de velocidad etc

Estado de la flota



- ¿Tuvimos alguna novedad con al flota el día de ayer?
- ¿Tuvimos alguna novedad con las carretillas el día de ayer?
- ¿Tuvimos alguna novedad con los IREP el día de ayer?

Nota: el tablero debe ser llenado únicamente con las placas en taller o con novedad, **no van todas las placas operativas solo las afectadas**, se debe revisar si la novedad es de seguridad o mantenimientos

18				Máquina / Herramienta										
#	¿Seguridad?	¿Mtto?	#	¿Seguridad?	¿Mtto?	#	¿Seguridad?	¿Mtto?	#	¿Seguridad?	¿Mtto?	#	¿Seguridad?	¿Mtto?
TRK 607	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	VEN 430	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	VEI 922	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	190	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GES 162	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	WOW 879	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	UT 677	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WOW 441	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	VEO 203	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AMC 328	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AMC 328	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	VEK 716	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LJT 773	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VEK 731	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	TRK 549	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Yre 148	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
YMB 961	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	WOW 240	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRJ 378	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	WOW 733	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¡BIENVENIDOS!



GRUPO
EMPRESARIAL
**LEON
LEON E
HIJOS**

¡Nuestro compromiso es el servicio!

