**MANUAL GENERAL DEL PROCESO Y FUNCIONES DEL EMPLEADO EN MOTO TRABAJO**

1. **PASOS GENERALES DE LOS PROCESOS DE MOTO TRABAJO**
2. VENTAS
   1. Es el primer momento donde el vendedor tiene un contacto con los clientes. Los calanes por donde llegan los clientes, principalmente, son los siguientes:
      1. Whatsapp
      2. Correo email
      3. Redes sociales
      4. Google Business
      5. Visita a las oficinas
3. PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y CONTRATOS
   1. El segundo paso consiste en aplicar el protocolo de seguridad y firma de contratos, notariarlos y pagos del alquiler por adelantado. Es importante que el pago de esa primera semana se haga antes que se lleven los documentos a notaría. Esto garantiza el alquiler y que el cliente regrese con los documentos firmados
4. SEGUIMIENTO
   1. Este es el paso más importante pues se hace seguimiento a los cobros semanales, los mantenimientos de las motos y revisión del GPS para estar atentos de que todas las motos sigan conectadas.
5. **SOBRE EL CONOCIMIENTO QUE DEBE TENER TODOS LOS EMPLEADOS**

Al ingresar a Moto Trabajo como empleado, es necesario que aprendan a conocer la información relevante sobre la empresa. Esto incluye tanto el alquiler de motos a particulares con opción de compra, alquiler por mensualidades, alquiler para turismo y alquiler para empresas. Toda la información se encuentra concentrada en la página <https://mototrabajo.com>. Es **obligatorio**, que todos conozcan la información de la página completa. La siguiente lista recoge define la información de lectura y aprendizaje obligatorio que todo empleado debe conocer.

1. Toda la información de la página web
2. Contrato de alquiler con opción a compra
   1. Se entiende este contrato como el
3. Contrato de alquiler por mensualidades
4. Contrato de alquiler por días
5. Confirmación de contrato
6. Pagaré
7. Documentos como actas de entrega o recibos de depósitos y cualquier otro que se elabore en el proceso de gestión de alquiler de motos.
8. Documento de mantenimiento y garantías.
9. Manual de las motos que se alquilan en Moto Trabajo

Tareas prioritarias

1. **Agendar clientes para llamar a aquellos que envíen documentación**
   1. **Whatsapp**
   2. **Correo: Link de acceso a correo**

**https://alquilermotos.co/webmail**

**User: info@alquilermotos.co**

**Pass: #Moto2020!**

* 1. **Facebook**
  2. **Instagram**

1. **Solicitar requisitos. No se llama a nadie que no envíe los requisitos.** 
   1. **Se abre carpetas por clientes**
2. **Revisar su pasado judicial**
3. **Llamar a los clientes previo a alquiler para realizar el protocolo de seguridad**
   1. **Escribir por wsp que preparen o busquen dos referencias personales de Colombia y dos familiares: nombre completo y teléfono.**
   2. **Llenar protocolo de seguridad**
4. **Citarlos con los documentos originales para iniciar el trámite de contratación.**
   1. **Llenar plantilla contratos**
   2. **Confirmación de contrato**
   3. **Pagaré**

**Tareas básicas para cumplir los tres pasos**

* Contestar el WhatsApp **de manera ágil y oportuna**.
  + Crear nuevas respuestas rápidas de ser necesario
  + Etiquetar a todos los clientes: **que se entienda cuáles clientes hay que llamar, cuales están en proceso, cuáles están en contratos, cuáles son rechazados o cuáles están cerrados**
* Revisar **siempre** el correo y subir la información al Excel de Leads.
* Escribirles a los clientes recordando su pago un día antes y durante el día que deben cancelar
* Actualizar SIEMPRE el Excel de pagos
* Archivar los documentos de los clientes que vayan enviando la información en carpetas de manera organizada y sistemática. Llamar a los clientes y aplicar la entrevista de protocolo de seguridad.
* Preparar la documentación de contratos para Medellín y Bogotá.
  + Llenar todos los campos de la hoja de contratos
  + Llenar los campos del pagaré
  + Llenar los campos de la confirmación de contrato
* Atender las necesidades adicionales que sean necesarias para este proceso.
* Tener en buen estado la oficina

**Tareas de seguimiento**

* Organizar la agenda de pagos de Medellín y Bogotá
* Enviar mensajes a los clientes un día antes de la fecha de pago y el día que deben cancelar
* Hacer seguimiento a los clientes en mora.
* Seguimiento a las revisiones de motos a cada cliente y recordarles la importancia del proceso.
* Visitar a los clientes a sus direcciones. (esto se debe realizar una vez a la semana)

**Tareas de promoción**

* Actualizar todas las redes sociales