

MANUAL GENERAL DEL PROCESO Y FUNCIONES DEL EMPLEADO EN MOTO TRABAJO

Primero. PASOS GENERALES DE LOS PROCESOS DE MOTO TRABAJO

1. VENTAS

- a. Es el primer momento donde el vendedor tiene un contacto con los clientes. Los canales por donde llegan los clientes, principalmente, son los siguientes:
 - i. Whatsapp
 - ii. Correo email
 - iii. Redes sociales
 - iv. Google Business
 - v. Visita a las oficinas

2. PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y CONTRATOS

- a. 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

3. SEGUIMIENTO

- a. 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.

Segundo. 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.

- a. Toda la información de la página web
- b. Contrato de alquiler con opción a compra
 - a. Se entiende este contrato como el
- c. Contrato de alquiler por mensualidades
- d. Contrato de alquiler por días
- e. Confirmación de contrato

- f. Pagaré
- g. Documentos como actas de entrega o recibos de depósitos y cualquier otro que se elabore en el proceso de gestión de alquiler de motos.
- h. Documento de mantenimiento y garantías.
- i. Manual de las motos que se alquilan en Moto Trabajo

Tareas prioritarias

1. **Agendar clientes para llamar a aquellos que envíen documentación**
 - a. **Whatsapp**
 - b. **Correo: Link de acceso a correo**
<https://alquilermotos.co/webmail>
User: info@alquilermotos.co
Pass: #Moto2020!
 - c. **Facebook**
 - d. **Instagram**
2. **Solicitar requisitos. No se llama a nadie que no envíe los requisitos.**
 - a. **Se abre carpetas por clientes**
3. **Revisar su pasado judicial**
4. **Llamar a los clientes previo a alquiler para realizar el protocolo de seguridad**
 - a. **Escribir por wsp que preparen o busquen dos referencias personales de Colombia y dos familiares: nombre completo y teléfono.**
 - b. **Llenar protocolo de seguridad**
5. **Citarlos con los documentos originales para iniciar el trámite de contratación.**
 - a. **Llenar plantilla contratos**
 - b. **Confirmación de contrato**
 - c. **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