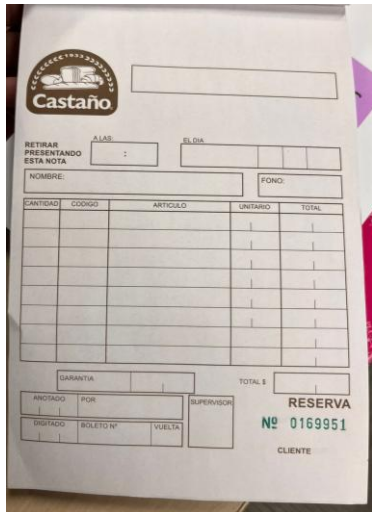


Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 3	
RAU	RESERVA PEDIDOS CLIENTE	IT – 02.09-RET-TIE	
		Revisión	002

“Las reservas siempre deben efectuarse con al menos 48 horas de anticipación (2 días) y comprometerlas sólo para la vuelta en que se efectúa el despacho. Dependiendo la cantidad, incluso debe ser con 72 horas si sobretodo es coctelería”

ETIE	Reservas en Tienda	
Cuándo	Cómo	Documentos
Solicitud reserva	Atender amablemente al cliente, consultar que producto (s) desea solicitar y orientarlo según sus requerimientos.	
	Registrar en talonario de reserva: <ul style="list-style-type: none"> a) Timbre tienda – N° telefónico tienda. b) Hora y día de retiro. c) Nombre y teléfono cliente. d) Cantidad, código del producto, valor unitario y total. e) Garantía <ul style="list-style-type: none"> • Cliente NO habitual <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar garantía del 30% del total de la compra. • Cliente habitual <ul style="list-style-type: none"> ○ Compra menor a \$60.000, no solicitar garantía. ○ Compra mayor a \$60.000, solicitar garantía del 30% del total de la compra. f) Fecha toma de reserva. g) Nombre de la persona que tomó el pedido. <p><i>La garantía entregada por el cliente, solo puede ser recibida en efectivo, no con tarjeta. No se debe ingresar venta a POS. Guardar dicho dinero en caja de seguridad.</i></p>	Talonario Reserva 
	Entregar a cliente copia original del talonario (Blanca).	
	Pegar en diario mural copia rosada o en carpeta de respaldo guardar hoja de pedido. Copia celeste permanece en talonario.	
Reserva con garantía	Ingresar garantía a bolsa plástica y cerrar con sello de papel, anotando en éste N° de reserva.	
	Guardar junto a fondo de sencillo hasta retiro de pedido del cliente y realización de pago de totalidad de pedido	

Realizó: S. Pérez/ Ing. Mejora Cont. Fecha: Abril 2025	Revisó: M.Fuentes/ J. Proc y EO Fecha: Abril 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg.Op. Retail Fecha: Abril 2025
---	--	--

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 3	
RAU	RESERVA PEDIDOS CLIENTE	IT – 02.09-RET-TIE	
		Revisión	002

ETIE	Realización de pedido especial	
Hora dictado de pedidos	Realizar pedido como normalmente ingresa los pedidos de tienda. Si el pedido excede la cantidad permitida para reserva debes notificar a tu Supervisor/a para que realice el pedido especial con el área de Planificación y Abastecimiento.	IT – 02.02-RET-TIE
Inmediato	Anotar/comunicar existencia de pedido para que E.TIE del otro turno esté informada y dejarlo como recordatorio. Además anotar fecha de retiro de productos para que E.TIE del otro turno esté informada y dejarlo como recordatorio indicando que es un pedido especial.	Bitácora

ETIE	Reserva por teléfono	
Cuándo	Cómo	Documentos
Solicitud reserva	Atender amablemente al cliente, orientarlo según sus requerimientos.	
	Registrar antecedentes (ídem operación reserva en tienda, excepto garantía)	Talonnario Reserva
Cliente NO habitual, Cliente habitual compra sobre \$60.000	Solicitar concurrir a tienda (hasta una hora antes de la hora día límite para la toma de pedido) y abonar garantía: 30% del total de la compra.	
Cliente habitual compra inferior a \$60.000	Indicar datos de la reserva y hora – día del retiro del pedido	
Inmediato	Continuar proceso ídem a reservas en tienda.	IT-02.09-RET-TIE

Realizó: S. Pérez/ Ing. Mejora Cont. Fecha: Abril 2025	Revisó: M.Fuentes/ J. Proc y EO Fecha: Abril 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg.Op. Retail Fecha: Abril 2025
---	--	--

RAU

RESERVA PEDIDOS CLIENTE

IT – 02.09-RET-TIE

Revisión

002

E.TIE	Recepción y entrega de pedido a cliente	
Cuándo	Cómo	Documentos
Recepción de producto reservado	Separar de inmediato y adjuntar copia rosada de identificación de entrega.	
	Mantener productos en condiciones indicadas en manual de producto	
Al momento del retiro	Entregar a cliente producto, y solicitar pasar por caja.	
	Indicar a Cajera emisión de boleta .	
	Entregar a Cajera garantía (si la hubiese), y solicitar cobro de diferencia a cliente. Generar boleta por el monto total del pedido.	
	En caso que el cliente pida la factura , este debería haber sido creado con anticipación de acuerdo al IT-07.05-RET-TIE o en su defecto, ingresar con el RUT entregado por cliente y emitir factura.	
	En caso que cliente desee pagar la totalidad del pedido con medio de pago digital (débito o crédito), devolver el efectivo entregado	

“Se recomienda Archivar datos de cliente posterior a campañas por pedidos especiales, de forma del año siguiente contactar para ofrecer nuevamente el pedido especial”

Realizó: S. Pérez/ Ing. Mejora Cont.
Fecha: Abril 2025

Revisó: M.Fuentes/ J. Proc y EO
Fecha: Abril 2025

Aprobó: M.Bravo / Sg.Op. Retail
Fecha: Abril 2025