

MANUAL RESOLUCIÓN INCIDENCIAS CP



Creación / Modificación

FECHA	EMISOR	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN	ÍNDICE
Marzo 2018	V. Balbín – R. Prats	Creación Normativa	A

Nota: Esta difusión anula y reemplaza el documento de índice anterior, el cual será destruido.

LISTA DE DESTINATARIOS:

CENTRO	DESTINATARIO	CENTRO	DESTINATARIO
Centros Propios			
Jefes de zona			

PERSONAL INFORMADO:

APROBADO DIRECCIÓN:

NOMBRE	FECHA	FIRMA
Manel Montero	12 de marzo de 2018	

CREACIÓN / MODIFICACIÓN:

NOMBRE	FECHA	FIRMA
Valentín Balbín Ricard Prats	1 de marzo de 2018	

Índice:	A				
Fecha:	03/2018				



Índice

1.	OBJETIVO		3
2.	DOMINIO DE DIFUSIÓN		3
3.	CONTENIDO		3



1. Objetivo

Esta normativa tiene como objetivo, facilitar al Responsable de un Centro Propio, información de la empresa y procedimientos, así como cualquier otra información de interés para el trabajo diario en un centro Elefante Azul – AutoNet&Oil.

2. Dominio de difusión

A todos los responsables de Centros Propios del grupo (Elefante Azul y AutoNet&Oil)

3. Contenido

PARA QUE SIRVE LA TARJETA FIDELIZACIÓN	4
CUANDO SE DA DE ALTA LA TARJETA FIDELIZACIÓN	5
CUANDO SE ENVÍAN LAS FACTURAS AL CLIENTE	6
PROCEDIMIENTO CHEQUES DEVOLUCIÓN.....	7



PARA QUE SIRVE LA TARJETA FIDELIZACIÓN

TARJETA ELEFANTE AZUL

- Sustituye el efectivo
- Cuantifica en céntimos, no gastando el euro entero en un lavado
- Puede ser recargada
- Beneficio recarga del 20% de recarga extra, *Ejemplo: con 5 euros regalamos 1 euro, saldo total 6 euros*
- REPASAR PAGINA 10 MANUAL OPERATIVO
- Al formalizar el formulario de alta, recibimos los datos del cliente para informarle a futuro promociones vía SMS

TARJETA AutoNet&Oil



- Facturación desglosada por matrícula, producto y estación de servicio.
- Al formalizar el formulario de alta, recibimos los datos del cliente para informarle a futuro promociones vía SMS

TARJETA Prepago AutoNet&Oil



- Se utiliza para dar crédito al tomador de la tarjeta sin tener que llevar dinero encima. (para la concesión de estas tarjetas tiene que ser bajo supervisión del Jefe de Zona)
- Facturación desglosada por matrícula, producto y estación de servicio.
- Al formalizar el formulario de alta, recibimos los datos del cliente para informarle a futuro promociones vía SMS



CUANDO SE DAN DE ALTA LAS TARJETAS

TARJETA ELEFANTE AZUL

- Cuando el operario entrega la tarjeta cargada al cliente y formaliza los datos en el formulario pertinente, la tarjeta ya queda activada.
- Si la tarjeta se vende por la máquina de cambio (Cap Monétique), la venta es inmediata y no hay registro del cliente.
- REPASAR PAGINA 11 MANUAL OPERATIVO

TARJETA AutoNet&Oil

- Cuando se cumplimenta el formulario de alta de cliente, se le entrega la tarjeta al cliente y se tiene que mandar a recepción (recepción@mouremoher.com) durante el día dicho formulario. Una vez lo recibe Mar de recepción la activará durante las próximas 24 horas. *Los clientes que dispongan de condiciones particulares (ejemplo DESCUENTO SOBRE PRECIO MONOLITO), hasta que la tarjeta no queda activada, no gozarán del descuento.*
SE DEBE INFORMAR AL CLIENTE
- REPASAR PAGINA 12 MANUAL OPERATIVO



CUANDO SE ENVÍAN LAS FACTURAS AL CLIENTE

FACTURAS ELEFANTE AZUL

- Se cumplimenta talonario de facturas en blanco manualmente con los datos del cliente y el sello de la empresa.
- El original se entrega al cliente y la copia se guarda con la documentación que se remite a las oficinas cada final de mes.

FACTURAS AutoNet&Oil

Factura desde Centro

- Se cumplimenta talonario de facturas en blanco manualmente con los datos del cliente y el sello de la empresa.
- El original se entrega al cliente y la copia se guarda con la documentación que se remite a las oficinas cada final de mes.

Factura desde Oficinas

- Solamente se podrá emitir factura desde oficinas con la copia del ticket (**NO FACTURA**), remitido previamente vía email a recepción toda la información fiscal del cliente. Estas facturas se remitirán a final de mes directamente al cliente.
- NO SE EMITIRÁN DUPLICADOS DE FACTURAS ya dispensadas desde AUTOFUEL.
- NO SE EMITIRÁN FACTURAS antes de final de cada mes.



PROCEDIMIENTO CHEQUES DEVOLUCIÓN

CHEQUES NO CADUCADOS

- Informar al cliente que dispone hasta el vencimiento del vale para cambiarlo por carburante o bien utilizarlo para la zona de lavado Elefante Azul, se cambia por fichas en la máquina Cap Monetico (sólo para centros nuevos)

CHEQUES CADUCADOS

- Llamar Mar (recepción) e informar del número de cheque para que pueda confirmarnos que está caducado.
- De ser el caso, pedir a Mar que lo anule.
- Una vez anulado, se le abona el importe al usuario y se guarda el cheque hasta recepcionarlo con el Jefe de Zona.