



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: VENTA EN MOSTRADOR DE CONTADO	CÓDIGO: PR-SOP-PV-002	EMISIÓN: NOVIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 2
		REVISIÓN: MARZO – 2010



## PROCEDIMIENTO

### 1. Propósito

Unificar en las sucursales de Farmacias de Descuento Unión la forma en cómo atender a los clientes.

### 2. Alcance

Aplica a todas las sucursales de Farmacias de Descuento Unión.

### 3. Referencias

- Manual del Sistema CIANET (MA-STD-DS-001).
- Método de Trabajo “Protocolos de Servicio” (MT-SOP-PV-007).
- Procedimiento “Venta en mostrador con receta institucional” (PR-SOP-PV-003).
- Procedimiento “Traspaso y reserva de productos” (PR-SOP-PV-004).

### 4. Descriptivo

<i>Responsable</i>	<i>Actividad</i>	<i>Registro</i>
Vendedor de Farmacia/ Gerente de Farmacia	<ol style="list-style-type: none"><li>Recibir el pedido del cliente (<b>Ver detalle en el Método de Trabajo “Protocolos de Servicio” MT-SOP-PV-007 Rol de Vendedor</b>).</li><li>Si el pedido es con receta institucional ver procedimiento “Venta en mostrador con receta institucional” (<b>PR-SOP-PV-003</b>).</li><li>Si el cliente hace el pedido de manera verbal o receta de otro tipo y no se identifica el producto (medicamento), consultar con el jefe inmediato o con el <i>Colaborador</i> de mayor experiencia.</li><li>Verificar existencia del producto y/o cotizarlo en el sistema CIANET (<b>Ver detalle en el “Manual del Sistema CIANET” MA-STD-DS-001</b>).</li><li>Si no hay existencia de lo solicitado por el cliente ver procedimiento “Traspasos y reservas de productos” (<b>PR-SOP-PV-004</b>).</li><li>Si hay existencia, confirmar con el cliente su compra.</li><li>Si el cliente NO lo va a comprar, entonces <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>.</li><li>Si el cliente SÍ lo va a comprar, entonces surtir su pedido.</li><li>Cobrar al cliente los productos que solicitó (<b>Ver detalle en Método de Trabajo “Protocolos de Servicio” MT-SOP-PV-007 Rol de Cajero. También ver el “Manual del Sistema CIANET” MA-STD-DS-001</b>).</li><li>Si el cliente requiere factura, solicitarle los datos fiscales y hacer la factura (<b>Ver detalle en el “Manual de Sistema CIANET” MA-STD-DS-001</b>).</li><li>Si el cliente no requiere factura, entregar los productos al cliente y su factura –en caso de haberla solicitado– (<b>Ver detalle en Método de Trabajo “Protocolos de Servicio” MT-SOP-PV-007 Rol de Cajero</b>).</li></ol>	

**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher

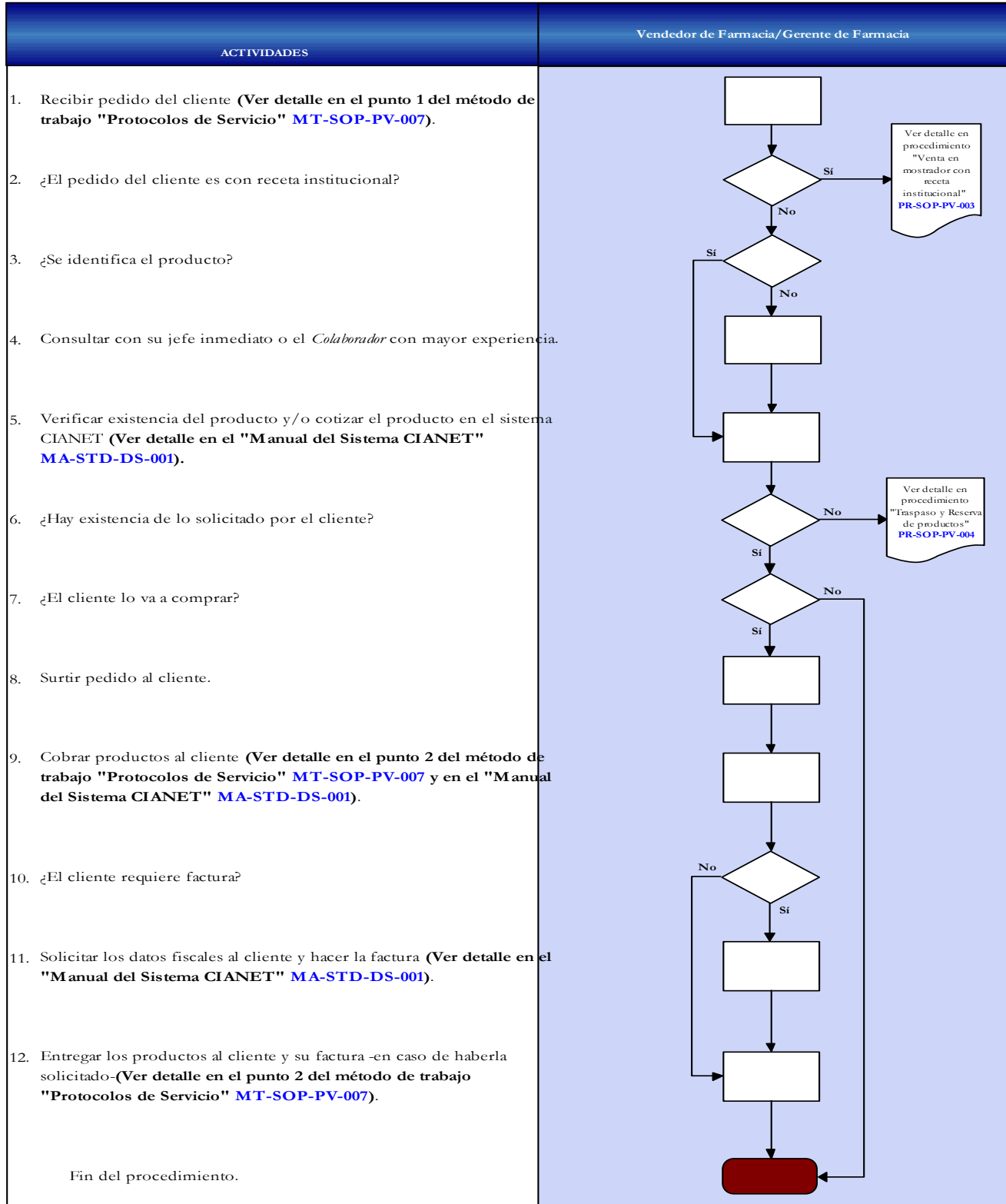


FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: VENTA EN MOSTRADOR DE CONTADO	CÓDIGO: PR-SOP-PV-002	EMISIÓN: NOVIEMBRE – 2009	
DEPARTAMENTO: PUNTO DE VENTA	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 2	REVISIÓN: MARZO – 2010



# PROCEDIMIENTO

## 5. Flujograma



ELABORÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro

REVISÓ

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher