

Programa de incentivos por referencias para ventas cruzadas de Valcourt

DESCRIPCIÓN GENERAL Y OBJETIVOS

Nuestra visión es ser el “líder nacional indiscutible en servicios especializados de construcción con la más alta reputación de experiencia técnica, seguridad y servicio al cliente”. Una forma de lograr esta visión es a través del crecimiento orgánico mediante referencias para ventas cruzadas de nuestra oferta de servicios ampliada con nuestras relaciones con los clientes nuevos y existentes. Nuestros objetivos finales son los siguientes:

- crear un mayor valor y relaciones de confianza con los clientes,
- impulsar el crecimiento orgánico,
- crear una cultura de venta cruzada y un ambiente de “equipo único” y
- ofrecer reconocimiento y recompensas a los empleados que ayuden a resolver los problemas o preocupaciones de los clientes.

DEFINICIÓN DE CLIENTE POTENCIAL DE VENTA CRUZADA

Este programa de venta cruzada es específico para la promoción y venta de servicios prestados en las líneas de servicio por una persona que no está empleada actualmente en esa línea de servicio O para un cliente potencial captado en la misma división, pero en un lugar geográfico diferente. Se refiere, por ejemplo, a los siguientes:

- equipo de limpieza de ventanas que promueve sistemas de seguridad y servicios de impermeabilización,
- equipo de impermeabilización que promueve los servicios de limpieza de ventanas y sistemas de seguridad,
- equipo de sistemas de seguridad que promueve los servicios de limpieza de ventanas e impermeabilización y
- equipo de limpieza de ventanas en Carolina del Norte que promueve los servicios de limpieza de ventanas en Texas.

ELEGIBILIDAD E INCENTIVOS MONETARIOS

TODOS los empleados pueden participar en el programa, y la mayoría de los empleados por debajo del nivel de vicepresidente/directivo son elegibles para recibir un incentivo monetario por un cliente potencial calificado que llegue a significar una venta en virtud de este programa. El incentivo monetario será equivalente al 1 % del valor total del trabajo (hasta un máximo de \$5,000 dólares de incentivo por contrato vendido). Esto incluye un pago mínimo de \$50 dólares por contrato vendido.

Además del incentivo monetario por cada cliente potencial calificado, habrá una competencia en toda la empresa con tres premios trimestrales y tres premios anuales por lo siguiente:

- Mayor cantidad de contratos vendidos,
- Proyecto único de mayor cantidad vendido y
- Cantidad total de ventas.

El premio para cada reconocimiento trimestral será un bono de \$3,000 y los ganadores serán anunciados y reconocidos durante la reunión de todo el equipo.

PASOS DEL PROCESO

A continuación, se describe el proceso general. Tenga en cuenta que el proceso detallado puede variar ligeramente según la sucursal. Si es así, su gerente general (GM, en inglés) enviará aclaraciones de seguimiento.

1. Identifique una oportunidad de venta cruzada, ya sea a través de una serie de preguntas que haya formulado a un cliente o a través de las observaciones realizadas en las instalaciones de un cliente.
2. Complete el formulario de generación de clientes potenciales en línea: www.valcourt.net/one-source-espanol
3. Un vendedor revisará el formulario y tendrá una conversación de seguimiento con el cliente con el objetivo de reservar el trabajo.
4. Una vez que el trabajo esté contratado, usted recibirá un cheque con el importe del incentivo.

PAUTAS DEL PROGRAMA

Participación en el programa:

- Todos los empleados pueden participar en el programa, y la mayoría de los empleados por debajo del nivel de vicepresidente/directivo son elegibles para recibir premios monetarios. La dirección ejecutiva de cada división tomará todas las decisiones finales sobre la participación.
- Para ayudar a que este programa tenga éxito, se ofrecerán capacitaciones para dotar a todos de un mayor conocimiento de nuestra oferta de servicios y de los temas de conversación con los clientes.
- La participación en este programa no puede interferir en modo alguno con la función operativa principal de un empleado. La intención de este programa es que los participantes identifiquen referencias con clientes nuevos o existentes, pero sin desempeñar un papel significativo en la aprobación, el desarrollo, la creación de la solución propuesta o la “venta” del trabajo.
- Este programa no sustituye ni cambia las políticas de compensación del personal de ventas o de los empleados que ya reciben compensación o reconocimiento por las actividades de venta multiservicio.
- Este programa es de carácter acumulativo y no afectará a ningún programa de incentivos actual.
- Este programa de venta cruzada no incluye la promoción y venta de servicios que se prestan desde la misma división en la que una persona está empleada. Por ejemplo, esto no incluye que un empleado de limpieza de ventanas promocioe otros servicios de limpieza de ventanas, como la eliminación de manchas. Esto se conoce comúnmente como venta adicional (“upselling”), no venta cruzada (“cross-selling”). Todos los programas existentes en las sucursales locales para la venta adicional de servicios siguen vigentes y no se verán afectados por los requisitos de este programa.

Referencias elegibles/calificadas:

- Todas las referencias se deben enviar a través del enlace del sitio web con la información requerida. Si no se envía la referencia, no se efectuará ningún pago, sin excepciones.
- La referencia debe enviarse antes de que se adjudique el trabajo. Cualquier referencia enviada después de la adjudicación del trabajo no será compensada, sin excepciones.
- Todas las referencias están sujetas a la revisión de la Junta de Revisión del Programa de Ventas Cruzadas (PRB, en inglés) antes de la financiación y el reconocimiento en virtud de este programa. La decisión de la dirección ejecutiva es definitiva.

- El propósito de este programa es generar nuevos clientes potenciales netos que no serían una oportunidad si no fuera por el generador de clientes potenciales.
 - a. Si una referencia se hace sobre un trabajo que la otra división ya está licitando o ya está desarrollando, o simplemente estamos haciendo un seguimiento del estado de un trabajo, la referencia puede no ser elegible para la compensación de incentivos.
 - b. Sin embargo, un ejemplo de referencia que probablemente sería elegible para la compensación de incentivos es si hemos presentado una propuesta que se ha enfriado durante varios meses, y alguien con una buena relación con el cliente se acerca para hacer un seguimiento y “revive” la oportunidad.

Flujo de trabajo/proceso detallado:

A continuación, se describen los pasos genéricos del flujo de trabajo/proceso. Se actualizarán en dos o tres meses, una vez que se haya implantado Salesforce. Dada la situación actual, en la que tenemos diferentes sistemas y mecanismos de seguimiento en cada mercado, puede haber ligeras variaciones en los siguientes pasos que su gerente general (GM) aclarará cuando sea necesario.

Vendedor y personal de oficina

1. Usted tiene una conversación con un cliente y mide el interés en un posible trabajo de seguimiento que otra sucursal o división de Valcourt puede realizar. El cliente acepta que un vendedor se ponga en contacto con él para hacer un seguimiento.
2. Usted completa el formulario de generación de clientes potenciales en línea, y esa información se carga automáticamente en un rastreador de programas.
3. Un líder de ventas o administrador de la sucursal señalada recibe el cliente potencial y asigna un vendedor para que haga el seguimiento del cliente.
4. Se afirma una declaración de trabajo con el cliente, y se programa el trabajo para una fecha determinada.
5. Una vez finalizado el trabajo, un administrador de la sucursal actualiza el rastreador con el importe del trabajo completado y le notifica que el cliente potencial calificado se ha contratado con éxito. Es responsabilidad de la sucursal receptora actualizar el rastreador. Todas las actualizaciones deben completarse antes del primer día del mes. También le notifican el importe de la venta y la comisión prevista que usted recibirá.
6. Se le paga a usted por proporcionar el cliente potencial. El pago se debe esperar (a través de la nómina quincenal) 30-45 días a partir del contrato.
7. El vendedor que cerró la venta también recibe su comisión normal.

Supervisores y técnicos de campo

1. Usted observa una condición/problema en un edificio y toma una foto de ello.

Escenario A: usted tiene una relación con un cliente y habla del estado del edificio directamente con él. El cliente acepta que un vendedor se ponga en contacto con él para hacer un seguimiento.

2. Usted completa el formulario de generación de clientes potenciales en línea, y esa información se carga automáticamente en un rastreador de programas.
3. Un líder de ventas o administrador de la sucursal señalada recibe el cliente potencial y asigna un vendedor para que haga el seguimiento del cliente.
4. Se afirma el alcance del trabajo con el cliente, y se programa el trabajo para una fecha determinada.
5. Una vez finalizado el trabajo, un administrador de la sucursal actualiza el rastreador con el importe del trabajo completado y le notifica que el cliente potencial calificado se ha contratado con éxito. Es

responsabilidad de la sucursal receptora actualizar el rastreador. Todas las actualizaciones deben completarse antes del primer día del mes. También le notifican el importe de la venta y la comisión prevista que usted recibirá.

6. En este caso, usted tendría derecho a la comisión completa del 1 % de los ingresos.

Escenario B: usted comparte los detalles con su gerente de operaciones / gerente de proyectos / vendedor

2. Usted informa a su gerente de operaciones / gerente de proyectos / vendedor dentro de su sucursal (siga la estructura de informes de la sucursal, variará según la sucursal en función de quién tenga comunicación directa con el cliente).
3. El gerente de operaciones / gerente de proyectos / vendedor se pone en contacto con el cliente para medir su interés por el trabajo identificado que puede realizar la otra sucursal o división de Valcourt. El cliente acepta que un vendedor se ponga en contacto con él para hacer un seguimiento.
4. El gerente de operaciones / gerente de proyectos / vendedor completa el formulario de generación de clientes potenciales en línea.
5. En este caso, usted podrá optar a un reparto a la mitad del 1 % de la comisión por venta cruzada con el gerente de operaciones / gerente de proyectos / vendedor de su división.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones contenidos en este programa de referencias pueden no describir o abordar todas las situaciones que pudieran surgir en la estructuración de un premio de incentivo por referencias. En consecuencia, la Junta de Revisión del Programa de Ventas Cruzadas (PRB), según su criterio, se reserva el derecho de interpretar, limitar, ampliar o, de otro modo, determinar si se debe un pago de incentivo a un generador de referencia o no. La PRB de Ventas Cruzadas está compuesto por ejecutivos sénior de la organización. La PRB de Ventas Cruzadas tiene el derecho de enmendar o modificar cualquier componente del Programa de Referencias en cualquier aspecto, en cualquier momento.