

Manual de Capacitación

Bienvenido a la familia *BZ PET*

Estamos muy contentos de que te unas al equipo. En esta guía se proporciona información específica de la empresa y de las funciones de tu puesto con el objetivo de ayudarte a comenzar de forma efectiva y productiva.



Asesor de Ventas y Atención a Clientes

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA HISTORIA


Somos una empresa que en sus inicios fue un pequeño local de tipo familiar, y el personal lo integraba la familiar del MVZ Daniel Bezares Aguilar. Con la filosofía de trabajo en equipo, honestidad y calidad en los servicios prestados a las mascotas y sus tutores, el mercado pudo identificarnos como una solución integral de los problemas de salud de sus mascotas. Lo anterior nos permitió crecer y construir el edificio actual que cuenta con servicios integrales de consulta, hospitalización, estudios y análisis especializados y alta especialidad.

Nuestra misión

Brindar un servicio veterinario eficiente, de calidad, oportuno, cómodo, seguro y de acuerdo a las necesidades y requerimientos del paciente, siempre en pro de la recuperación de su salud y bienestar animal.

Nuestra Visión

Convertirnos en la clínica veterinaria líder de nuestro municipio y los alrededores.



Nuestra Filosofía

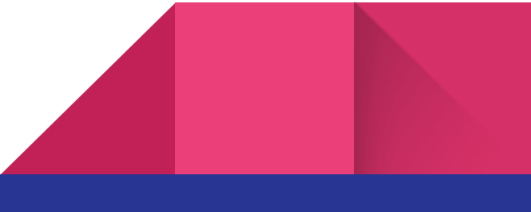
Nuestra forma de trabajar se guía por los siguientes pilares:

- Honestidad
- Seguridad
- Comodidad
- Trabajo en equipo
- Atención
- Puntualidad
- Limpieza
- Confianza
- Presentación
- Empatía.

Familia BZ PET

Ahora formas parte de la gran familia de BZ Pet y representas un elemento de vital importancia para continuar con el éxito que se a logrado.

Somos un equipo de trabajo que busca cumplir con los objetivos de la organización, con la firme convicción de generar un ambiente de trabajo agradable que permita a todos los integrantes convivir de forma respetuosa y armoniosa.



Nuestros Servicios

Los servicios que la clínica proporciona son los siguientes:

- Consulta externa
- Hospitalización
- Cirugía General
- Cirugía Especializada
- Ortopedia
- Inseminación artificial
- Estudios: Rayos X, Ultrasonido y de Laboratorio.
- Venta de:
 - Medicamentos veterinarios
 - Alimentos para mascotas
 - Accesorios en general para mascotas

Descripción de puesto

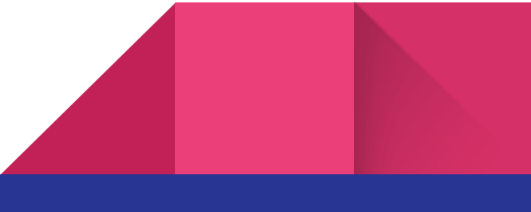
Nombre del Puesto


Asesor de Ventas y Atención a Clientes

Descripción del puesto

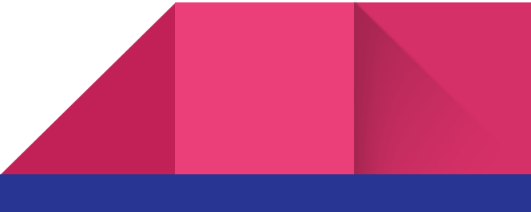
El Asesor de Ventas y Atención a Clientes es la persona encargada de atender en el área de recepción a los clientes que llegan con su mascota y referirlos al médico en turno, con previo registro de los datos del paciente y tutor de la mascota. Además atenderá y asesorará a los clientes que requieran alguno de los diversos productos del área de ventas.

Descripción de funciones

- Recibir de forma amable, jovial y respetuosa a los clientes que llegan a la clínica. Si es un cliente frecuente se deberá llamar por su nombre a la mascota.
 - Si se trata de un cliente con interés de compra lo atenderá y asesorará para satisfacer las necesidades y expectativas con la adquisición de alguno de los diversos productos del área de ventas
 - En caso de enfermedad registrar los datos del tutor y la mascota en el formato correspondiente.
- 

-
- Una vez recabada la información del cliente, deberá comunicarse con los médicos en turno e identificar quien se encuentra disponible para asignarle al paciente y su tutor.
 - Al término de la consulta deberá recibir al cliente nuevamente en recepción para revisar si el médico recomendó compra de algún medicamento, accesorio o alimento, para asesorarlo en su compra.
 - Una vez surtida la receta del médico se le indica que realice el pago en la caja correspondiente..
 - Posteriormente se agradece la preferencia y se despide de forma amable, jovial y respetuosa, llamando a la mascota por su nombre.
 - En caso de emergencia se recibe a la mascota y se asigna al médico de forma inmediata para la estabilización del paciente, posteriormente se recaba la información de la mascota y tutor en el formato correspondiente.
 - Que el área de ventas y recepción se encuentre limpia y ordenada con el apoyo y coordinación del personal de limpieza.
 - Implementar el acomodo correcto en el área de exhibición, es decir el layout del mes o temporada.
 - Mantener los precios correctos y actualizados de los productos en exhibición.
- 

Responsabilidades del Puesto

- Que el cliente perciba un trato amable, jovial y respetuoso hacia su persona y su mascota, durante la llegada y salida de la clínica.
 - El cliente deberá percibir que nosotros nos preocupamos y ocupamos por la salud, bienestar y preservación de la vida de su mascota con la misma intensidad de él.
 - Mantener una logística eficiente en la asignación de pacientes al área médica o de laboratorio.
 - Ser un facilitador y apoyo tanto con el cliente como con el personal médico.
 - Proporcionar una atención y asesoría profesional en la venta de accesorios, por lo que deberá estar en continua capacitación sobre los productos del área de ventas, para que el cliente perciba que recibe la atención de un asesor preparado y no un empleado de mostrador.
 - Todas las acciones deberán siempre encaminarse a lograr la misión y visión de la empresa, así como respetar y aplicar nuestra filosofía de trabajo.
- 

Capacitación

Inducción

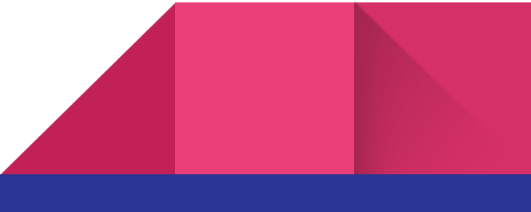
Al terminar la lectura de este manual, contacta al personal de recursos humanos, ya que se coordinará para impartir una presentación que incluye toda la información con respecto al reglamento interno, políticas, procedimientos etc.

Además deberá realizar un recorrido por todas las instalaciones de la clínica para que conozcas cada área y a todos tus compañeros de trabajo.

En esta etapa te presentará a tu supervisor inmediato, te asignará el área física de trabajo, entrega de uniforme y herramientas de trabajo.

Asignación de Tutor de capacitación

Con respecto a la capacitación operativa de tu puesto el área de recursos humanos te asignará a un tutor para que te capacite en tus nuevas funciones durante una semana, dicha capacitación será de forma detallada y minuciosa, con un enfoque de constante retroalimentación para disipar las dudas que surjan durante el proceso.



Departamento de Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos es el encargado de proporcionarte las herramientas e información necesaria para llevar a cabo tus funciones. Además es el responsable de que recibas tu sueldo y prestaciones de forma puntual y correcta.

Buzón de Atención

El departamento de recursos humanos cuenta con un buzón para recibir tus sugerencias, quejas o felicitaciones, dicha información se maneja de manera confidencial.

**En BZ PET,
te deseamos Éxito. . .**

BZ Pet agradece tu interés y compromiso con nuestra organización, deseándote éxito en todas tus actividades.

Si tienes dudas puedes recurrir a tu supervisor directo o al departamento de recursos humanos.

¡ Recuerda, somos una familia ¡

