



## **INSTRUCTIVO ONLINE PARA TIENDAS**

<https://lecoqsportif.com.co/>





# INTRODUCCIÓN

## **¿Qué es ecommerce?**

El e-commerce o comercio electrónico es la práctica de comprar y vender productos a través de Internet.

## **¿Cuál es el objetivo del canal online antes, durante y después de una venta?**

Garantizar una asesoría óptima hacia nuestros clientes, garantizar el envío de los productos de manera eficaz y sin novedades y generar un seguimiento de satisfacción una vez se realicen las entregas.

## **Preguntas frecuentes**

En el siguiente enlace, encontrarán las respuestas a las preguntas más frecuentes de nuestros clientes que realizan compras en línea y buscan asesoría en nuestras tiendas físicas.

<https://lecoqsportif.com.co/pages/preguntas-frecuentes>





## **¿Cómo se genera el proceso de venta y alistamiento de los productos?**

Nuestra tienda online se alimenta del inventario que se encuentra en tiendas físicas, al por mayor y el inventario destinado únicamente para online; cabe resaltar que el inventario de las tiendas se refuerza con inventario online debido a la capacidad de almacenamiento en nuestra oficina principal. El proceso de alistamiento se realiza una vez finalice el día, es decir, que los productos son despachados al día siguiente de la compra.

## **¿Cómo se genera el proceso de asignación de bodegas?**

El proceso de asignación se realiza teniendo en cuenta la ubicación del cliente, las cantidades disponibles por cada tienda y las cantidades a despachar por cliente.



# EQUIPO DE TRABAJO

**Jefe online:** Viviana Muñoz  
**Correo:** [Lcsonline@paitrade.com](mailto:Lcsonline@paitrade.com)  
**Celular:** 3183812472  
**Fijo:** (602) 382 7815 Ext: 119

- Responsable de la gestión general del área, como orientación en los procesos de online entre tiendas, redención de saldos a favor, devoluciones de dinero de clientes online.

**Auxiliar online:** Helen Astudillo  
**Correo:** [Auxonline@paitrade.com](mailto:Auxonline@paitrade.com)  
**Celular:** 3183812472  
**Fijo:** (602) 382 7815 Ext: 122

- Encargada de los alistamientos y despachos

**Auxiliar de servicio al cliente online:** Andrea San Juan  
**Correo:** [servicioalcliente@lecoqsportif.com.co](mailto:servicioalcliente@lecoqsportif.com.co)  
**Celular:** 3183812472  
**Fijo:** (602) 382 7815 Ext: 106

- Asignada para temas relacionados con atención vía WhatsApp y correo de SAC.





## SOLICITUD DE PRODUCTO

- La solicitud del producto se realizará vía correo electrónico de manera global en donde se encontrarán en copia los jefes de zona y el jefe de operaciones.
- La tienda online deberá generar el correo de alistamiento antes de la apertura de las tiendas o a más tardar 2:00 pm.
- Para eventos especiales la hora límite de solicitud de alistamiento será hasta las 3:30 pm.





## PROCESO TIENDA CONCEPTO

- Una vez online, asigne los productos y envíe el correo, las tiendas deberán descargar el archivo de Excel el cual cuenta con el nombre de cada punto de venta para mejor identificación.
- La tienda debe separar el producto solicitado y revisar que este no cuente con las siguientes novedades:
  - Pin de seguridad
  - Sin cordones
  - Sin etiqueta
  - Roto
  - Manchado
  - Con pegamento
  - Sin caja (calzado)
  - Un solo pie
  - Sin plantilla
  - Mareado (amarillo)
  - Trocado por talla
  - Descocado
  - Despegado
  - Sucio
  - Trocado mismo pie
  - Tinta de lapicero





## PROCESO TIENDA CONCEPTO

- Una vez se realice la validación del estado del producto y este se encuentre en óptimas condiciones, se deberá cargar a la bodega de facturación online (Bodega 101 – 58) y se deberá reportar el número de la TR vía correo electrónico.
- Si el producto se encuentra en mal estado, se deberá realizar su traslado a la bodega 30 de averías para que cuando se realice el inventario en tiendas el jefe de zona pueda realizar el filtro pertinente para el descargue de estas.
- El tiempo estimado de respuesta de los traslados por parte de la tienda es de 3h como máximo después del recibido del correo electrónico; si la tienda se encuentra en inventario, deberá reportarlo.





# GENERACIÓN DE GUÍA

- Online recibirá el traslado enviado por la tienda, garantizando que este corresponda a lo solicitado. Si la TR presenta novedad, se reportará vía correo con copia a los jefes de zona, la cual deberá tener una solución por parte de la tienda 20 min como máximo después de la notificación.
- Una vez se realice el ingreso en el sistema se procederá con la generación de las guías.
- Las guías serán compartidas por correo electrónico para su respectiva impresión y despacho. En este adjunto se encontrará la relación de las unidades a despachar, el cual deberá ser firmado por la transportadora y retornado al correo como confirmación.
- Los paquetes deberán ser recogidos por la transportadora al día siguiente de su creación. Si estos superan los 2 días sin recolección, la tienda deberá notificar al área online.



## PRESENTACIÓN EMPAQUE DEL PRODUCTO

El producto deberá ser empacado en las bolsas online; estas se envían para uso exclusivo de los despachos solicitados por el canal. Relacionamos imagen de cómo deberá quedar empacado el producto.



## EMPAQUE DEL PRODUCTO

En el caso de que la tienda no cuente con bolsas de online y estos sean empacados con cinta vinipel deberán sellarlos con cinta Pacific alrededor para evitar pérdidas en transporte.

