



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA 

GRAN RESERVA
— Preserve —

Preserve
SUR

Preserve
MARQUÉS

 PUERTA NORTE

POLÍTICAS COMERCIALES

ENERO 2024

CONTENIDO

POLÍTICAS COMERCIALES 2024





DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

Prospección y CRM	3
Guardias y permisos	4
Asignación de pases	5
Eventos.....	7
PROSPECCIÓN DIGITAL.....	7
Pases web.....	7
Prospección personal en medios digitales	9
LINEAMIENTOS FINANCIEROS COMERCIALES	10
Bloqueos, apartados y enganches	10
Calidad de la venta.....	11
Promociones	12
COMISIONES	13
METAS DE VENTAS.....	16
ALIANZAS INMOBILIARIAS.....	16
PROMOTORÍA	18
Promotoría en desarrollos	18
Promotoría en activaciones	19
CÓDIGO DEL BUEN ASESOR	20
Prospección y objetivos	20
Reglamento	21
Disciplina.....	22
Honestidad	23
Ética	23
Actas administrativas	24
Pilares de atención al cliente	24
Pilares del ciclo de venta	24
Premios.....	25
AGREGADOS	27



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

POLÍTICAS COMERCIALES 2024

Prospección y CRM

1. Todos los prospectos deben registrarse en CRM desde el momento que piden informes, se reciben o son asignados al pase en el punto de ventas (de ser posible previo a proporcionarle información, o en su caso antes de agendar cita).
2. El asesor deberá forzosamente dar seguimiento en el sistema, los seguimientos fuera del sistema no se tomarán como válidos y se correrá el riesgo de poder perder el lead y que sea asignado a otro asesor. Sólo el primer asesor en registrar un lead podrá seguir adelante con el proceso y se considerará titular del lead.
3. Todos los leads registrados en el CRM pasarán a ser propiedad de CR, sin importar el medio por el cual se dio el primer contacto.
4. Los asesores deberán tener por lo menos un seguimiento inmediatamente después de registrado el lead o prospecto para ser tomado en cuenta a su favor (dicho comentario de seguimiento debe estar en CRM en menos de 24 horas después del alta de registro) y posteriormente, tener seguimiento vigente en un periodo no mayor a quince días (durante los primeros 2 meses a partir de su registro). Del tercer mes en adelante, deberán tener como mínimo un seguimiento como mínimo cada 30 días en caso de querer mantener a dicho prospecto activo; de lo contrario, deberá desperfilarlo y enviarlo a etapa de escape señalando el motivo.
5. Los prospectos registrados en CRM que cuenten con seguimiento vigente y que llegarán por algún otro medio, se respetarán al primer asesor, se le dará aviso y tendrá la oportunidad de contactarlos para continuar su labor de seguimiento y posible cierre.
6. Si un lead llegara por otro medio y se encontrara sin seguimiento vigente en CRM, se reasignará inmediatamente (aplica para todos los prospectos dentro del CRM de la empresa, sea cual sea su origen).
7. Todos los prospectos en etapa de escape / desperfilados podrán ser reasignados automáticamente o utilizados para campañas de prospección.
8. Asesor que no tenga actualizado CRM y no tenga registrada prospección semanal, se le harán las observaciones y se le hará una invitación a mejorar.
9. Todos los asesores deberán mantener actualizado su CRM diariamente y debe estar el llenado total de cada etapa de los clientes.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

10. Cuando se trate de ventas a empleados CR o socios CR, el empleado tendrá la posibilidad de elegir al asesor que dará seguimiento a la venta, independientemente de haber recibido información de varios asesores, y sólo el asesor elegido podrá registrar el pase en sistema CRM.
11. Si la venta se realiza a nombre de la pareja (no necesariamente casados), padres o hijos de la persona que solicitó la información inicialmente, ésta será de quien tenga el primer registro en CRM.
12. Los gerentes de ventas darán seguimiento semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores para definir la continuidad o el cese del asesor que no esté aportando a las metas establecidas.
13. Los asesores que sean dados de baja del equipo comercial serán dados de baja simultáneamente del CRM. Se exportará una lista de sus leads activos y se le respetará la comisión de asesor en caso de que cerrara alguno de los leads prospectados durante su pertenencia a CR, teniendo un mes como máximo para cerrar esas ventas. Todas las ventas fuera de esa lista o las generadas posterior a su cese de actividades serán comisionadas como asesor externo.

Guardias y permisos

1. Los asesores deberán cubrir sus guardias en los puntos y horarios asignados de manera semanal por la Gerencia comercial, en el siguiente horario: de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 14:00 a 18:00 horas, contando con un día de descanso entre semana. Sábado y Domingo de 10:00 a 18:00 horas. (El horario de fin de semana puede variar a discrecionalidad de los gerentes comerciales y dependiendo las necesidades de la empresa y el punto de venta). Únicamente en los casos en que se requiera reajustar los horarios por falta de personal, las guardias de lunes a viernes serán completas de 10:00 a 18:00 horas. Cuando haya algún evento, es obligación estar presentes en el horario del mismo.
2. Deberán reportarse con la gerencia comercial al grupo de WA correspondiente "Guardias Norte" "Guardias Sur", "Guardias Marqués" y enviar su ubicación en tiempo real al llegar, de lo contrario se aplicarán las siguientes sanciones:
 - Segundo y tercer retardo mensual sin justificación, se aplicará una llamada de atención.
 - Cuarto retardo se quedará a cubrir guardia, sin derecho a pase durante una semana.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

3. Cualquier actividad administrativa podrá realizarse en horario de guardia, siempre que no se desatiendan los puntos de venta. Entiéndase llenado de solicitudes, elaboración de recibos, envío de contratos, llamadas de seguimiento, actualización de CRM, etc. Sin embargo, aquellas actividades que requieran ausentarse de su guardia como lo sean recorridos, firmas y citas deberán atenderse fuera de guardia. En caso de desatender su punto de venta en guardia perderá el derecho de los pases que lleguen.
4. En caso de que un asesor se tenga que retirar por 'causas de fuerza mayor', tendrá que avisar a su Gerente Comercial y justificar con algún comprobante que acredite su falta.
5. Cualquier intercambio de guardia (turno) deberá ser notificado a la Gerencia Comercial y solo podrá llevarse a cabo previa autorización.
6. Las guardias y descansos serán publicadas previamente por WA en "Guardias Norte", "Guardias Sur" y "Guardias Marqués" para que los asesores puedan anticipar sus horarios y citas.
7. En caso de que algún punto de venta sea reportado sin asesor, sin justificación y sin previo aviso, se sancionará con una semana sin pases (de ningún tipo) que será aplicable dentro de las dos semanas siguientes a la falta.
8. Las guardias, son para cubrirse en el tiempo designado establecido en el rol enviado por la Gerencia Comercial, las citas de sus prospectos deberán atenderlas fuera del horario para no dejar ningún punto desatendido.
9. En caso de que un cliente requiera recorrido en horario de guardia en el desarrollo cubierto, avisar a su Gerente Comercial para buscar cubrir su punto de venta. En caso de ser recorrido en otro desarrollo diferente al que se está cubriendo, se deberá pedir apoyo al Gerente Comercial de la otra plaza, para que, a su vez, designe a un asesor para el apoyo de dicha cita.
10. Se autorizarán vacaciones después del primer año en conforme se hayan solicitado, el Gerente Comercial será quien calendarice y autorice las vacaciones con anticipación. No se autorizarán vacaciones simultáneas a más de 2 asesores.

Asignación de pases

1. **Asignación.** - Los pases físicos serán asignados a los asesores disponibles en su guardia según el orden en el que se hayan reportado su llegada en el grupo de WhatsApp "Guardias Norte", "Guardias Sur" y "Guardias Marqués".



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

2. Si algún asesor, por el motivo que sea, requiere contar con la participación de un **segundo asesor de otro desarrollo**, en casos como hacer recorridos, corridas financieras, planes de financiamiento, éste tiene la obligación de compartir la comisión final de la venta al 50% con el segundo asesor del otro desarrollo que estuvo involucrado en la atención del cliente o el cierre de venta. Si el cierre no se llevó a cabo ese día, pero se brindó atención, recorrido corridas financieras, planes de financiamiento, etc. por este segundo asesor de otro desarrollo, al momento del cierre, se considerará venta compartida. **Si el apoyo se da entre asesores del mismo desarrollo, no se compartirá comisión, ya que es obligación apoyarse entre miembros del mismo equipo.** Para tema de comisiones en el supuesto de compartir, el punto para fines de escalafón (número de venta) será para el propietario del registro, y en caso de existir bono por porcentaje de enganche, será para el cerrador. El seguimiento en CRM estará a cargo del asesor propietario del registro, para lo cual será necesario que el asesor auxiliar de retroalimentación al titular. Nota: El compartir la comisión con un segundo asesor de otro desarrollo, no aplicará si solo se recibe al cliente, se contesta una llamada, o se llena un recibo. En caso de compartir la venta es obligatorio que ambos asesores estén presentes al momento de la firma, así como compartir gastos del obsequio y asistir puntuales a su firma.
3. La venta será cantada por el desarrollo donde se vendió, sin importar de dónde sea el asesor que lo venda.
4. En estos casos es indispensable informar por parte de ambos asesores de su participación a su Gerente de Comercial.
5. Ningún administrativo del área comercial (que tenga salario asignado) podrá atender directamente un prospecto referido del programa **Socio CR**, deberá seguir la política para registro de prospecto Socio CR.
6. **Seguimiento.** - El único medio válido para registrar el seguimiento de los prospectos y tomarlo como seguimiento efectivo, es el CRM de la empresa. (No se tomará como valido el seguimiento por Whats app, correo, Excel o cualquier otro no sea el CRM de la empresa).
7. **Reasignación.** - La reasignación de los prospectos (físicos, web y que lleguen nuevamente por diversos medios) se hará con todo aquel prospecto que no cuente con su debido seguimiento vigente en el CRM de la empresa y se asignará al asesor o la alianza inmobiliaria que tenga la intención de registrarlo nuevamente. La reasignación de pases será de manera automática por parte del Gerente Comercial, sin tener que dar aviso al primer asesor.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

8. **Pases físicos.** En caso de que los asesores en guardia no se encuentren disponibles por cualquier motivo y llegara un cliente a solicitar informes al punto de venta, el pase se le dará al asesor que esté disponible en ese momento para brindar atención y el asesor "saltado" pasará al turno siguiente.
9. Todos **los pases que no estén registrados** previamente en CRM, sin importar si ha contactado previamente a otro asesor o si se le ha proporcionado la información, corresponderán al asesor que lo haya registrado y dado seguimiento debidamente en el sistema.

Eventos

Es obligatorio que todos los asesores se presenten debidamente uniformados durante el horario completo del evento o como indique la Gerencia Comercial; su presencia tendrá como objetivo la prospección y búsqueda de oportunidades de venta (referidos, recompras, alianzas, etc).

PROSPECCIÓN DIGITAL

Pases web

1. Se define como **pase web**, todos aquellos prospectos que lleguen por medios digitales pagados por la empresa (redes sociales, portales digitales, páginas web, etc) y son propiedad de CR.
2. El **asesor de ventas web** será **el primer contacto** para estos prospectos y les proporcionará información de los desarrollos (el de su interés inicialmente y el otro, en caso de ser solicitado), así como datos de costos, metrajes y posiblemente una cotización sencilla si el cliente así lo requiriera.
3. El **asesor de ventas web** (asesor de telemarketing) será el encargado de registrar el pase en **CRM** y será el propietario del pase; él dará seguimiento al prospecto hasta haber agendado una cita.
4. En caso de que el prospecto esté **previamente registrado** en CRM se revisará el estatus del mismo. Si el pase está activo con seguimiento vigente, el **asesor de ventas web** dará aviso al asesor que lo tenga registrado para que dé atención inmediata al prospecto. Si el pase está inactivo, será reasignado al **asesor de ventas web** en los siguientes casos: Pases registrados y vencidos o sin tareas, pases registrados con 15 días (primeros 2 meses) o 30 días (del tercer mes en adelante) sin ingreso de tareas, o sin seguimiento.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

5. Asignará únicamente **citas web** que cuenten con nombre, teléfono, día y hora de la cita, y confirmará dicha cita un día antes o el mismo día de la cita.
6. Las **citas** serán asignadas por el **asesor de ventas web** de acuerdo al rol de pases del centro de ventas. Para ello enviara las citas programadas por día a los chats de "Guardias Norte", "Guardias Sur" y "Guardias Marqués" y así se conocerá desde un inicio que clientes acudirán como pase web ese día. Estos clientes serán atendidos por el asesor que este al pase, dicho asesor, deberá comentar en el chat que él está atendiendo ese pase para efectos de que el ejecutivo web y las gerencias este enterados de ello. Los gerentes comerciales, deben revisar que dichas citas hayan llegado al centro de ventas y pedirán la retro a cada asesor sobre esas visitas, para verificar que se atendieron correctamente. En el caso de que un prospecto muestre interés en ambos desarrollos, el mismo asesor es el encargado de mostrarle ambas opciones.
7. La **asignación** de las citas deberá de ser siempre al pase, salvo cuando una cita sea agendada fuera del horario de guardia, en donde se asignará a criterio de las gerencias comerciales.
8. En el caso de que el pase registrado por el asesor **no sea el titular** de la compra, pero sea esta cita el medio por el cual se cerrará la venta, el asesor deberá notificar al **asesor de ventas web**, y esta venta contará como venta web.
9. Una vez que el pase avance a la etapa de **cita**, el pase deberá ser reasignado en CRM al asesor que está dando seguimiento, y él será el encargado de asignar tareas y cargar los documentos para proceso comercial. Sin embargo, el asesor de ventas web podrá mantener la comunicación con fines de calidad y servicio con el cliente.
10. Está estrictamente **prohibido manipular** el origen del pase, de manera que cualquier asesor y/o administrativo que sea sorprendido manipulando esta información será dado de baja de manera inmediata.
11. La **venta cerrada** de estos pases se canta con el nombre de ambos asesores, para especificar que es venta de origen web. Estas ventas cuentan 2% de la comisión para el asesor cerrador y una comisión fija para el **asesor de ventas web**. (Estas ventas también deben contar para el escalonamiento de comisiones de sus demás ventas y además, el cerrador tendrá el porcentaje de flujo en caso de haber logrado dicho objetivo).
12. Si se reasigna cartera web al asesor de piso, estas ventas se pagarán de manera normal de acuerdo a la tabla de comisiones para el asesor de piso, pero también, se le pagara al asesor web por haber iniciado el contacto efectivo con el cliente.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

Prospección personal en medios digitales

1. Los asesores profesionales inmobiliarios deberán obligatoriamente realizar actividades de prospección digital de manera independiente.
2. Los asesores comprobarán a la Gerencia Comercial correspondiente su actividad en medios digitales y la pauta invertida con evidencias.
3. El área de marketing les proveerá del material (fotografías, logotipos, manual de imagen) que se requiera para dar difusión a los desarrollos y el producto.
4. Los asesores se comprometen a respetar los lineamientos marcados por el manual de imagen y utilizar el material de manera adecuada, únicamente con los fines de promoción y difusión de nuestros productos.
5. Queda estrictamente prohibido utilizar los nombres comerciales para sus páginas de prospección personal. Cualquier página, sitio, landingpage, fanpage o derivado deberá dejar ver claramente que es propiedad de los asesores y que ellos a su vez promocionan nuestro producto. Bajo ninguna circunstancia deberá presentarse como una página de la empresa o desarrollos.
6. Se llevará un registro de las páginas de todos los asesores, el cual será del conocimiento de todos con la intención de no repetir los nombres de las mismas; si el nombre de la página ya está ocupado por otro asesor, se deberá elegir un nombre diferente. El primer nombre registrado ante el área de marketing, será el que lleve prioridad para estos fines.
7. Los asesores comerciales deberán dar difusión a los contenidos digitales que la empresa difunde.
8. Los costos derivados de la actividad digital personal de los asesores serán cubiertos en su totalidad por ellos, dando libertad de fijar los montos de inversión a cada uno de ellos.
9. Los asesores se comprometen a mantener una buena imagen respecto de la marca en sus contenidos digitales.
10. La empresa desde el área de marketing brindará asesoría básica en temas de prospección digital y de redes sociales.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

LINEAMIENTOS FINANCIEROS COMERCIALES

Bloqueos, apartados y enganches

1. El **precio de lista** o precio base al público sin intereses será el de 24 meses tanto en Preserve Sur como en Gran Reserva Juriquilla, para Marqués es el plazo de 30 meses. Cualquier plazo menor a los 24 meses o 30 meses, se manejará como descuento y cualquier plazo mayor se considerará más financiamiento o plusvalía.
2. El **bloqueo** se realizará con **\$5 mil pesos** como cantidad mínima, sólo la Gerencia y/o la Dirección podrán autorizar un monto diferente.
3. El **apartado** se realizará con **\$45,000.00** (Cuarenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.) como cantidad mínima, sólo la Gerencia y/o la Dirección podrán autorizar un monto diferente.
4. El **bloqueo** tendrá **vigencia** sólo durante 7 días naturales dentro del mes corriente y para formalizar el apartado deberá completarse para esa fecha el monto mínimo de **\$45,000.00** (Cuarenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.)
5. Cualquier lote bloqueado que rebase el periodo de los 7 días naturales, se desbloqueará inmediatamente y pasará al estatus de disponible. Únicamente en casos excepcionales, el Gerente Comercial podrá extender el periodo del lote bloqueado, con un lapso máximo de 5 días naturales adicionales, **no más**. Los coordinadores financieros comerciales de cada desarrollo tendrán la tarea de monitorear los plazos y pasarán automáticamente a disponible los apartados que rebasen el plazo límite.
6. En el caso de bloquear un lote los **últimos 3 días** del mes tendrán hasta el día 7 del mes siguiente para formalizar el apartado (es decir completar los **\$45,000.00**), de lo contrario, se ajustará a las promociones y precios del mes corriente y pasará a disponible.
7. Si el cliente **cancela** dentro de éstos 10 días naturales sin firmar contrato, se reembolsará el bloqueo y apartado únicamente. (Los reembolsos a pagos con tarjeta de crédito o débito, generarán una penalización del 4%).
8. En caso de **cancelación**, el prospecto debe entregar el recibo original y enviar un correo electrónico al coordinador financiero comercial del desarrollo correspondiente según sea el caso, para solicitar la devolución indicando un número de cuenta que acepte depósitos en ventanilla.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

9. El asesor sólo tiene permitido recibir dinero en **efectivo**, por concepto de bloqueo, con un monto máximo de \$5,000.00 (cinco mil pesos) dando aviso a su Gerente Comercial. Ese dinero deberá ser entregado a su Gerente Comercial y éste entregará al Coordinador Financiero Comercial.
10. Si un asesor recibe efectivo por montos mayores sin autorización, se hará merecedor a baja inmediata.
11. No se aceptará **efectivo** por concepto de apartado o enganche en puntos de venta y/o corporativo, únicamente en excepciones, previa autorización de dirección de contraloría y que éste a su vez sea depositado en cuentas bancarias que especificará a Coordinación Financiera Comercial.
12. Para la **firma de contrato, y poder cantar la venta** en el grupo de WA "Meta" y sumar al número de ventas comisionable al mes, será necesario tener como mínimo **el pago del apartado formal completo de \$45,000.00** (Cuarenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.)
13. Ninguna venta será autorizada con un enganche menor al 15%.
14. En el caso de las ventas cantadas, si una venta se cancelara sin haber firmado contrato, se descontará del cómputo de la meta. Si se cancelara en el mes siguiente, se descontará del conteo de ese mismo mes.
15. Todas las **cotizaciones** deberán ser supervisadas y firmadas por el Gerente Comercial y Coordinador Financiero Comercial de cada desarrollo, de lo contrario no se elaborará el contrato.
16. El **expediente** deberá entregarse completo y debidamente integrada la solicitud de compra para poder iniciar el proceso del contrato. (anexo 1, integración de expediente)
17. Todos los **macrolotes** estarán sujetos a una política de enganche y pagos aprobada previamente por la Dirección Comercial.

Calidad de la venta

1. El asesor deberá buscar y priorizar la **calidad de la venta** en todas las propuestas ofrecidas a sus clientes, procurando montos adecuados de enganche y de aportaciones voluntarias.
2. El asesor deberá entregar la **cotización** más apegada a la realidad posible al cliente, aun cuando no sea la definitiva y pueda haber alguna modificación. Además, deberá de tener las fechas reales en pago de bloqueo y de apartado.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

3. La Dirección Comercial establecerá **los incrementos de precios**, el listado de promociones y las metas mensuales (por terreno y por monto de flujo) (anexo 3, tabla de metas mensuales).
4. El monto de enganche y el número de ventas mensuales serán considerados en el nuevo esquema de comisiones, el ranking de ventas, premiaciones y demás incentivos para los asesores.
5. Los esquemas de financiamiento deberán estar sujetos a las políticas comerciales y los montos de aportaciones anuales no deberán superar el monto de enganche en ningún esquema. (Salvo en los casos en que por promoción mensual el "enganche" sea inferior al 15%).
6. El pago final no podrá sobrepasar el 20% del precio.
7. Todas las cotizaciones deberán contemplar que la suma de las aportaciones anuales no podrá superar el 40% del precio del terreno.
8. El monto mínimo de mensualidades será de \$8,000.00 (ocho mil pesos)
9. La autorización de montos distintos a los estipulados en los puntos anteriores deberá ser a consideración de los gerentes comerciales.

Promociones

1. La Dirección Comercial establecerá el listado de **promociones** vigentes mensuales y las permanentes, así como los términos y condiciones en que éstas se pudieran combinar, excluir o adicionar. La tabla de promociones y combinaciones será proporcionada mes con mes.
2. Toda petición adicional a sus promociones deberá ser solicitada por los gerentes comerciales a la dirección correspondiente, y se realizará únicamente en casos excepcionales, los asesores no pueden hacer estas peticiones. Está prohibido utilizar como un instrumento de venta las condonaciones y descuentos de deslindes, revisiones de proyectos, o cuotas de mantenimiento.
3. Los asesores deberán respetar los lineamientos de promociones propuestos y en caso de requerir alguna excepción consultarla con su gerencia comercial, y aprobada por la Dirección Comercial, **previo a la propuesta con los clientes**.
4. Todas las **promociones permanentes** son válidas únicamente con enganches superiores al **20% del valor del terreno**.
5. Las promociones mensuales serán combinables con las permanentes sólo en los casos señalados en el cruce en la tabla de promociones.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

6. En los casos en que las promociones tienen una cuota por asesor será indispensable que se lleve el conteo y registro por parte de los asesores y los administrativos de ventas, la autorización de una promoción extra deberá ser autorizada por el Director Comercial.
7. Las promociones pueden estar sujetas a cambios, previo aviso; y serán difundidas en los medios digitales de la empresa y de los asesores, únicamente hasta el inicio del mes vigente.

COMISIONES

- 1.- El esquema de comisiones será escalonado en función del número de ventas de cada asesor en el mes. El incremento porcentual de cada escalón se traslada a las ventas anteriores del mes, correspondiendo estas comisiones a la siguiente tabla:

Número de Ventas	
1	2.50%
2	2.50%
3	2.75%
4	2.75%
5	3%
6	3%
7	3.50%
8	3.50%
9	4%
10	4%

Enganches	
20%	0.20%
30%	0.30%
40%	0.40%
50%	0.50%
60%	0.60%
70%	0.70%
80%	0.80%
90%	0.90%
100%	1.00%

- 2.- Porcentaje extra por flujo de enganche: el asesor recibirá un puntaje adicional a su comisión, dependiendo del monto de enganche de cada terreno ingresado en el mismo mes. Este porcentaje se suma a la comisión por venta individual. Se anexa tabla de montos:

% DE ENGANCHE EN EL MISMO MES	PORCENTAJE ADICIONAL A COMISIÓN
20% - 29%	.2%
30% - 39%	.3%
40% - 49%	.4%
50% - 59%	.5%
60% - 69%	.6%
70% - 79%	.7%
80% - 89%	.8%
90% - 99%	.9%
100%	1%

1. Las ventas con enganches diferidos **NO APLICAN A PORCENTAJE EXTRA POR FLUJO**. Para el conteo del porcentaje aplica únicamente el porcentaje enganchado en el mes corriente.
2. El enganche completo debe caer en el mismo mes en el que se pagaron los **\$45,000.00** del apartado formal, para ser acreedor al **PORCENTAJE EXTRA POR FLUJO**. En caso de apartar los últimos 3 días del mes, se dará oportunidad a completar el enganche antes del día 7 del mes siguiente para poder ser acreedor al bono de flujo.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

3. El corte de comisiones se realizará el día 8 del mes siguiente, para corroborar el número de ventas realizadas y calcular las comisiones.
4. Una vez firmado el contrato y que el cliente haya depositado el enganche pactado, el asesor elaborará su factura y cargará sus formatos (.XML y .PDF) en Enkontrol para pasar al pago, cualquier duda sobre las comisiones deberá dirigirse con administrativos según corresponda el desarrollo.

Dinámica de comisiones para prospectos recomendados

Aliados no inmobiliarios	Bono	Comisión para asesor	
Socios CR	\$10,000	2 %	Cuenta para escalonar el resto de sus ventas y suma porcentaje extra por flujo
Referido	\$5,000	La correspondiente	Cuenta para escalonar el resto de sus ventas y suma porcentaje extra por flujo

*Los bonos para socios CR y recomendados no podrán duplicarse.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

METAS DE VENTAS

- 1.- La meta mensual será alcanzada siempre y cuando se hayan vendido el número de unidades meta **y** también se haya llegado al flujo meta.
- 2.- El número de unidades y el monto de flujo, se dará a conocer mes a mes por parte de la Dirección comercial a través de los Gerentes Comerciales al equipo de ventas. Se cantarán y contarán para la meta todas las ventas apartadas formalmente con \$45,000.00 en el mes corriente; y para temas de meta de flujo, todo el dinero ingresado desde el día primero hasta el día último de mes por concepto de enganche.
- 3.- El Bono por Meta de administrativos será logrado al llegar a la meta de unidades y flujo proyectada de cada mes.
- 4.- Los premios mensuales de 1er y 2do lugar serán otorgados a los 2 primeros asesores en el ranking de ventas por desarrollo, siempre y cuando se alcancen las metas de unidades y flujo proyectadas.

ALIANZAS INMOBILIARIAS

1. Todas las alianzas inmobiliarias, serán registradas de inicio por las Gerencias Comerciales de los desarrollos.
2. La alianza inmobiliaria será agregada a los grupos de Whats App de cada desarrollo (Preserve Sur Alianzas, Preserve Norte Juriquilla Alianzas, Preserve Marques Alianzas); estos chats serán unilaterales y tendrán como objetivo la difusión de información importante de los desarrollos, eventos, disponibilidad, precios, etc.
3. Las alianzas inmobiliarias (personas físicas y morales) llevarán a cabo la firma de un convenio de colaboración con la empresa y con ese mismo convenio, podrán comercializar todos los desarrollos de CR.
4. Los prospectos de las alianzas inmobiliarias, deberán ser enviados por ellos mediante mensaje de Whats App a la Gerencia Comercial del desarrollo de interés para su registro (nombre, teléfono y correo).
5. Los gerentes comerciales validarán que no exista registro previo de dicho prospecto en nuestro CRM y en caso de no exista registro, procederán a darlo de alta a favor de la alianza que lo solicitó, dando aviso por Whats App a la misma de que el registro ha quedado a su favor; en el supuesto de que ya exista un registro previo en nuestro CRM, se les dará aviso de que no puede tomarse a su favor y se le mandará evidencia de ello.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

6. Los Gerentes Comerciales serán los encargados de asignar a los prospectos de las alianzas inmobiliarias a un asesor disponible para brindar atención en el desarrollo (el que este de turno al pase en guardia).
7. En caso de que alguna alianza Inmobiliaria tenga afinidad por trabajar directamente con algún asesor activo en la empresa, tendrá la posibilidad de continuar laborando directamente con él, solicitando el proceso de registro de cliente con dicho asesor y poniéndose de acuerdo para brindar atención conjunta al cliente, sin embargo, la alianza inmobiliaria deberá notificar de esto a la Gerencia Comercial de cada desarrollo cada que registre un cliente, para efecto de estar claros en el pago de comisiones y el proceso a seguir con cada uno de sus prospectos.
8. Todos los prospectos de alianzas inmobiliarias, deberán ser atendidos forzosamente por un asesor interno de CR, y deberán de ser registrados en CRM por medio de la Gerencia Comercial.
9. El recorrido y toda la información brindada dentro del desarrollo a los prospectos de las alianzas inmobiliarias, se debe llevar acabo siempre por parte del asesor CR asignado, para evitar información errónea del mismo o confusiones para el cliente.
10. Las alianzas inmobiliarias pueden dar acompañamiento durante todo el recorrido, absteniéndose de dar información técnica del mismo, pero facultados para brindar apoyando en el convencimiento y alentando al cliente para el cierre de la venta.
11. El seguimiento de los prospectos de alianzas, se llevará a cabo en el CRM por parte del asesor CR asignado, el cual, dará seguimiento de acuerdo a la retroalimentación que le dé el asesor externo.
12. Es responsabilidad de la alianza inmobiliaria, estar en contacto con los asesores CR para brindar retroalimentación del cliente y que, a su vez, estos puedan subir los comentarios y seguimiento en el CRM.
13. Cualquier registro que no tenga seguimiento en el sistema en un periodo máximo de 15 días en los primeros 2 meses y de 30 días los meses subsecuentes, podrá ser reasignado a cualquier otro asesor interno o alianza inmobiliaria que lo solicite.
14. Si alguna de las alianzas inmobiliarias llegase físicamente al desarrollo con un prospecto, sin haber realizado el registro previamente con el Gerente Comercial del Desarrollo o asesor de su confianza, el asesor CR en turno revisará por medio del nombre, correo y teléfono del prospecto, que no se encuentre registrado en CRM y en caso de no estar registrado, solicitará a Gerencia que de alta el registro como alianza inmobiliaria y procederá a brindar la atención al prospecto.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

15. En caso de que el prospecto de las alianzas inmobiliarias ya se encuentre registrado en CRM con antelación, se les dará aviso inmediatamente, para que sepan que son prospectos de CR y no serán comisionables para ellos, pero aun así se brindará la atención al prospecto.
16. El porcentaje aplicable al precio comisionable para el asesor interno es del 1% en estas operaciones, pero además será acreedor al bono por flujo de dicha operación y la venta le ayudará a escalonar sus demás ventas.
17. Ningún familiar directo o pareja de algún asesor puede ser alianza inmobiliaria, bajo ninguna circunstancia. En caso de tener un cliente por medio de ellos, deberá entrar por medio de la prospección propia del asesor.

PROMOTORÍA

Promotoría en desarrollos

1. Existirán dos equipos de promotoría en el equipo comercial: aquellos promotores de los desarrollos y el que trabaje directamente en las actividades de prospección externa.
2. Los promotores de los desarrollos trabajarán en las actividades asignadas por las coordinadoras de hospitalidad y los gerentes comerciales, encontrándose funciones de anfitriones y promotoría variadas acorde a las necesidades comerciales.
3. Los promotores de prospección externa estarán a cargo de la coordinadora de hospitalidad y trabajarán bajo su guía en los eventos realizados con alianzas, en volanteo y activaciones varias.
4. Todos los promotores recibirán un kit de uniformes los cuales deberán de portar debidamente en su jornada de labores cuidando su presentación e imagen.
5. Los promotores de los desarrollos que generen la venta de un terreno recibirán una comisión fija de \$ 2,500.00 que serán descontados de la comisión del asesor. Su comisión será pagada en efectivo cuando se realice la firma de contrato del cliente. El pago deberá ser validado por los coordinadores financieros comerciales: estando el pase registrado en CRM como pase de promotoría y el asesor asignado deberá dar seguimiento del estatus de la venta.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

6. Los promotores deberán tener conocimientos básicos sobre los desarrollos y el producto que ofrecen, así como de la empresa y sus diferenciadores. Aunado a eso recibirán capacitaciones de servicio y atención a clientes para brindar un servicio de excelencia; y algunos talleres de motivación.
7. Los materiales utilizados durante las activaciones serán otorgados por sus coordinadores y deberán ser distribuidos durante las activaciones procurando la efectividad de la activación y la selección adecuada del perfil de los participantes en la actividad.
8. Quedará estrictamente prohibido tirar el material, esconderlo o realizar cualquier actividad no indicada por sus coordinadores.
9. El incumplimiento a cualquiera de las observaciones de este apartado será motivo de sanción para los promotores, y dependiendo de la gravedad, podría ser causa de baja.
10. Los promotores podrán solicitar seguimiento del estatus de sus prospectos a los asesores asignados para conocer sobre la efectividad de su actividad y de sus comisiones.

Promotoría en activaciones

1. Se realizarán alianzas comerciales desde el área de Coordinadora de hospitalidad, con la intención de abrir nuevos canales de prospección y ella misma, será la encargada de dar seguimiento a las alianzas.
2. La coordinadora tendrá también la facultad de abrir nuevas alianzas y determinar el tipo de activaciones y actividades que se realizarán para la prospección.
3. El equipo de prospección estará conformado por la coordinadora que tendrá a su cargo un equipo de promotores para sus actividades.
4. El seguimiento de los prospectos generados por volanteo se hará por parte de los asesores de ventas a quienes sean asignados los pases.
5. Se dará seguimiento a la labor de promotores y por parte de la coordinadora de hospitalidad, quien llevará registro de sus prospectos y la asignación de prospectos a asesores.
6. Se elaborará un reporte mensual con las activaciones, actividades, personal y pases generados desde su labor.
7. Los promotores deberán portar los uniformes otorgados por la empresa, cuidando en todo momento su buena imagen y presentación y acatando los lineamientos establecidos por la coordinadora de activaciones.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

CÓDIGO DEL BUEN ASESOR

Prospección y objetivos

El asesor se compromete a cumplir con los siguientes indicadores:

- 1) Tener **prospección** mínima de 5 clientes nuevos a la semana.
- 2) Tener **prospección** mínima de 2 citas a la semana.
- 3) Tener sus seguimientos al día en CRM.

Nota: El asesor que no de cumplimiento a las cuotas mínimas se quedara una semana en guardia sin derecho a tomar pases de ningún tipo.

- 4) **El asesor debe forzosamente contar con al menos 6 ventas al trimestre para permanecer en el equipo.** Quien no cumpla con este mínimo de venta, será dado de baja del equipo comercial.
- 5) Los bonos (excepto el bono por flujo extra), premios, reconocimientos e incentivos serán otorgados únicamente a aquellos asesores que cumplan con una venta superior a 3 lotes mensuales.
- 6) Se medirá la **productividad** del asesor por número de unidades vendidas, el uso efectivo de su CRM, el monto enganchado mensual de lote individual para efectos de determinar el ranking de ventas.
- 7) Además del número de ventas para efecto de permanencia en el equipo, el asesor será evaluado en otros aspectos como su puntualidad y asistencia, el uso efectivo y correcto del CRM, su disposición para trabajar en equipo, el respeto a sus compañeros y clientes.
- 8) Macros aplica para ranking de ventas y flujo ya que el macro se premiará en base al monto enganchado (Enganche del 30% recibirá comisión del 3% y enganche del 50% en adelante la comisión será del 3.5%).
- 9) Macros si aplican para escalonamiento de número de ventas (dependiendo si es de fideicomiso se tomará como 3 unidades y si es macro de CR contará como 5 ventas).



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

Reglamento

1. El **uso de oficinas**: En caso de realizar cotizaciones o firma dentro de la caseta de ventas, esta se dará conforme vayan llegando o se agendará previa cita, respetando el horario acordado para ello. Debe procurarse ocupar las áreas designadas para ello, para no ocupar el área de prospección y venta.
2. Los puntos de venta deberán estar **limpios y en orden en todo momento**, reportando cualquier incidente en el mobiliario, insumos faltantes o por agotarse.
3. La **caseta de ventas** tiene que permanecer libre para atención y firma de clientes, en caso de no tener alguna actividad pendiente, deberán ocupar algún otro espacio fuera de las casetas y en su caso, brindar el lugar a los asesores que tengan clientes en ese momento.
4. Las **terminales** en punto de venta deberán estar previamente cargadas, listas y activas por los asesores CR; es responsabilidad de ellos al llegar a su guardia, revisar que dichos elementos estén cargados y listos para utilizarse.
5. Los asesores CR, tienen la obligación de avisar a la Gerencia Comercial en caso de algún faltante de insumos o cualquier detalle que vean en cualquiera de los puntos de ventas, para poder dar respuesta oportuna a estos temas.
6. Para la **firma de contrato**, si se pretende dar algún detalle que incluya alimentos deberá realizarlo en alguno de los espacios adecuados para ello, como lo son los centros de consumo y amenidades con alimentos. Sur: Barra de Román, Sky bar del Hípico, terraza, etc. Norte: Barra de Román, Asador, Sky Bar, Burguer, etc.
7. En el uso de los **vehículos** se dará prioridad a asesor en guardia, preguntar antes de hacer algún recorrido.
8. Al terminar de atender a sus prospectos y/o clientes, deberán dejar el lugar ocupado limpio y sin basura o utensilios.
9. El horario de caseta de ventas es de 10:00 am a 18:00 horas, en caso de requerir asistir fuera de horario comunicarse con el Gerente Comercial del punto.
10. Los **recibos** tienen que anotarse en la bitácora por parte de cada asesor que ocupe alguno de ellos y se deben guardar en lugar correspondiente. Cada lunes se deberá reportar con el coordinador financiero comercial que recibos fueron utilizados y el número de folio de los mismos. Los coordinadores financieros comercial deben mantenerse pendiente y en comunicación con asesores para prever que los puntos de venta se mantengan abastecidos de recibos.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

11. Los **raizers y camionetas** deberán permanecer limpios y en óptimas condiciones, en caso de cualquier anomalía deberá ser reportada por el asesor que lo detecte y utilice.
12. El uso de **raizers y camionetas** será sólo por las zonas establecidas y a una velocidad no mayor a los 30 a 40 km por hora (Zona que se comercialice).
13. Los **raizers y camionetas** deberán guardarse diariamente en los lugares designados en cada proyecto para ello, con la finalidad de evitar algún daño o robo.

Disciplina

1. **Imagen y Presentación.** Los asesores comerciales deberán presentarse a sus guardias con el uniforme asignado limpio sin excepción, en caso de no llevar uniforme, se le pedirá retirarse de la guarida y será acreedor a una llamada de atención. Si el asesor reincide en esta conducta, se levantará un acta administrativa y se le suspenderá de rol de guardias por 15 días. Acudir a la guardia aseados, peinados y en caso de las mujeres deberán presentarse con maquillaje básico. En caso de los hombres que tengan barba, que este bien arreglada y aseada.
2. **Puntualidad.** La guardia es de 10:00 a 14:00 primer turno y 14:00 a 18:00. Los fines de semana guardia de 10:00 a 18:00 horas, salvo en caso de que sus gerentes comerciales decidan lo contrario por estrategia o así convenir a la empresa. Es deber del asesor llegar en tiempo a sus guardias, con una tolerancia máxima de 5 minutos. La omisión de este punto se hará acreedor a llamadas de atención y sanciones como la pérdida de pases o suspensión del rol de guardias.
3. **Administración de Tiempo.** Al inicio de su jornada, el asesor deberá reportar a la Gerencia Comercial su punto de venta abierto, con ubicación en tiempo real al WA de "Guardia Norte", "Guardia Sur" o "Guardias Marqués", y estar listo para recibir prospectos desde el primer minuto de su guardia. Así mismo, es obligación de los asesores acudir por los vehículos que se utilizan para los recorridos y llevarlos a guardar al final de su turno de guardia.
4. **Junta de ventas.** El asesor acudirá a la junta semanal en la sede y hora que su Gerente Comercial le notifique. Ahí se planearán funciones y planes de ventas, se tratarán temas generales, se dará seguimiento a los pendientes, se evaluarán los resultados y habrá retroalimentación.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

- ✦ Contemplar que estas juntas son obligatorias y se llevarán a cabo los lunes de 10:00 a 14:00 horas por lo que el asesor deberá tener libre dicho horario libre en su agenda para atender este compromiso.
- ✦ Se informará con tiempo en los chats correspondientes de la junta Comercial General con Dirección y administrativos para revisar avances y proyecciones una vez al inicio de mes. Horario: 13:00 a 15:00 horas.
- ✦ Junta Grupal CR en horario de 9:00 a 12:00 horas o Comida Grupal CR en horario de 15:00 a 17:30 horas.
- ✦ El lunes será el día asignado para todo tipo de **capacitación** y seguimiento de la misma, el horario que debe haber disponible es de 9:00 a 15:00 horas.

En caso de faltar a cualquiera de estos incisos, se tomará como falta injustificada y haciéndose acreedor a una semana con guardias sin pases.

Honestidad

1. En caso de cometer alguna equivocación, ésta debe ser reportada de inmediato a la Gerencia Comercial para su evaluación y oportuna respuesta.
2. Si un compañero comete algún error y es necesario brindar retroalimentación al respecto, deberá ser siempre de manera respetuosa y utilizando los medios e intermediarios necesarios.
3. Las especulaciones, rumores, chismes, difamación y la comunicación informal (fuera de procedimientos y medios institucionales) son causa de sanción por 15 días con guardias sin derecho a ningún tipo de pase.

Ética

1. Nadie puede promover ningún tipo de producto o servicio inmobiliario que sea ajeno o no sea propio y autorizado por la empresa. El incumplimiento de lo anterior, causará baja definitiva de la empresa.
2. Es causa de baja definitiva y consecuencias legales, la transmisión no autorizada de información de nuestras bases de datos y/o información estratégica de la empresa.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

3. Son asuntos confidenciales todo aquel documento con información estratégica comercial, así como las listas de precios, listas de promociones, lista de prospectos y clientes, los cuales quedan estrictamente prohibidos para su difusión.
4. En caso de que exista polémica respecto de la propiedad de un prospecto, el seguimiento o cualquier tema de la misma índole, los involucrados deberán comunicar a su Gerencia Comercial para la resolución del conflicto; evitando involucrar a otras áreas y compañeros de equipo.
5. Si algún asesor lleva acabo prácticas desleales con dolo o mala fe, con la finalidad de robar un pase o afectar el trabajo de algún compañero, será dado de baja de manera inmediata del equipo de ventas.

Actas administrativas

La acumulación de dos actas administrativas o invitaciones a mejorar, son causa de baja definitiva.

Pilares de atención al cliente

1. Escucha activa.
2. Preguntas de descubrimiento.
3. Conexión y vinculación.
4. Empatía.
5. Frases de transición.
6. Resolución
7. Cierre de servicio.

Pilares del ciclo de venta

1. Bienvenida y presentación.
2. Perfilamiento correcto.
3. Explicación de producto:
 - Recorridos (Fijar puntos de impacto)
 - Videos
 - Brochure
 - Costos



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

4. Valor agregado.
 - Beneficios exclusivos
 - Promociones • Vivir la experiencia
5. Cierre.
6. Seguimiento posventa.

Premios

1. El premio correspondiente al **arrancón**, será en caso de que se llegue a la mitad de las unidades meta en la primera quincena del mes, y será únicamente para los asesores que hayan contribuido a la venta, a quienes se dará un monto de \$15,000.00 por concepto de arrancón para realizar una convivencia. Además de un monto \$9,000 distribuido entre los administrativos.
2. En los casos en que se logre la **meta mensual**, los primeros lugares de cada desarrollo, serán premiados de acuerdo al lugar que hayan obtenido en ventas generales, con un bono en efectivo por los siguientes montos. (En caso de empate en número de ventas, el criterio de desempate será el flujo ingresado en ese mes).

	META
1er lugar	\$5,000
2ndo lugar	\$3,000
3er lugar	\$2,000



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA

3. Cada **semestre** se realiza una revisión del ranking de meta y se otorgará a los 6 primeros lugares de ventas generales, un premio variable (tarjetas de regalo, certificados, viajes, etc).
4. Todos los premios (viajes, convivios) cuentan con una caducidad de 6 meses para hacerlos válidos, de no ser así se darán por perdidos.



DESARROLLAMOS EN ARMONÍA AGREGADOS

CONSTRUCTORES RECOMENDADOS CR

Los asesores no deberán realizar promoción, difusión o recomendaciones de ningún constructor dentro de los desarrollos, y está estrictamente prohibido prospectar para ellos en temas de construcción de manera comisionada. En caso de hacerlo, podrán ser sancionados a consideración de la empresa.

Únicamente podrán dar difusión al directorio completo de Constructores Recomendados vigente, el cual podrán consultar en la página de CR: www.crmexico.mx, en el apartado de "trámites", pestaña "constructor reconocido", o ser solicitado al área de imagen urbana.

De lo omitido

Cualquier circunstancia que esta política no contemple, debe ser sometida a criterio y políticas. Cualquier acción u omisión de los colaboradores deberá contemplar su respectiva consecuencia.

GERENTE COMERCIAL

DIRECCIÓN
COMERCIAL

SUBDIRECCIÓN
GENERAL

DIRECCIÓN DE CAPITAL

ASESOR PROFESIONAL CR
