

# **MANUAL DE INDUCCIÓN DE PC HOUSE**

## **BIENVENIDA**

PC House te da la más cordial bienvenida a ti que a partir de hoy te incorporas a nuestro grupo de trabajo. Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darte a conocer aspectos relevantes de la Coordinación. Te exhortamos a sumarte a las acciones con mucha responsabilidad, disciplina, esmero y dedicación. Necesitamos tus habilidades y experiencia. Así pues, tu esfuerzo se unirá al conjunto de esfuerzo de todo el equipo, para lograr el mejoramiento de nuestro estado y por ende la calidad de vida de cada uno.



## PC HOUSE INFORMATICA

TECNOLOGÍA QUE TE CONECTA AL MUNDO

# Quienes Somos

Somos una empresa dedicada a la venta de soluciones tecnológicas, tanto para el hogar como para las empresas. Estamos 14 años en el mercado, con 5 salones de venta en diferentes Ciudades del Dto. Itapúa. Y Misiones Conformado por un excelente grupo de colaboradores y locales con un stock sumamente amplio y variado.

Abrimos nuestras puertas con el fin de brindar soluciones tecnológicas e innovaciones para empresas y hogares; ofreciendo calidad y compromiso a la hora de la atención. Contamos con financiación propia y una gran variedad en nuestros productos y garantía de hasta 2 años.

Contamos con un sector Corporativo que se enfoca en dar una atención especializada a empresas.

Trabajamos con los siguientes Rubros: HARDWARE – REDES – ENERGIA – SMARTPHONE – ACCESORIOS – INSUMOS – CCTV - PRODUCTOS Y SERVICIOS

Algunos productos que podres encontrar: Notebook – Celulares – Computadoras de Escritorio – Impresoras – Insumos Informáticos – Periféricos y Accesorios – Proyector – Audio – Redes – Smartphones y Tablet – Instalaciones De Cámaras Y Alarma – Gaming – Energía – Gadgets – Electrodomésticos – Muebles – Servicio Técnico – Televisores – Equipamiento Para Sector Hotelero – Software De Gestión.

HOHENAU  
Avda. Osvaldo Tischler c/  
Mcal. López.  
0775-232723  
0995-371010

BELLA VISTA  
Ruta 6ta Km 45  
0985-192115  
0995-371115

ENCARNACIÓN  
Mcal. Estigarribia e/  
Villarica y Tomas R. Pereira  
0995-371092 0995-371103

NATALIO  
Avda. Los Lapachos  
0995-371088

MARÍA AUXILIADORA  
Ruta 6ta km 119  
0995-371122



# Datos de las Sucursales

## **SUCURSAL BELLA VISTA**

- Ruta 6ta km 45 – Bella Vista al lado de Radio San Fernando
- Tel: 0213262195
- Celular: 0985 192115 – 0995-371115
- e-mail: [ventas2@pchouse.com.py](mailto:ventas2@pchouse.com.py)

## **SUCURSAL ENCARNACION**

- Mcal. Estigarribia 1449 C/Villarica
- Celular: 595 995 371092
- e-mail: [ventas@pchouse.com.py](mailto:ventas@pchouse.com.py)

## **SUCURSAL HOHENAU**

- Avda. Osvaldo Tischler. y Mcal. Francico S. Lopez
- Tel: 0775 232723
- Celular: 0995-371010
- e-mail: [ventas1@pchouse.com.py](mailto:ventas1@pchouse.com.py)
- FOTO FACHADA 360

## **SUCURSAL MARIA AUXILIADORA**

- Ruta Sexta Km. 117
- Celular: 0995-3711122

## **MANUAL DE INDUCCION**

EN ESTE MATERIAL ENCONTRARAS LAS FUNCIONES BÁSICAS PARA TU BUEN DESEMPEÑO.

# DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

## **SUCURSALES**

### **HOHENAU**

- UN (1) ENCARGADO DE SALÓN
- DOS (2) VENDEDORES INTERNOS.
- AREA TECNICA DOS (2) TÉCNICOS.
- UN TECNICO DE CELULARES.
- ENCARGADO DE COMPRAS.
- UN VENDEDOR CORPORATIVO Y MAYORISTA.
- UN ENCARGADO DE LAS TIENDAS ONLINE
- UN CAJERO
- ASISTENTE COMERCIAL
- AREA ADMINISTRATIVA / CONTABLE / CREDITOS Y COBRANZAS.

### **BELLA VISTA**

- UN ENCARGADO DE SALÓN.
- UN VENDEDOR.

### **ENCARNACIÓN**

- UN ENCARGADO DE SALÓN Y VENDEDOR.
- UN VENDEDOR INTERNO Y UN VENDEDOR EXTERNO.

### **MARIA AUXILIADORA**

- UN (1) ENCARGADO DE SALÓN Y VENDEDOR.

### **AYOLAS**

- UN (1) ENCARGADO DE SALÓN Y VENDEDOR.

# OBJETIVO GENERAL

Crecer como empresa local, y expandirnos a otras regiones destacándonos en cada lugar que estemos, para ser reconocidos como número uno dentro del mercado. Ofreciendo soluciones, transmitiendo confianza y un servicio excelente.

## QUE BUSCAMOS

- Es una empresa que busca establecerse como una empresa líder en los productos que vende, y comenzar a posicionarse estratégicamente con sucursales, adhiriendo más rubros que hagan potenciar a la empresa y así poder dar un bienestar a su equipo que son el elemento principal para llevar adelante este fin.
- Buscamos que ningún cliente salga insatisfecho, es más, que siempre nos recuerden bien.
- Crear no solo un lugar de compra sino un ambiente donde la gente se sienta a gusto.
- Que al entrar a nuestros locales experimenten un sentimiento tan agradable parecido cuando uno va de vacaciones.
- Que cada persona del equipo de PC House se sienta contento de trabajar con nosotros.

## ¿Que implica trabajar en PC House?

### **Compromiso con el cliente:**

- Convertirse en la persona a la que el cliente acude cuando busca una solución, o desea hacer una compra en uno de nuestros rubros.
- Cumplir cada promesa, y en caso de no poder, informar lo suficientemente antes como para que el cliente no pierda la confianza en uno.

### **Compromiso con la empresa:**

- Cuidando su imagen, los productos, cumpliendo con las reglas y las documentaciones correspondientes a todos los procesos.

### **Compromiso con los compañeros:**

- Cuidando siempre el ambiente de trabajo.
- Tratando de resolver las diferencias lo más rápido posible acudiendo siempre a la autoridad correspondiente.
- Evitando el chisme, y las informaciones sin fundamento, las cuales terminan dañando a las personas.

### **Compromiso con uno mismo:**

- Buscando siempre superarse y formarse como persona y como profesional, tratando de ser el mejor en lo que hace.

- Evitar el conformismo, y asumir que no hay límites en lo que uno se propone.

## Que herramientas tiene el vendedor para ir conquistando a sus clientes.

- Una marca comercial introducida en el mercado y reconocida por los clientes.
- El compromiso de tener un stock permanente que cumpla con la necesidad de todos los sectores.
- Competitividad en precios contado.
- Convenios con los bancos, con descuentos usando tarjetas de crédito.
- Financiación propia hasta 12 meses.
- Nos distinguimos por el servicio POS VENTA.
- Servicio técnico.
- Productos de proveedores oficiales con garantías de hasta 2 años.
- Disponibilidad de productos en 24 Hs.
- Servicio de compras en sitios como AMAZON y Ebay.
- Precios diferenciados para empresas.
- Contamos con sucursales estratégicamente ubicadas.
- Vendedores divididos por sectores.
- Servicio de Entrega.

## ÁREA GAMER

### **Como pretendemos poner contentos al cliente**

- Dándole lo que necesita.
- La mejor financiación a nuestro alcance.
- La mejor garantía.
- Un buen precio.
- Una buena atención.
- Implementar un servicio pos-venta.

### **Como pretendemos poner contentos a nuestra gente**

- Horario Normal.
- Sueldo Base.
- Comisiones por ventas.
- Fines de semanas libres.
- Precio preferencial en los productos.

### **Como se pretende poner contenta a los que invierten en nosotros**

- Aumento en la productividad.
- Disminuir a cero las quejas, buscándole una solución permanente.
- No detectar sorpresas o fallasen los procedimientos.

# Futuro

- PC HOUSE es una empresa joven y sin límites, que busca ir conquistando cada vez más sectores y expandirse tanto en sucursales como en rubros.
- Esa expansión constante exige mano de obra calificada que lleve adelante este sueño por eso el integrante del grupo PC HOUSE puede buscar superarse y establecer una carrera en la empresa que le dé un bienestar para poder cumplir sus sueños.
- Falta mucho por hacer, y todas las ideas son bienvenidas, PC HOUSE es una empresa que escucha y aprende de su propia gente.

## **FUNCIONES BASICAS**

### **1. VENTAS**

¿Cómo vender?

¿Que vender?

¿Que precios se manejan?

### **2- SEGUIMIENTO DE VENTA**

¿Qué es seguimiento?

¿Como manejamos el seguimiento?

### **3- FACTURACIÓN**

¿Como se facturan los productos?

### **4- DOCUMENTACIÓN**

¿Qué documentaciones voy a tocar yo?

### **5- RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

¿Cómo se maneja la recepción de la mercadería?

### **6- TELEMARKETING**

¿Qué puedo hacer para conseguir más clientes?

### **7- MOROSIDAD**

8- Cómo me afecta la morosidad y porque debo tenerla en cuenta.

**9- SEGURIDAD**

ESTAR ATENTO POR LA SEGURIDAD DEL LOCAL, LLAVEAR AL SALIR Y  
ACTIVAR ALARMAS

**10- GARANTÍA**

Cómo se manejan las Garantías dentro de PC HOUSE.

**11- CONTROL DE STOCK Y PRODUCTO FALTANTE**

¿Cuándo pido más cosas para mi sucursal?

**12- EQUIPOS PARA EXHIBICIÓN**

¿Qué importancia tiene este punto?

**13- ORDEN Y LIMPIEZA DE PRODUCTOS**

¿Qué tengo que hacer yo?

**14- SERVICIO TECNICO Y TRANSFERENCIA DE PRODUCTOS**

¿Qué hacer cuando un cliente me solicita un servicio técnico?

¿Qué hacer cuando quiero que me envíen algo de otra sucursal?

¿Como hago si deseo enviar algo a otra sucursal?

***ANTE CUALQUIER DUDA QUE SURGAN EN LAS ACTIVIDADES YA  
PUNTUADAS HACERSE SIEMPRE A CONSULTAR Y ACLARAR  
LAS INQUIETUDES.***

**LA ADMINISTRACION**