

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



SABORES COSCO DOMINICANO, SRL.

MANUAL DE VENTAS





Contenido

1. Introducción

- a. Perfil de la Empresa
- b. Misión, Visión y Valores

2. División de Concentrados y Especialidades

- a. Extractos / Esencias / Aromas / Sabores
- b. Colorantes
- c. Otros
- d. Manejo de Duplicaciones y Desarrollo de Proyectos Especiales

3. División de Aplicaciones

- a. Productos Para Food Service: Panaderías, Reposterías, Hoteles, Supermercados, Restaurantes
 - i. Premezclas
 - ii. Rellenos
 - iii. Toppings
 - iv. Frutas Confitadas
 - v. Otros
- b. Productos para Gelato Artesanal
 - i. Bases
 - ii. Integrados y Estabilizantes
 - iii. Pastas
 - iv. Variegatos
 - v. Toppings
 - vi. Coberturas
 - vii. Equipos

4. División de Estabilizadores y Gomas

- a. Productos e Industrias que servimos

5. Portafolios de Productos Por Industria

- a. Helados
- b. Gelato Artesanal
- c. Bebidas
- d. Leche y Derivados
- e. Pastelerías /Reposterías y Panaderías
- f. Hoteles

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- g. Food Service: Restaurantes, Cafeterías, Clubes, Food Shops, Aeropuertos, Hospitales.
- h. Tabacos
- i. Carnes y Embutidos
- j. Laboratorios Farmacéuticos

6. Anexos

- a. Listado de Sabores Básicos
- b. Política de Crédito
- c. Manejo de Descuentos
- d. Distribución del Tiempo
- e. Clasificación de Clientes
 - i. Tipos de Clientes
 - ii. Frecuencia de Visitas y/o Llamadas
- f. Formularios
 - i. Fichero de Clientes
 - ii. Solicitud de Muestras y/o Servicios Especiales
 - iii. Solicitud de Crédito
- g. Instrucciones de Uso Productos División de Aplicaciones

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



INTRODUCCION

PERFIL DE LA EMPRESA

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L., nace en República Dominicana en 1973 de la mano de Cosco International, empresa norteamericana que inicia sus operaciones en Chicago, Il., en 1880.

Con 45 años de operación ininterrumpida en el mercado dominicano, Sabores Cosco Dominicano, S.R.L., es un referente de calidad, tanto en sus productos como en su servicio para la industria de alimentos y bebidas de la región del Caribe.

Contamos con dos oficinas en República Dominicana, nuestra oficina principal en Santo Domingo y una oficina comercial en la ciudad de Santiago que se encarga de servir a toda la región norte del país.

Con el transcurrir de los años, Sabores Cosco Dominicano, S.R.L., ha creado alianzas estratégicas con importantes empresas del sector de alimentos a nivel mundial para ofrecer un amplio portafolio de productos a sus clientes y así poder servirles desde una óptica integral. A partir de estas alianzas y para ofrecer un mejor servicio y seguimiento a nuestros clientes, hemos creado tres divisiones en la empresa: División de Concentrados y Especialidades, División de Aplicaciones y Food Service y la División de Estabilizantes y Gomas.

En 2013, Sabores Cosco Dominicano, S.R.L., logra la certificación HACCP, garantizando así que sus procesos productivos están apegados a rigurosos controles de inocuidad, asegurándonos de ofertar productos de calidad mundial a todos nuestros clientes.

MISION

“Brindar a nuestros clientes productos y servicios que garanticen su plena satisfacción”

VISION

“Ser la empresa líder en la región del Caribe, ofreciendo soluciones para la industria de alimentos y bebidas que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes”

MISION DEL EJECUTIVO DE VENTAS COSCO

“Satisfacer siempre a mis clientes y a mi organización”

VALORES

Excelencia / Integridad / Innovación / Pasión / Respeto



DIVISION DE CONCENTRADOS Y ESPECIALIDADES

1. Extractos / Esencias / Aromas / Sabores.-

Ponemos a la disposición de nuestros clientes un extenso portafolio de sabores tomando en consideración sus preferencias y la aplicación final de los mismos. Estas formulaciones son de una calidad comprobada por más de cien años, donde hemos sabido interpretar los requerimientos cambiantes de nuestros clientes y ofrecer sabores con tradición pero a su vez vanguardistas y orientados hacia las nuevas tendencias. Ofrecemos sabores: Naturales, Naturales WONF, Idénticos al Natural, Naturales & Artificiales, Artificiales.

En nuestro portafolio, contamos con distintas líneas según la aplicación que se hará del sabor:

- **Serie Bebidas 160 / 1120 / 1300**

Serie específica para la elaboración de bebidas tipo jugo. Se presentan en emulsión líquida, para dar sabor y color. Sus concentraciones varían según el tipo de producto. (Ej. 160: es equivalente a 1:60).

- **Serie 1280**

Serie específica para helados, paletas, esquimalitos, bebidas frozen (yun-yun) y demás productos en base agua y/o congelados. Se presentan en emulsión líquida, para dar sabor y color.

- **Serie 16X**

Serie recomendada para aplicaciones en laboratorios farmacéuticos, jarabes, jaleas, helados en base crema, yogurt y productos comestibles donde se desee un sabor hidrosoluble y sin color. Se presenta en forma líquida y cristalina y no aplica color al producto final.

- **Serie 400**

Serie formulada especialmente para resistir altas temperaturas. Se recomiendan para panaderías, reposterías y productos horneados en general. Se dispersan rápida y uniformemente dentro de la masa. Se presentan emulsión líquida y no agregan color al producto final.

- **Serie 8631 y 8631-B**

Es una línea de aplicaciones general para dar sabor a todo tipo producto alimenticio/farmacéutico: dulces, medicinas, helados, bebidas y todo aquel producto que no tenga una categoría asignada dentro de las series de SCD. Se ofrecen en forma líquida, sin color y altamente concentrados.

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- **Vainilla**

Línea de aplicaciones general, específica de la Vainilla, formuladas para uso industrial o doméstico. Se presenta en forma de líquido claro u oscuro, y en polvo homogéneo. Pueden ser Naturales, Artificiales, Naturales/Artificiales o con otros sabores naturales (WONF).

- **Serie 200 / Serie 150**

Línea de aplicaciones general. Son series económicas, destinadas a clientes cuyo principal objetivo es obtener un producto de bajo costo económico. Pueden ser utilizados en distintas aplicaciones: repostería, dulces, yogurt, etc.

- **Serie Tab: 16X Tab y 8631B-Tab**

Línea de aplicación específica para tabacos. Formulados especialmente para proveer excelente aroma y sabor. Se presentan de forma líquida para ser aplicados en las hojas de tabaco.

- **Sabor Hogareño**

Es nuestra marca popular / económica. El objetivo de esta es enfrentar nuestros competidores informales que ofrecen productos a muy bajo costo. Es una línea específica para clientes que lo que buscan es precio económico y no quieren utilizar la marca Cosco porque les resulta “costoso”.

Especialidades

Nuestros químicos expertos en sabores y nuestros laboratorios (local y corporativo), están disponibles para satisfacer sus necesidades específicas. Consúltenos, nos respaldan más de 100 años de experiencia.

Presentación

Todos nuestros productos líquidos se ofrecen en envases de una libra, de medio y un galón y tanques de 5 hasta 55 galones. Los productos en polvos van en empaques de 1 lb. / 1 Kg. / 5 Lb. / 10 Lb. / 25 Lb.

Dosificación

Para cada serie de productos, SDC tiene sugerencias para su dosificación en los productos finales. Infórmenos de sus intenciones de uso y con gusto le ayudamos.

Recomendaciones

Para todas las series se recomienda aplicarlas lo más tarde posible en el proceso de elaboración de su producto.

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



2. Colorantes.-

SCD dispone de una amplia variedad de Colorantes, tanto naturales como sintéticos, para satisfacer todas las necesidades de la industria de alimentos y bebidas. Salvo excepciones, todos nuestros colorantes están aprobados por FDA de EEUU.

Colorantes Sintéticos:

- FD&C Amarillo No. 5
- FD&C Amarillo No. 6
- FD&C Azul No. 1
- FD&C Azul No. 2
- FD&C Rojo No. 2 (Amaranto)
- FD&C Rojo No. 3 (Rosado)
- FD&C Rojo No. 4R (Ponceau)
- FD&C Rojo No. 40

Colorantes Naturales:

- Azul
- Color Caramelo
- Carmín 4%
- Beta caroteno 1%
- Beta caroteno 10%

Matices Secundarios:

- Amarillo Huevo
- Chocolate
- Marrón
- Uva
- Verde

Presentaciones y Empaques

Se presentan en polvos y líquidos homogéneos, puros o a diferentes concentraciones. Se ofrecen en envases desde 1 Lb. hasta 50 Lb. / 1 Kg hasta 25 Kg., y desde 1 gl. hasta 55 gl.

Recomendación

Se sugiere diluir el polvo muy concentrado, en agua o el solvente apropiado antes de aplicarlo.

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



3. Otros.-

- **Serie 5700**

Serie de sabores en polvo (dulces, salados, culinarios) para productos en donde se necesitan color (en algunos casos) y sabor en seco. Aplicaciones típicas: refrescos en polvo, gelatinas, salsas, embutidos, sazones. Presentación: 1 Kg. y 50 Kg.

- **Siropes**

Variedad de siropes preparados para la elaboración de bebidas tipo jugo o frío frío / yun yun. Presentación: Galones.

- **Enturbiantes**

Atendiendo a la gran popularidad que tienen las bebidas con turbidez o nube, podemos ofrecerles dos tipos de enturbiantes que le darán a su bebida una turbidez “Natural”, sin alternar ni el sabor ni el aroma de la bebida terminada. Presentación: Galones y Tanques de 55 Gl.

- **Edulcorantes**

Ante la creciente tendencia de reducir el consumo de azúcar, tanto por temas salud como por costos, hemos desarrollado una línea de edulcorantes que se ajusta a las distintas necesidades de nuestros clientes en perfil, concentración y precio.

- Cosco Sugar: 1-40
- Cosco Sugar Plus: 1-120
- Sukra: 1-400

- **Acidulantes / Preservantes y Otros**

Ácido Cítrico, Ácido Fosfórico, Benzoato de Sodio, Sorbato de Potasio, Propylene Glycol, entre otros.

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



Manejo de Duplicaciones y Proyectos Especiales.-

Para poder llevar a cabo un proyecto de duplicaciones de sabores y/o especialidades se debe reunir la información adecuada. Esta debe incluir las necesidades del cliente, la potencialidad del negocio para ambas partes, los requisitos específicos del cliente y lo que el Laboratorio debe conocer del proyecto. Las investigaciones toman un tiempo muy valioso de nuestros técnicos locales y del extranjero, el desarrollo de muestras cuesta dinero y la implementación de este tipo de proyectos requiere de muchas interacciones entre las partes, además de los costos de comunicación y envío de muestras local o internacional.

Todo cliente interesado en embarcarse en Duplicaciones o Aplicaciones nuevas especiales debe ser advertido de nuestros deseos y capacidad de servirles, pero también de nuestra necesidad de información y de las numerosas interacciones que serán necesarias para juntos lograr culminar exitosamente el proyecto.

Como guía, y dependiendo de las complejidades del proyecto a iniciar, puede informar al cliente que, una vez todas las informaciones solicitadas han sido satisfechas y el Laboratorio ha confirmado la viabilidad del mismo, las primeras muestras para su evaluación deberán estar listas entre las próximas dos y cuatro semanas.

El no obtener la información apropiada en un proyecto de duplicación o especialidad puede ocasionar retrasos innecesarios o que no sea aceptado por el Laboratorio. Es responsabilidad del vendedor obtener estos datos antes de que el proyecto sea llevado ante la atención del Laboratorio. Para tales efectos favor de completar el Formulario de Solicitud de Muestras (Ver Anexo).

Su cooperación al adherirse a esta política ayudará, tanto al Dpto. de Ventas como al personal del Laboratorio, a completar el proyecto exitosamente.

Recuerde que en el negocio de sabores la lealtad de los clientes se consigue tan pronto este tipo de proyecto se consolida. Asegurándose de hacerlo bien desde la primera vez.

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



DIVISION DE APLICACIONES

Ponemos a la disposición de nuestros clientes un extenso portafolio de productos de Food Service para pastelerías, reposterías, panaderías, heladerías artesanales, cafeterías, hospitales, clubes, hoteles, food shops, bares y restaurantes.

Nuestro portafolio de División de Aplicaciones está compuesto por los siguientes productos:

- **Premezclas**
 - Brownie
 - Coco Macaroon Cookie Mix
 - Creme Cake Mix Vainilla
 - Creme Cake Mix Chocolate
 - Donut
 - Galletas y Polvorones
 - Merengue en Polvo
 - Muffin
 - Pancakes
 - Premezclas para panes
 - Red Velvet
 - Sup-R-Whip (Crema Vegetal)
 - Super Speedee Glaze
 - Zanahoria (Carrot Cake)
- **Rellenos (Cubetas y Mangas)**
 - Albaricoque
 - Bavarian
 - Blackberry
 - Blueberry
 - Cherry
 - Ciruela
 - Dátil
 - Dulce de Leche
 - Frambuesa
 - Fresa
 - Frutas del Bosque
 - Guayaba
 - Limón
 - Manzana
 - Melocotón
 - Piña
 - Tope de Fresas

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- **Fruta Preparada (DolceFrutta)**
 - Amarena
 - Blueberry
 - Fresas
 - Frutas del Bosque
 - Manzana Verde
 - Pera
- **Toppings**
 - Almendras Rebanadas
 - Buttercreme Vainilla y Chocolate
 - Coco Macaroon Rayado
 - Coco Rayado Semi-dulce
 - Glaze
 - Glitter Glaze
 - Nueces
 - Sprinkles de Colores (Combinados e Individuales) / Chocolate / Temáticos
- **Gel de Brillo (TopGel Mirror)**
 - Amarena
 - Caramelo
 - Chocolate
 - Coco
 - Fresa
 - Kiwi
 - Limón
 - Neutro
- **Otros**
 - Gelatinas: Fresa, Limón, Naranja, Uva
 - Emulsificantes para Batidos
 - Azúcar Pulverizada
 - Azúcar Líquida Invertida
 - Té en Polvo
 - Sirop Para Pancakes y Waffles
 - Chocolates
 - Chocolate chips
 - Cobertura de Chocolate para helados
 - Cobertura de Chocolate Blanco para helados
 - Sirop de Chocolate
 - Productos de Papel
 - Capacillos
 - Bases de Cartón



- Mangas desechables

- **Ambrosía**

Es nuestra marca de siropes saborizados para ser utilizados en la café, té, jugos y cocteles. Contamos con una amplia variedad de sabores para satisfacer los gustos más exóticos y exigentes.

- **Ambrosía Premium Syrup**

Es nuestro sirop para utilizar en café, té, jugos y cualquier otra bebida que desee endulzar y agregar un toque del sabor de su preferencia.

Principales sabores:

- Almendra
- Avellana
- Canela
- Gingerbread
- Miel
- Vainilla

- **Ambrosía Bar Mix**

Es nuestro sirop para utilizar en coctelería y cualquier otra bebida donde quiera impactar con color y sabor. Le adiciona color y sabor a sus bebidas, permitiéndole hacer creaciones innovadoras y llamativas por sus colores y sabores.

Principales sabores:

- Algodón de Azúcar
- Banana
- Blueberry
- Canela
- Chinola
- Coco
- Guanábana
- Hierbabuena
- Fresa
- Manzana
- Sandía

- **Presentaciones y Empaques**

Ambrosía se presenta en una estética botella PET de 750 ml., diseñada para dar un buen soporte a la hora de manipularla; es de fácil agarre y evita las pérdidas por rotura por no ser de cristal.

- **Principales Clientes**



- Hoteles
- Bares
- Restaurantes
- Coffee Shops
- Pastelerías
- Distribuidores

DIVISION DE ESTABILIZADORES Y GOMAS

Estabilizadores y Gomas.-

Sabores Cosco Dominicano, SRL. es el distribuidor exclusivo de Tic Gums para RD y otras islas del caribe (Haití, PR.). Tic Gums es una de las empresas líderes a nivel mundial en el mercado de gomas y estabilizadores. Con nuestros productos el cliente podrá adicionar textura, cuerpo, estabilidad, evitar la formación de cristales y mejorar la sensación en boca (mouthfeel) de su producto final de una manera costo-efectiva.

Productos destinados a diversas industrias:

- Bebidas
- Lácteos y Derivados
- Helados
- Salsas y Aderezos
- Carnes y Embutidos
- Tabacos
- Confitería
- Panaderías y Reposterías

Gomas:

- Arabiga
- Carragenina
- CMC
- Guar
- Xanthan



PORTAFOLIOS DE PRODUCTOS POR INDUSTRIA

HELADOS

- División de Concentrados
 - Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos)
 - Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
 - Edulcorantes

- División de Estabilizadores y Gomas
 - Estabilizadores para Helados de Agua y Helados de Crema
 - Económicos y Premium

- División de Aplicaciones
 - Rellenos
 - Cobertura de Chocolate y de Chocolate Blanco
 - Chocolate Chips
 - Azúcar Líquida Invertida

BEBIDAS

- División de Concentrados
 - Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos)
 - Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
 - Edulcorantes
 - Enturbiantes

- División de Estabilizadores y Gomas
 - Estabilizadores para:
 - Bebidas alcohólicas

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- Bebidas de café
 - Bebidas Instantáneas
 - Bebidas de Proteínas
 - Emulsiones
-
- División de Aplicaciones
 - Azúcar Líquida Invertida
 - Te

LECHE Y DERIVADOS

- División de Concentrados
 - Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos)
 - Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
 - Edulcorantes
 - Enturbiantes

- División de Estabilizadores y Gomas
 - Estabilizadores para:
 - Bebidas de Chocolate
 - Quesos
 - Yogurt
 - Mantequillas
 - Cremas

- División de Aplicaciones
 - Azúcar Líquida Invertida
 - Rellenos

PASTELERIAS / REPOSTERIAS Y PANADERIAS – HOTELES – FOOD SERVICE

- División de Concentrados
 - Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos)
 - Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
 - Edulcorantes

- División de Estabilizadores y Gomas
 - Estabilizadores para:

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- Pan
- Tortillas
- Productos Congelados
- Glaze
- Rellenos
- Mermeladas
- Barras Nutricionales
- División de Aplicaciones (Ver Sección Completa).
 - Premezclas
 - Rellenos
 - Toppings
 - Otros
 - Ambrosía

TABACOS

- División de Concentrados
 - Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos)
 - Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
 - Otros
- División de Estabilizadores y Gomas
 - Estabilizadores para:
 - Dependerá de la aplicación que se le dé en la industria (consultar)

CARNES Y EMBUTIDOS

- División de Concentrados
 - Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos: Salados y Culinarios)
 - Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
 - Otros
- División de Estabilizadores y Gomas
 - Estabilizadores para:
 - Embutidos
 - Emulsificantes

LABORATORIOS FARMACEUTICOS

- División de Concentrados

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- Extractos / Esencias / Aromas / Sabores (Ver listado de Sabores Básicos)
- Colorantes (Ver Sección de Colorantes)
- Otros

- División de Aplicaciones
 - Azúcar Líquida Invertida



POLITICA DE CREDITOS Y COBROS

Generales.-

Los créditos y los cobros son parte esencial del buen funcionamiento de cualquier empresa. Sabores Cosco Dominicano ha diseñado una política de créditos y cobros que le permita hacer una gestión eficiente de sus recursos. La aplicación de esta política racional en los créditos y cobros permitirá reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso pero a su vez ayudará a mantener un buen flujo de las ventas, permitiendo a la empresa alcanzar sus objetivos. El monto mínimo de factura para que aplique crédito es de RD\$3,000.00.

1. Crédito a Personas Físicas y Empresas

Se concederá crédito a todas las personas tanto físicas como jurídicas en todos los servicios que preste la empresa, siempre y cuando, se cumpla con los requisitos necesarios y aprueben el análisis de crédito.

La gerencia general podrá aprobar créditos de manera administrativa, en casos en los que las empresas envueltas en la negociación gocen de gran prestigio y solidez en el mercado.

2. Requisitos

- a. Para Personas Físicas
 - i. Formulario de Solicitud de Crédito
 - ii. Fotocopia de la cedula de identidad
 - iii. Dos (2) referencias bancarias
 - iv. Dos (2) referencias comerciales
- b. Para Personas Jurídicas
 - i. Formulario de Solicitud de Crédito
 - ii. Registro Nacional de Contribuyente (RNC)
 - iii. Dos (2) referencias bancarias o copia de los dos (2) últimos estados de cuenta.
- c. Haber realizado al menos tres (3) compras de contado.
- d. Aprobar el análisis de crédito.

3. Descuentos

Esquema de descuentos según la forma de pago y negociación:

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- a. **5% de descuento pagos de contado:** Este descuento busca incentivar a los clientes a realizar compras de contado y así aumentar el flujo de efectivo hacia la empresa reduciendo los riesgos asociados al otorgamiento de crédito.
1. Aplica a los clientes que tienen crédito aprobado, no a los clientes que tienen como condición de pago DE CONTADO.
 2. Aplica a facturas con monto de RD\$10,000.00 en adelante.
- b. **2 a 4% de descuento por pronto pago:** Este descuento busca incentivar a los clientes a realizar sus pagos antes del plazo de crédito acordado y así aumentar el flujo de efectivo hacia la empresa reduciendo los riesgos asociados al otorgamiento de crédito.
1. Este descuento se aplica a clientes con los cuales previamente se haya hecho un acuerdo de esta naturaleza y debe ser aprobado por la gerencia general.
 2. El % de descuento se aplica cuando un cliente paga de la siguiente manera:
 - Créditos de 30 Días:
 - De 1 a 10 días: 4%
 - De 11 a 20 días: 2%
 - Créditos de 60 Días:
 - De 1 a 30 días: 4%
 - De 31 a 45 días: 2%
- c. **Descuentos por negociación:** Cada Gerente / Ejecutivo de Ventas tiene un espacio de negociación con los clientes que tiene asignados. Este espacio de negociación le permite manejar niveles de descuento a discreción en función del cliente, volumen de negocio y tipo de producto. A continuación los niveles de descuento según la posición:
1. Ejecutivos de Venta: 5% a 8%
 2. Gerentes: 8% a 15%

Los descuentos otorgados por los gerentes y los ejecutivos de venta serán tomados en consideración a la hora de su evaluación para asegurar que dichos descuentos sean una herramienta de ventas efectiva y que no se utilicen de manera indiscriminada.

Los descuentos del acápite **B** son aprobados por la gerencia general y quedan formalmente documentados en los archivos del cliente. **Ningún cliente es sujeto del tipo de descuento del acápite B, sin antes haber sido aprobado.** Estos descuentos son aplicados tomando en consideración el costo de financiamiento y los costos de la gestión de cobros.



4. Asignación de Tasas de Descuentos Especiales a Clientes

Se podrán aprobar tasas especiales de descuentos a clientes preferenciales revisadas y aprobadas por la gerencia general. Dichas tasas deberán ser revisadas cada seis (6) meses.

5. Excepciones para Descuentos

En el proceso de aplicación de esta nueva política de créditos y cobros se presentarán casos en los cuales habrá de aplicarse un descuento mayor al que se indica en este documento. Estos casos serán denominados **Excepciones** y serán aprobados por la gerencia general de la empresa y debidamente documentadas.

6. Cobros de Facturas

Procedimiento a seguir para el cobro de facturas pendientes:

- a. **Elaboración de reporte de cobros todos los lunes.** Dentro de este reporte se incluirán todas aquellas facturas que cumplan 30 días de emitidas dentro de la semana a la que corresponde el reporte. Se les enviará a cada ejecutivo de ventas el reporte de las cuentas por cobrar de su portafolio para que pueda estar enterado de la situación de las facturas de los clientes bajo su responsabilidad.
- b. **Contacto telefónico.** Se procederá a contactar vía telefónica a los clientes que están dentro del reporte para informarles que su factura ha vencido y requiere ser pagada.
- c. **Visita de Cobro.** Luego de haber tenido contacto telefónico con el cliente se procede a realizar la visita para retirar el o los pagos pendientes. Estas visitas serán realizadas tanto por el cobrador como por el ejecutivo de ventas, según las rutas pautadas.
- d. **Facturas Vencidas a más de 60 días.** Cuando una factura sobrepase los sesenta (60) días de vencimiento (es decir, 60 días después de los días de crédito que tiene el cliente aprobado) se realizarán llamadas interdiarias a dichos clientes con la finalidad de obtener el pago lo antes posible. Este es el límite de días permitidos. Desde el momento en que una factura tenga 60 o más días de vencida, queda suspendido el despacho de mercancías.
- e. **Facturas Vencidas a más de 120 días.** Cuando una factura sobrepase los ciento veinte (120) días de vencimiento (es decir, 120 días después de los días de crédito que tiene el cliente aprobado) la factura pasa a ser considerada como un caso de transferencia al departamento legal de la empresa. La gerencia general, basada en el historial de pago del cliente, negociaciones previas con el cliente y otras gestiones de cobro, tomará la decisión



de transferir el cobro al departamento legal.

- f. **Envío de Estados de Cuenta.** Se enviarán vía email al cierre de cada mes los estados de cuenta de los clientes con facturas por pagar. Esto mantendrá informado al cliente del status de su cuenta.

Las excepciones a esta política tienen que ser aprobadas por la Gerencia General y ser debidamente documentadas en caso.

La aplicación de esta política es de carácter obligatorio por cada uno de los involucrados en el proceso de venta y de cobro.

MANEJO DE DESCUENTOS

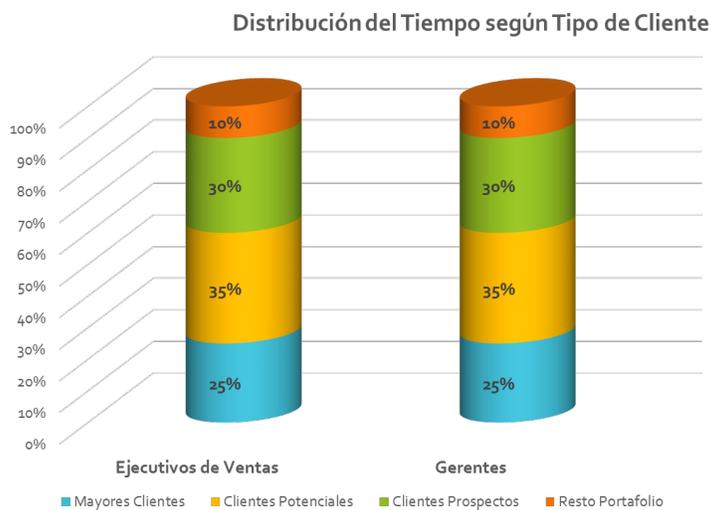
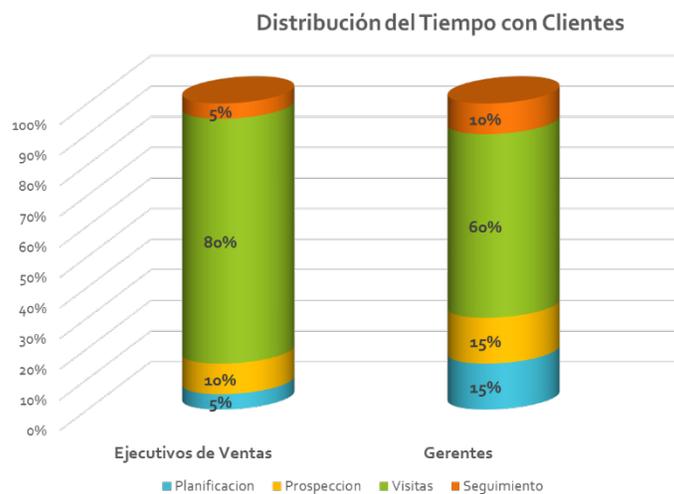
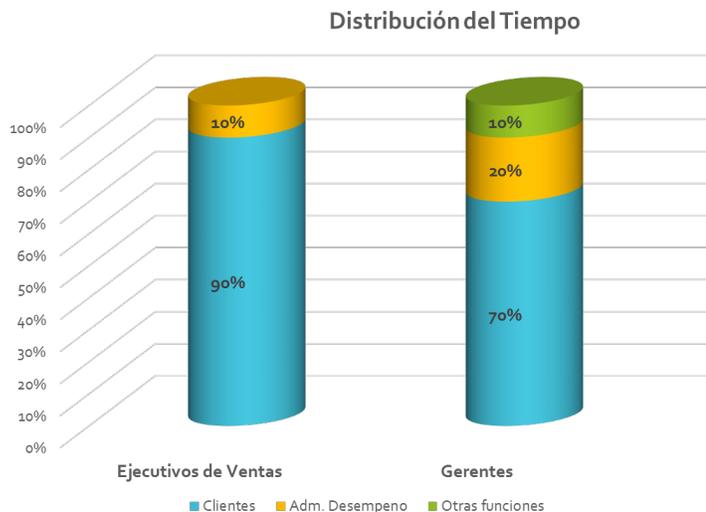
Para tener una mayor flexibilidad al momento de cerrar negociaciones con clientes, el cuerpo de ventas tiene a su disposición un esquema de descuentos que podrá aplicar según se requiera, tomando en consideración el tipo de cliente y el volumen de negocios en cuestión.

Esquema de Descuentos por División:

- División de Concentrados y Especialidades
 - Precio Regular: Descuento de 5%
 - Precio Distribución: Descuento 10%
- División de Aplicaciones
 - Precio Regular: Descuento de 5%
 - Precio Distribución: Descuento 8%
- División de Estabilizadores
 - Precio Regular: Descuento de 5%
 - Precio Distribución: Descuento 8%



DISTRIBUCION DEL TIEMPO DE VENTAS



CLASIFICACION DE CLIENTES

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



- **Clientes A:**
 - Clientes de extrema importancia para la empresa
 - Altos volúmenes de venta
 - Rentabilidad Alta/Media
 - Alto prestigio en el mercado
 - Alto potencial de negocios
 - Bajo riesgo
- **Clientes B:**
 - Clientes de mucha importancia para la empresa
 - Muy buenos volúmenes de venta
 - Rentabilidad Alta/Media
 - Empresas reconocidas en el mercado
 - Alto potencial de negocios
 - Bajo riesgo
- **Clientes C:**
 - Clientes de relativa importancia para la empresa
 - Volúmenes de ventas medios
 - Rentabilidad Alta/Media
 - Empresas reconocidas en el mercado
 - Potencial de negocios casi agotado
 - Riesgo medio
- **Clientes D:**
 - Clientes de baja importancia para la empresa
 - Volúmenes de ventas bajos
 - Rentabilidad alta
 - Empresas no reconocidas en el mercado
 - Potencial de negocios muy limitado
 - Riesgo alto
 - Ventas Directas

Seguimiento a los clientes según su clasificación:

- **Cliente A:** Una visita mensual / Llamadas y correos de seguimiento.
- **Cliente B:** Una visita mensual / Llamadas y correos de seguimiento.
- **Cliente C:** Una visita cada mes y medio / Llamadas y correos de seguimiento.
- **Cliente D:** Una visita cada dos meses / Llamadas y correos de seguimiento.
- Si estamos trabajando algún proyecto especial con un cliente, sin importar su clasificación, se harán las visitas necesarias hasta su cierre.

FICHERO DE CLIENTES

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



Nombre del Cliente:

Dirección:

Teléfonos: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Web page: _____

Presidente/Gte. General:

Encargado Técnico:

Encargado de Compras:

Tipo de Empresa:

Helados Panadería Industria de Alimentos Distribuidores

Bebidas Confeitería Farmacéuticas Tabacos

Productos que utilizan:

Información Adicional:

Preparado por / Fecha:

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE MUESTRAS

Generales.-

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



El envío de muestras a los clientes es una parte muy importante del proceso de ventas. Las muestras permiten a nuestros clientes probar los productos y poder apreciar sus cualidades. Para poder tener un control de las muestras que se envían y a cuales clientes, Sabores Cosco Dominicano, SRL. cuenta con un procedimiento que permite tener un efectivo control de las muestras garantizando que sean utilizadas para los fines adecuados.

Descripción.-

1. El departamento de Ventas solicitará al laboratorio, mediante el formulario Solicitud de Muestras (LAB-002) las muestras que está necesitando, ya sea vía correo electrónico o con el formulario impreso. Este formulario contiene todas las informaciones necesarias para llevar un control de a quien se le envía la muestra y las razones.
2. El Laboratorio, luego de recibir la solicitud de las muestras, procederá a crear una Orden de Muestra en el sistema. Luego de generada dicha orden preparará las muestras solicitadas. Tendrá un máximo de 72 horas para entregar muestras de productos de línea.
3. Las muestras serán entregadas a la persona indicada en el formulario, ya sea a la misma persona que las solicita o a cualquier otra persona que haya sido designada en el formulario.
4. Quien recibe las muestras deberá de firmar el mismo formulario de solicitud como constancia de que recibió conforme las muestras entregadas.
5. El Laboratorio procederá a guardar en sus archivos el formulario ya firmado como constancia de haber cerrado dicha solicitud.

SABORES COSCO DOMINICANO (SCD)

FORMULARIO PARA SOLICITUD DE MUESTRAS Y /O PROYECTOS (LAB-002)

FECHA: _____

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



CLIENTE:

DIRECCION:

TELEFONO: _____

PERSONA DE CONTACTO: _____

DESCRIPCION DEL PRODUCTO DONDE SE APLICARA LA MUESTRA / PROYECTO:

REFERENCIA: _____ VOLUMEN ESTIMADO DE COMPRA: _____

CANTIDAD DE MUESTRAS: _____ PRECIO OBJETIVO: _____

RAZON POR LA QUE SE SOLICITA LA MUESTRA:

SOLICITADO POR: _____

RECIBIDO CONFORME: _____ FECHA: _____

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



Sabores Cosco Dominicano, SRL.

Av. José Contreras #104, La Julia, Santo Domingo, R. D.

Tels. 809.532.8795 / 809.532.9366 / Fax. 809.535.3363

RNC 1-01-04052-1

www.saborescoscord.com



FORMULARIO SOLICITUD DE CREDITO				
DATOS GENERALES				
NOMBRE O RAZON SOCIAL:				
RNC:				
DIRECCION:				
TELEFONOS:				
FAX:				
PAGINA WEB:				
FUNCIONARIOS Y/O EMPLEADOS				
NOMBRE	CEDULA	POSICION	TELS.	EMAIL
REFERENCIAS BANCARIAS				
BANCO	SUCURSAL	NO. DE CUENTA	CONTACTO	
REFERENCIAS COMERCIALES				
NOMBRE	DIRECCION	TELEFONOS	CONTACTO	
VOLUMEN DE COMPRA ESTIMADO: _____				
FIRMA Y SELLO: _____				
FECHA: _____				
NOTA: DEBE DE ANEXAR A ESTA SOLICITUD COPIA DE CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA, COPIA DE LA IDENTIFICACION TRIBUTARIA. CON LA FIRMA DE LA PRESENTE SOLICITUD AUTORIZA A SABORES COSCO DOMINICANO A COMPROBAR LA VERACIDAD DE LOS DATOS OFRECIDOS Y LA SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA Y/O PERSONA.				
PARA SER COMPLETADO POR SABORES COSCO DOMINICANO, SRL.				
FECHA DE RECEPCION: _____				
EJECUTIVO DE VENTAS RESPONSIBLE: _____				
APROBADO: _____				
RECHAZADO: _____				
LIMITE DE CREDITO APROBADO: _____				
PLAZO APROBADO: _____				
APROBADO POR: _____				



WESTCO CHOCOLATE CREME CAKE

INSTRUCCIONES BASICAS

INGREDIENTES:	BATIDO	BATIDO	BATIDO
	50 Lb.	5 Lb.	1 LB
Chocolate Creme Cake	50 Lb.	5 Lb.	16 Oz.
Huevos enteros	17.5 Lb.	1.75 Lb.	5.6 Oz.
Aceite vegetal	18.98 Lb.	1.98 Lb.	6.3 Oz.
Agua	11.24 Lb.	1.12 Lb.	3.6 Oz.
Sabor/ Rellenos	***A SU GUSTO***		

WESTCO VAINILLA CREME CAKE

INSTRUCCIONES BASICAS

INGREDIENTES:	BATIDO	BATIDO	BATIDO
	50 Lb.	5 Lb.	1 LB
Chocolate Creme Cake	50 Lb.	5 Lb.	16 Oz.
Huevos enteros	17.50 Lb.	1.75 Lb.	5.6 Oz.
Aceite vegetal	15 Lb.	1.5 Lb.	4.8 Oz.
Agua	11.24 Lb.	1.12 Lb.	3.6 Oz.
Sabor/ Rellenos	***A SU GUSTO***		

PROCEDIMIENTO:

1. Coloque los huevos en el tazón y luego adicione la mezcla seca. Usando una paleta, mezcle por un minuto en la velocidad baja para incorporar los ingredientes y continuar mezclando por 3 minutos en la velocidad media (en la batidora de 4 velocidades, la velocidad media sería la 3ra).
2. Agregue el aceite y el agua. Raspe el tazón y la paleta. Mezcle por un minuto en velocidad baja. Raspe el tazón y continúe mezclando por 3 minutos en velocidad baja.
3. Hornear a 185 -191° C por 20 -25 minutos para cupcakes grandes (0.13 a 0.14 Kg.)
4. Hornear a 185 -191° C por 35 -40 minutos para molde de bizcocho pequeño (0.40 -0.43 Kg.)

NOTA: Al hornear en un horno de convección, reducir la temperatura entre 10-15° C.

WESTCO COMPLETE CARROT CAKE MIX (BIZCOCHO DE ZANAHORIAS)



INSTRUCCIONES BASICAS

BATCH GRANDE

PASOS	INGREDINETES	CANTIDADES
Paso 1	Complete Carrot Cake Mix	13.60 Kg.
Paso 1	Agua	2.72 Kg.
Paso 1	Aceite Vegetal	1.36 Kg.
Paso 2	Agua	2.72 Kg.
Paso 2	Nueces (Opcional)	0.91 Kg.

BATCH PEQUEÑO

PASOS	INGREDIENTES	CANTIDADES
Paso 1	Complete Carrot Cake Mix	3 Kg.
Paso 1	Agua	0.6 Kg.
Paso 1	Aceite Vegetal	0.3 Kg.
Paso 2	Agua	0.6 Kg.
Paso 2	Nueces (Opcional)	0.2 Kg.

PROCEDIMIENTO:

- PASO 1: Coloque el agua y el aceite vegetal en el tazón y luego adicione la mezcla seca. Usando una paleta, mezcle por un minuto en la velocidad baja para incorporar los ingredientes y continuar mezclando por 3 minutos en la velocidad media (en la batidora de 4 velocidades, la velocidad media sería la 3ra).
- PASO 2: Agregue la segunda medida de agua mezclando por 1 minuto en la velocidad baja. Raspe el tazón y la paleta. Continuar mezclando por 2 minutos en velocidad media. Si desea puede adicionar nueces.
- Dejar reposar durante 15 minutos.
- Hornear a 191° C por 18 -20 minutos. Pesa 0.40 -0.43 Kg. para un molde de pastel redondo de 8 pulgadas o 3.860 Kg.

NOTA: Voltarlo inmediatamente lo saque del horno.

WESTCO EXTRA MOIST BROWNIE MIX

INSTRUCCIONES BASICAS



BATCH PEQUENO	
Ingrediente	Cantidad
Extra Moist Brownie Mix	2.72 Kg.
Agua Caliente	0.68 Kg.
Nueces	0.34 Kg.

BATCH GRANDE	
Ingrediente	Cantidad
Extra Moist Brownie Mix	22.70 Kg.
Agua Caliente	5.67 Kg.
Nueces	2.72 Kg.

PROCEDIMIENTO:

1. Colocar la mezcla seca en el tazón. después de agregar la mezcla seca.
2. Usando una paleta para mezclar agregue lentamente agua caliente mientras mezcla.
3. Mezcle por 1 minuto a velocidad baja (la velocidad baja es la segunda en una batidora de 4 velocidades).
4. Agregue nueces (opcional) y mezcle en velocidad baja por 30 segundos. NO MEZCLAR EN EXCESO.
5. Hornear a 182° C por 20 -22 minutos. NO HORNEAR EN EXCESO.

WESTCO RED VELVET CAKE MIX

INSTRUCCIONES BASICAS

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



PASOS	INGREDIENTES	BATIDO 10 Lb.	BATIDO 1 Lb.
Paso 1	Red Velvet Cake Mix	10 Lb.	16 Oz.
Paso 1	Agua	2 Lb. 7 Oz.	3.9 Oz.
Paso 2	Agua	2 Lb. 3 Oz.	3.5 Oz.
Paso 3	Agua	2 Lb.	3.2 Oz.
Paso 3	Aceite Vegetal	1 Lb. 3 Oz.	1.9 Oz.

PROCEDIMIENTO:

- PASO 1: Coloque el agua en el tazón y luego adicione la mezcla seca. Usando una paleta, mezcle por un minuto en la velocidad baja para incorporar los ingredientes y continuar mezclando por 3 minutos en la velocidad media (en la batidora de 4 velocidades, la velocidad media sería la 3ra).
- PASO 2: Agregue la segunda medida de agua mezclando por 1 minuto en la velocidad baja. Raspe el tazón y la paleta. Continuar mezclando por 2 minutos en velocidad media.
- PASO 3: Agregue el aceite y el agua restante mezclando por 1 minuto en la velocidad baja. Raspe el tazón y la paleta. Continuar mezclando por 2 minutos en velocidad baja.
- Hornear a 185° C por 25 -28 minutos. Pesa 0.430 Kg. para un molde de pastel redondo de 8 pulgadas o 3.860 Kg. para un molde de lámina completo. (Para batido de 10 Lb.)

NOTA: Al hornear en un horno de convección, reducir la temperatura entre 10-15° C.

WESTCO SUP-R-WHIP

INSTRUCCIONES BASICAS

GLASEADO - ICING

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



INGREDIENTES	BATIDO
SUP-R-WHIP	2 Lb. 8 Oz.
Agua Fría (15°C)	3 Lb.

CREMA BATIDA – WHIPPED CREAM TOPPING

INGREDIENTES	BATIDO
SUP-R-WHIP	2 Lb. 8 Oz.
Agua Fría (15°C)	3 Lb. 8 Oz.

PROCEDIMIENTO PARA GLASEADO - ICING

- Agregar el agua fría al tazón, después adicionar la mezcla seca. (para hacer el Sup-R-Whip de chocolate agregar 3 oz. de cocoa)
- Usando un batidor mezclar durante un minuto a velocidad baja para incorporar los ingredientes.
- Raspar el tazón. Mezclar durante 10-12 min a velocidad media (la velocidad media es la 3ra velocidad en una batidora de 4 velocidades) o hasta conseguir la consistencia deseada. Use una espátula para quitar el producto de las paredes del tazón e incorpórelo al batido.

IMPORTANTE: El glaseado preparado y los productos terminados deben de almacenarse en refrigeración.

INSTRUCCIONES PARA REBATIR: batir en velocidad media por 4 minutos, puede agregar 0.1% de agua fría para ajustar la consistencia.

PROCEDIMIENTO PARA CREMA BATIDA – WHIPPED CREAM TOPPING

- Batir a velocidad baja por 2 min, después a velocidad media por 6 minutos hasta que se formen picos suaves o hasta conseguir la consistencia deseada.

IMPORTANTE: La crema batida preparada debe de almacenarse en refrigeración.

INSTRUCCIONES PARA REBATIR: batir por velocidad media por 4 minutos, puede agregar 0.1% de agua fría para ajustar la consistencia.

WESTCO SUPER SPEEDEE GLAZE

INSTRUCCIONES BASICAS

GLACE TRANSPARENTE PARA DONAS

BATCH PEQUENO

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



Ingrediente	Cantidad
Super Speedee Glaze	16 Lb.
Agua Caliente	4 Lb.

BATCH GRANDE

Ingrediente	Cantidad
Super Speedee Glaze	50 Lb.
Agua Caliente	12 Lb. 8 Oz.

GLACE DE BRILLO EXTRA ALTO PARA DONAS

BATCH PEQUENO

Ingrediente	Cantidad
Super Speedee Glaze	18 Lb.
Agua Caliente	4 Lb.

BATCH GRANDE

Ingrediente	Cantidad
Super Speedee Glaze	50 Lb.
Agua Caliente	11 Lb.

PROCEDIMIENTO:

1. Colocar el agua caliente en el tazón después de agregar la mezcla seca.
2. Usando una paleta mezclar por 1 minuto a velocidad baja (la velocidad baja es la segunda en una batidora de 4 velocidades).
3. Raspar bien y continuar mezclando durante 2 minutos a velocidad baja hasta que el glacé está suave.
4. Para mejores resultados dejar escurrir las donas durante 1 minuto después de freír y después glacear

WESTCO COCO MACARRON COOKIE MIX

INSTRUCCIONES BASICAS

INGREDIENTES:	BATIDO	BATIDO	BATIDO
	50 Lb.	5 Lb.	2 LB
Coco Macarron Cookie Mix	50 Lb.	5 Lb.	2 Lb.

Sabores Cosco Dominicano, S.R.L.

Manual de Ventas



Agua Caliente	17.5 Lb.	1.5 Lb.	10 Oz.
Sabor	***A SU GUSTO***		

PROCEDIMIENTO:

1. Agregue el agua caliente a la mezcla seca.
2. Usando una paleta, mezcle por 5 minutos en la velocidad baja para incorporar los ingredientes y continuar mezclando por 2 minutos en la velocidad media (en la batidora de 4 velocidades, la velocidad media sería la 3ra).
3. Hornear a 360° F por 15 minutos.
4. Opcional: En el paso 2 puede colocar el concentrado de Sabor Cosco de su preferencia para adicionar un toque diferente a su receta. Sugerencia: Sabor Piña 16x Cosco.