

¡Gracias por la oportunidad de servirle!

Estimado cliente:

En MAKYMAT creemos firmemente en las relaciones de sociedad a largo plazo con nuestros clientes. Buscamos tener la oportunidad de crecer y mejorar con ustedes, logrando metas comunes que nos unan cada día más. Deseamos que dicha relación no se refiera únicamente a la compra-venta, sino que vaya evolucionando y permeando en los distintos niveles de nuestras organizaciones para que más que vernos como cliente y proveedor, nos terminemos viendo como socios comerciales.

Nuestra misión comercial es desarrollar su entusiasmo de trabajar con MAKYMAT a través de nuestros productos y servicios, por lo que hemos preparado el siguiente manual, en el cual les presentamos la forma en que trabajamos, misma que ha sido adaptada a la mayoría de las necesidades de nuestros clientes.

Les agradeceremos tomarse algunos minutos para revisarlo, y si requieren de algún punto distinto a lo que aquí se describe, por favor háganoslo saber a través del representante técnico de ventas que le atiende o bien a nuestra área de Servicio a clientes al tel: + 55 5312 9542 o del interior de la república al 01-800-024 MAKY (6259) sin costo.

Atentamente

F. Xavier Milke G.
Gerente General
e-mail: xavier.milke@makymat.com

Ventas

El departamento de ventas está integrado por un equipo de profesionales en el área comercial, con un sólido respaldo en tecnología de aplicación de nuestros productos, que se encargan de atender personalmente las demandas de cada uno de nuestros clientes, así como asesorarlos en el uso y en la aplicación de los mismos.

Puede apoyarse en MAKYMAT para proveerlo del ingrediente necesario para el éxito de su producto, con el compromiso de abastecerle de materiales con calidad que usted requiere, además del respaldo tecnológico y la fuente más confiable, para satisfacer sus necesidades.

Para procesar sus pedidos podemos recibirlos directamente a través de la visita de nuestros representantes o bien pueden ser transmitidos por vía telefónica, fax o correo electrónico.

En cuanto a su pedido sea ingresado a nuestro sistema, recibirán nuestra confirmación por algunos de los medios antes citados.

Con el fin de poder cumplir con oportunidad sus necesidades de producto, le sugerimos que sus pedidos sean programados con la mayor antelación posible, sobre todo cuando se trate de pedidos a entregar fuera del área metropolitana de la Ciudad de México.

Nuestra estructura logística nos permite comercializar cualquiera de nuestros productos desde su unidad básica de empaque, ya sea saco, tambor, cuñete o caja, hasta un contenedor completo.

Todos nuestros productos son envasados en su lugar de origen y entregados según requerimientos del cliente, pero siempre respetando su empaque original.

La mayor parte de los productos que manejamos son de importación, razón por la cual son facturados en dólares o bien en pesos al tipo de cambio correspondiente.

Para solicitar una línea de crédito, es necesario llenar la solicitud que nuestros representantes técnicos de venta le pueden hacer llegar, o bien, solicitarla directamente a nuestra área de atención a clientes.

Mantenemos con el apoyo de la programación de nuestros clientes, un inventario de productos, que nos permite hacer frente a las necesidades de consumo de todos ellos. Para aquellos productos que no estemos manejando de línea, es necesario programar con cierta anticipación (misma que depende del lugar de origen del producto) para la primera entrega.

Posteriormente, una vez estructurado un inventario en plaza, es posible entregar con la oportunidad requerida.

e-mail: ventas@makymat.com

Distribución

Al ser el área de distribución el pilar de nuestra operación, queremos ser un poco más explícitos, por lo que a continuación les presentamos nuestros objetivos:

La plena satisfacción de nuestros clientes, llevando a cabo la entrega de nuestros productos a su planta o el lugar donde lo requiera en el tiempo, cantidades y calidad requerida.

Brindar un servicio integral, proporcionando información del estatus de su pedido, así como escuchar sus comentarios o sugerencias para llegar a superar sus expectativas, apoyados en nuestro equipo de colaboradores, cuya filosofía está enfocada a la plena satisfacción de nuestros clientes, siempre con una actitud de servicio y compromiso por mejorar cada día, respaldado por una capacitación constante, tanto en cuestiones técnicas como en calidad profesional y humana.

Resguardo y control de nuestros productos, cumpliendo con los estándares de calidad y control para brindarle el mejor servicio y que nos permita ser considerados como proveedores confiables como parte de su cadena de suministro.

Atención a clientes:

En caso de no encontrarse su representante técnico de ventas, nosotros podemos atenderlo para:

Tomar su pedido y programar su entrega oportuna.

Reprogramación de pedidos.

Informe de embarques foráneos (número de guía).

Inventario

Apoyados en nuestro sistema de calidad ISO 22000:2005, realizamos nuestras operaciones apegados a procedimientos y sistemas apropiados para mantener el control de los productos tanto administrativa y operativamente como de higiene, sanidad y manejo, para brindarle el mejor servicio de manera estandarizada.

A través de su representante técnico de ventas, con quien nos hace llegar sus necesidades o pronósticos de producto y de acuerdo a estos, mantendremos el nivel de inventario necesario para cumplir con sus pedidos. En caso de ser cliente nuevo, rogamos nos apoye de manera anticipada con todos sus requerimientos e instrucciones de entrega, revisión, etc. Para brindarle un mejor servicio.

Almacenamiento

Contamos con dos almacenes de producto, ambos cuentan con instalaciones apropiadas y nuestros procedimientos nos permiten manejar los productos de una manera adecuada, tanto en rotación como en prácticas de almacenamiento y manejo.

Distribución

Consideramos a las unidades de entrega nuestra imagen ante usted, por lo cual trabajamos con transportistas calificados, para que el manejo de nuestros productos sea el adecuado, y de esa manera proporcionarle un servicio de entrega eficaz. Realizamos constantes monitoreos a nuestros transportistas para mantener un nivel de servicio confiable.

Es importante informarle que MAKYMAT no hace negocio con los fletes. El cobro que se efectúa es el mismo que nosotros recibimos. En cuanto al costo de flete, desde 1 kilo hasta 1500 kg se le cobrará una tarifa fija y de 1501 kg en adelante, se cobrará por kilo, estas tarifas abarcan el DF y Zona Metropolitana. En caso de que usted requiera producto de emergencia (viaje especial) tendrá un porcentaje adicional al costo del flete.

Cada entrega de producto va acompañada del certificado de análisis, y de la factura o remisión que amparan la mercancía, que se le está enviando. Dicha documentación será entregada en un sobre membretado, marcando el tipo de documento que lleva su interior. De requerir algún documento adicional para el embarque, favor de notificarlo con anticipación.

Si sus oficinas o planta se encuentran en el interior de la república, le podemos embarcar con el transportista de su preferencia. En los embarques foráneos, les sugerimos que su producto viaje en tarima y forrado con plástico (lo cual no le causará ningún cargo extra). Cabe mencionar que el producto viaja por cuenta y riesgo del cliente, no cuenta con seguro en ningún tipo de flete local y foráneo.

Ayúdenos a servirle mejor...si tiene alguna queja o sugerencia en cuanto a transporte o documentación incompleta, por favor infórmenos a la brevedad para tomar las medidas al respecto.

e-mail: distribucion@makymat.com

Crédito y cobranza

Contamos con un área de crédito y cobranza donde nuestra principal función es regular económicamente las relaciones con nuestros clientes; en la cual se realizan las investigaciones de crédito, así como la pronta recuperación de la cartera a través de los procesos de revisión y cobro de las facturas emitidas.

Para poder trabajar de una manera eficiente, le pedimos tomar en consideración los siguientes puntos:

- a) En caso de que usted sea cliente nuevo se le proporcionara una solicitud de crédito, por conducto de nuestro representante técnico de ventas, nuestra área de servicio y atención a clientes, o por nosotros directamente, la cual nos deberá ser devuelta a la brevedad posible con los datos requeridos, con el fin de realizar la investigación correspondiente y de esa manera poder otorgar el crédito solicitado.
- b) En el momento de colocar su primer pedido, se le solicitará que nos envíen copia de su RFC previo llenado del formato de registro de cliente, a través de nuestro representante técnico de ventas y/o vía fax al 52 55 53124298 en México DF, anotando su domicilio fiscal completo y la dirección de entrega del producto, para no omitir ningún dato al momento de elaborar su factura y/o remisión.
- c) Para clientes locales, foráneos o extranjeros, contamos con cuentas bancarias concentradoras en los principales bancos del país, en donde pueden realizar sus pagos, transferencias electrónicas y/u ordenes de pago tanto en M.N. como en USD. Una persona de nuestra área entrará en contacto con usted, para darle a conocer los bancos con los que trabajamos. Adicionalmente contamos con personal para recoger cheques directamente en su domicilio, dentro de la zona metropolitana.
- d) En caso de existir diferencias en montos de nuestra factura contra los materiales recibidos, se le emitirá una nota de cargo o crédito según corresponda, misma que se le hará llegar por la vía más adecuada de manera inmediata.
- e) En caso de existir diferencias en kilogramos, faltante de producto o material dañado, favor de notificarlo de inmediato a nuestra área de Servicio y Atención a clientes, para que se revise el caso y si procede, se le otorgará la nota de crédito correspondiente, una vez que recibamos el producto de regreso en nuestra bodega.
- f) Siempre que se facture en USD, el día de su vencimiento de la factura se verificará con su personal de cuentas por pagar el tipo de cambio vigente del DOF para que se tome como base para la realización del pago si éste es MN.
- g) Acostumbramos llamarle un día u horas antes para confirmar el pago correspondiente.

Estamos a sus órdenes para recibir cualquier duda o queja relacionada a nuestra área y darle solución inmediata.

e-mail: contabilidad@makymat.com

Laboratorio de Servicio Técnico

Contamos con un laboratorio de servicio técnico que está destinado a la aplicación y adecuación de usos de los productos que comercializamos. La finalidad de ésta área es la de apoyarlo a usted en todos los aspectos técnicos relacionados a nuestros productos y de esta forma brindarle, junto con nuestros representantes técnicos de ventas el servicio que requiera.

Dentro de las actividades que desempeñamos y ponemos a sus servicio se encuentran las siguientes:

Aplicación de los productos que comercializamos para que usted pueda evaluar las características, propiedades y los posibles beneficios en productos terminados.

Realización de ensayos a nivel laboratorio para la evaluación general de los procesos a los que se somete un producto.

Realización de pruebas piloto y apoyo a nivel planta (escalamientos).

Desarrollo de productos terminados que incluyan algún producto que comercializamos.

Control, organización, actualización, elaboración y suministro de información técnica: folletos, boletines, manuales técnicos, revistas y libros especializados, publicaciones del área, Internet, etc. Información que ponemos a sus servicio.

Atención telefónica a nuestros clientes en aspectos técnicos.

Realización de visitas y presentaciones técnicas a los clientes.

Comunicación con nuestros proveedores para la atención de necesidades técnicas de nuestros clientes.

e-mail: laboratorio@makymat.com

Servicio y atención a clientes.

Para nosotros es muy importante conocer su opinión. Contamos con un área de servicio y atención a clientes, para conocer lo que usted piensa con relación a nuestros productos, entregas, documentación de la misma, el servicio de nuestro personal, y/o cualquier otro tema que guste comentar con nosotros.

Adicional a sus comentario, mensualmente en esta área realizamos llamadas al azar a nuestros clientes, con el fin de conocer su opinión sobre nuestro servicio.

Para lo anterior ponemos a sus ordenes la línea 01-800-024-MAKY (6259) Lada sin costo, o bien el correo electrónico para su pronta atención. Si se encuentra en el interior de la república, por favor utilice la línea sin costo, también para colocar pedidos.

Tenga la seguridad que una vez recibida su orden de compra, inconformidad o sugerencia, éstas serán atendidas a la brevedad, esperando de antemano un resultado satisfactorio, de no ser así, le pedimos que participe con sus comentarios, y de esa manera mejorar nuestro servicio.

e-mail: info@makymat.com

“Permitanos atenderle como usted se merece”

Pagina WEB

Como una forma de mantener nuestro compromiso con usted, mantenemos en nuestra página de Internet www.makymat.com toda la información que desee saber sobre nosotros, atención a clientes, servicio técnico y/o productos que manejamos actualmente.