BRIEF DE LA EMPRESA

* Nombre

**Nombre de la empresa:**   
“asdfghj books”

* Logo



* Historia/Misión/Visión

**Historia:**

Esta empresa fue creada por la alumna de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Aylin Cardona, a finales del año 2017, que, por necesidad, decidió vender sus libros para ganar algo de dinero. Fue así como se inició la idea de crear una página de internet para venderlos, así como un blog con información referente a estos, para que la gente cree consciencia y comience con su ámbito de la lectura.

**Misión:**

“Fomentar el interés por la lectura y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un producto en buen estado y con un excelente servicio.”

**Visión:**

“Ser la empresa líder en comercialización de libros usados, contribuyendo a la difusión de la lectura en nuestra sociedad y enriqueciendo nuestra oferta cultural.”

* Estudio de mercado

**Mercado meta:**

Hombres y mujeres en un rango de edad de 15 a 45 años.

**Regionalidad:**

Todas las ciudades de la República Mexicana en donde llegue el servicio de internet.

**Nivel Socioeconómico:**

Nivel socioeconómico D+ y C

* Estrategias con redes sociales

Las redes sociales que se utilizarán son Facebook e Instagram

* *Facebook*
  + Se harán 3 publicaciones al día: 1 con frases de libros, 1 con un “sabías que” (datos curiosos de los autores), y 1 con nuestros productos que están a la venta.
  + Se harán 2 publicaciones a la semana compartiendo las entradas al blog, con invitación a que lo sigan y comenten.
  + Se compartirá una publicación a la semana en la página acerca de videos o publicaciones relacionadas con libros.
  + Se hará un concurso para ganarse un libro de los que están a la venta en la página de internet, esto con el fin de generar más tráfico en ambas páginas y publicidad a esta última.
* *Instagram*
  + Se harán 3 publicaciones al día: 1 con frases de libros, 1 con un “sabías que” (datos curiosos de los autores), y 1 con nuestros productos que están a la venta. Serán las mismas que la página de Facebook.
  + Se utilizará “Instagram Stories” para dar a conocer nuestros productos, así como los nuevos que se publicarán en la página de internet.
  + Se hará una publicación referente al concurso, con link que se direccione a la página de internet.

* Instrucciones de compra

**Proceso:**

Para poder hacer una compra dentro de la página, primero se tiene que ubicar en el menú la opción “Tienda” en donde se aprecian todos los productos que están a la venta en ese momento. Una vez situado el producto que se desea adquirir, a continuación, se selecciona haciendo clic en el botón izquierdo del mouse. En ese momento, los dirigirá a una nueva página con las especificaciones y descripción del producto, una vez despejado todo y sin ninguna duda, se comienza el proceso de pedir el producto.

Para hacer esto, se ubica el botón llamado “Agregar al carrito”, una vez seleccionado, se abrirá una franja del lado derecho de la página en donde aparecerán todos los productos que se quieren comprar. Para poder proceder con la compra, se seleccionará la opción de “Ver carrito” que los dirigirá a otra página en donde se especificará el precio total del (os) producto (s) seleccionados. Para poder proseguir, se asegurará que el/los productos seleccionados son los correctos para la compra. En la opción de “Agregar una nota al vendedor” se especifica cómo va a ser el envío del producto y alguna otra descripción que desee.

Para finalizar se seleccionará la opción “Finalizar compra” en donde procederá el método de pago que se utilizará. Ya seleccionado, le enviará a una última página en donde se agradecerá por su compra, proporcionando el número de pedido, el precio total, la dirección a dónde se enviará (si esta fue su opción en el envío del producto) y un apartado que dice “Seguir comprando”.

**Métodos de pago:**

Se aceptan como formas de pago las siguientes:

* *Tarjeta de Crédito*
  + Para pagar con tarjeta de crédito es necesario ser el titular de la tarjeta, los 16 dígitos de la tarjeta, fecha de vencimiento y la clave de seguridad (3 dígitos) ubicada al reverso de la tarjeta.
* *PayPal*
  + Si cuentas con una cuenta activa podrás pagar con tu tarjeta de crédito y/o débito (Visa y MasterCard).
* *Depósito Bancario*
  + Si seleccionas pago con depósito bancario recibirás un e-mail con la confirmación de la disponibilidad de los productos solicitados, la información de las cuentas en las que podrás realizar tu pago y las indicaciones para reportarlo.
* *Efectivo*
* Se puede utilizar este método cuando la entrega del producto sea personal.

**Políticas de devolución:**

La política de devolución te permite devolver los productos en caso de que no quedes satisfecho con tu compra hasta 15 días desde la fecha de recepción del producto.

Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que los recibiste. Como sabemos que estos son libros usados, no deben presentar daños ni signos de uso adicionales.

Esta política aplica en **productos dañados\*, defectuosos o incorrectos.**

Proceso de devolución de material en caso de cumplir algún punto anterior:

* Deberá notificar por escrito al correo ventas@asdfghjbooks.com en un plazo **NO MAYOR A 15 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE RECIBIDO EL MATERIAL** la causa de la devolución, se les solicita indicar número de pedido y adjuntar un testigo (fotografía) para medir el impacto del daño en caso de que este haya sido provocado por la mensajería o en caso de que haya sido un producto incorrecto.
* Evaluada la situación, Asdfghj books le proporcionará un guía de mensajería para devolver el material al remitente, sin costo extra para nuestros clientes. **(TIEMPO MÁXIMO DE ENVÍO POR PARTE DEL CLIENTE 3 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE RECIBIR LA GUÍA DE DEVOLUCIÓN)**.
* Una vez depositado el libro en el servicio de mensajería por parte del cliente, este deberá notificar al Asdfghj books para iniciar el seguimiento de traslado del paquete y proseguir con el proceso de reembolso del monto por el material adquirido.
* En caso de no seguir este proceso en tiempo y forma Asdfghj books no se hará responsable y asumirá que los daños o maltratos fueron causados por mal uso.

**Envíos:**

El costo de los envíos realizados dentro de Monterrey y su área metropolitana irán por nuestra cuenta, esto quiere decir que no se les cobrará ningún cargo extra por este servicio.

Las formas de envío pueden ser dos:

Acudir a domicilio del cliente: El cliente proporcionará su dirección completa, junto con horario en que pueda recibir el producto en la dirección mencionada.

Encontrarse en punto medio: Esta opción esta disponible para todos aquellos clientes que deseen recoger su producto en algún lugar en especifico que no sea la dirección de su hogar. Puede ser un punto medio entre el cliente y el proveedor, como por ejemplo el metro, etc.

Los envíos dentro de Monterrey y su área metropolitana se harán en un lapso de 3 días hábiles después de la compra del producto.

Los siguientes términos aplican para el resto de la República Mexicana:

Los precios publicados en el sitio NO incluyen costo de envío dentro de la República Mexicana salvo cuando expresamente lo indique algún equipo o alguna promoción en particular, los precios de los productos pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso, no se pueden combinar promociones de otros medios distintos a los presentados en este sitio.

El cliente se compromete a proporcionar una dirección válida localizable dentro de la república mexicana donde pueda entregársele el pedido. En caso de que el cliente proporcione una dirección que no sea localizada por la paquetería, cualquier otro costo adicional será cubierto por el cliente mismo.

Área de reparto:

El área de reparto de nuestros productos se limita a los Estados de la República Mexicana. Entregamos en todas las localidades donde existe cobertura a través de las empresas de paquetería con las que tenemos servicio. En las entregas por paqueterías dependemos totalmente de las condiciones de cada una de ellas, así mismo de las condiciones climatológicas y zonas de riesgo de cada entidad.

Tipo de envío:

* **Envío Terrestre:**

El envío terrestre se realiza por las empresas de paquetería FedEx o Estafeta, los precios de envió van desde 90.00 IVA incluido, calculándose de acuerdo con el peso volumétrico del producto. La paquetería se seleccionará dependiendo del almacén de donde se envíe y de acuerdo con los convenios establecidos en dicho almacén.

* **Envío Aéreo: (Desde $145.00 IVA incluido)**

El envío aéreo generalmente se realiza por la empresa de paquetería DHL, los precios de envió van desde 145.00 IVA incluido, calculándose de acuerdo al peso volumétrico del producto.