



## Caso DHL – VOCHO

### Hoja de información de VOCHO (Cliente)

#### Información conocida por ambas partes

El encuentro se realiza en la oficina de VOCHO para revisar el clausulado del contrato. Esta visita tendrá el propósito de establecer el conocimiento de las partes en sus intereses, posiciones y necesidades. Posteriormente, hará una segunda visita para la discusión-proposición. Finalmente, la tercera y última visita será para negociación y trato de cláusulas.

En el medio económico-social, se sabe que ha existido una baja económica del país, que la situación económica, financiera y comercial es difícil, y que las ventas se han reducido. El objetivo es la búsqueda de ahorro de costos y mejorar la eficiencia. Esto hace que el comprador y el vendedor sean muy cuidadosos con sus tratos, buscando las mejores condiciones financieras y tratando de sacar partido de la situación.

En el medio se sabe que, si se tiene un buen operador logístico, la logística permite un ahorro del 18% al 20% a la operación. Las plantas no quieren tener inventario y desean surtido a tiempo y entrega rápida, ya que sus compras principales son para uso casi inmediato (*Just in Time*).

La competencia es dura, agresiva, y a veces no muy ética. La empresa compradora y la empresa vendedora, así como los asesores de ambos, son capaces y experimentados, y conocedores de estos hechos.

Usted intervendrá en una negociación sobre las diferentes condiciones del clausulado del contrato, tales como daños, terminación del contrato, responsabilidad, entre otras.

#### Información confidencial de VOCHO

Usted es el Director de Logística de la empresa VOCHO. Su objetivo es negociar con el proveedor para obtener el mejor clausulado y las óptimas condiciones posibles en un contrato.

En el análisis de VOCHO, ha visto que es importante tener un operador logístico eficiente. DHL trabaja con nosotros en Estados Unidos, tener un buen operador evita la pérdida de clientes.

El deseo de no invertir directamente en el almacén se basa en no querer tener dinero estancado, activos innecesarios, gasto de fletes, transporte y seguros, y evitar el riesgo de pérdidas, roturas y robos.

Usted sabe que la dirección de VOCHO está atenta a lo que hacen los Compradores y Directivos de Adquisiciones, ya que han tenido bastante presión para obtener del máximo al mínimo de costo. Su presión psicológica es alta, pues algunos de los que se han equivocado al comprar han sido liquidados.

#### Clausulado de la empresa VOCHO

- 1) Duración: deseamos un contrato de un año, con terminación mediante notificación con 60 días de anticipación. VOCHO necesita poder salirse del contrato si el servicio no es óptimo.



- 2) VOCHO está dispuesto a iniciar la operación, aunque no haya sistema de administración de inventarios, siempre y cuando DHL se responsabilice al 100% sobre el inventario, y basta con que firmen la propuesta comercial para iniciar operaciones.
- 3) Pago: como está la condición económica del país, quisiéramos pagar a 60 días, pero si vale la pena la oferta, puedo pagar a 40 días.
- 4) Responsabilidad por pérdida o daño de producto: queremos que se paguen las pérdidas o daños al producto al costo de factura de venta (es decir, el costo de reposición más el 10%). Sin embargo, si la propuesta comercial del proveedor vale la pena, puedo dejarlo a costo de reposición.
- 5) Queremos fijar los costos por lo menos 18 meses (15 meses como mínimo). En cualquier revisión de precios solo podemos aceptar un máximo del 80% de la inflación anual. Los costos de transporte deben ser 100% variables de acuerdo con el número de viajes, según al RFQ.
- 6) Cláusula de confidencialidad: debemos incluir una cláusula en la que se proteja la confidencialidad de VOCHO y opcionalmente una fianza por incumplimiento y una pena convencional.
- 7) En caso de disputa o controversia, queremos que el contrato esté sujeto a los tribunales ubicados en el Estado de México, aunque puede ser también en un lugar cercano al estado.
- 8) Deseamos que el almacén sea dedicado, tenga una barda perimetral, guardias de la policía bancaria las 24 horas, cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV), y un control de ingreso mediante tarjeta electrónica del personal. Y el sistema para controlar el inventario de acuerdo con el RFQ debe ser el WMS Manhattan.
- 9) En caso de pérdidas o daños sufridos durante los servicios de almacén, el proveedor deberá pagar el 100% del valor de los productos dañados o perdidos al precio de venta al público, y no se permitirá *allowance* de productos dañados o perdidos, cualquiera que sea la causa. Además, el proveedor será responsable del pago de cualquier daño o perjuicio ya sea que éste sea directo o indirecto y haya sido causado por negligencia del proveedor o fuerza mayor.
- 10) En caso de pérdida o daños al producto por parte del transportista, el proveedor pagará los mismos al costo de factura de venta más el 20% como penalidad por el mal servicio; además, de acuerdo con el RFQ, el costo debe incluir los seguros de carga de mercancías. De ser posible, en caso de pérdidas por negligencia, deberemos estar facultados para omitir el pago del servicio afectado.
- 11) El proveedor deberá de cumplir con los indicadores operativos (KPI's) de VOCHO mes con mes; en caso de no cumplirlos, deberemos exigir una pena por incumplimiento que se deducirá del pago por los servicios, pues es fundamental para VOCHO recibir y garantizar un nivel óptimo de servicios.

Su trabajo como negociador es cubrir sus necesidades y requerimientos, pero mejorando las condiciones y acercándose más a lo que quiere que a lo que necesita.



## MEMORÁNDUM: DIRECCIÓN GENERAL VOCHO

### Atención, Director de Logística VOCHO

Con base en la importancia de la tercerización de nuestro almacén y servicios de transporte, además de que la selección de DHL como proveedor logístico nos beneficiará en el largo plazo por la relación que ya se tiene en Estados Unidos con este proveedor, la dirección general ha decidido lo siguiente:

- La duración del contrato podrá ser como máximo 18 meses, pero con terminación anticipada notificando como máximo 90 días antes.
- La operación debe iniciar en la fecha programada; no obstante, podremos firmar una carta que defina la responsabilidad de DHL y los precios mientras se negocia y firma el contrato definitivo.
- DHL podrá utilizar el WMS de su elección, siempre y cuando se haga responsable de la emisión de los reportes necesarios para VOCHO.
- El producto de VOCHO está protegido con un seguro “todo riesgo” en el almacén y el transporte; sin embargo, DHL deberá ser responsable por las pérdidas o daños que le ocasione al producto cuando sean por su negligencia por un monto razonable de acuerdo con el valor del contrato. DHL podrá tener una cantidad de producto dañado o perdido no mayor al promedio que VOCHO tiene actualmente, siempre y cuando se comprometa a una reducción anual del mismo.

Su trabajo como negociador es cubrir sus necesidades y requerimientos, pero mejorando las condiciones y acercándose más a lo que quiere que a lo que necesita.

