



Caso DHL – VOCHO

Hoja de información de DHL (Vendedor)

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 DHL

Usted es un buen vendedor. Ha estado ocupando un segundo lugar en la empresa y se ha propuesto demostrar a DHL y a su región que usted y su equipo son los mejores. Esto le hará merecedor de un reconocimiento especial muy importante.

La Empresa VOCHO que vamos a ver, es cliente de DHL en Estados Unidos. Usted posee una marca que tiene una extraordinaria imagen en la localidad. Han logrado excelentes acuerdos con clientes y una salud financiera envidiable. Además, ha sido muy cuidadoso en el manejo de la clientela y de las condiciones de pago.

La duración del contrato suele ser de 3 años, hoy podríamos aceptar menos tiempo. DHL exige que se cumplan los siguientes requisitos:

Clausulado propuesto por DHL

1. Duración: deseamos un contrato de 3 años; en caso de terminación anticipada, una notificación mínima de 180 días. Sin embargo, por la importancia de este cliente, estaríamos dispuestos a llegar a un acuerdo con un contrato a 24 meses con aviso de anticipación de terminación a 90 días. El punto de retorno de ganancia de DHL empieza a partir del mes 12, por lo que DHL debe proteger su ganancia.
2. DHL operará un *Sistema de administración de inventarios* y puede iniciar operación 15 días después de firmado el contrato.



3. Pago: quisiéramos que el pago por los servicios se realice a 30 días, pero podemos aceptar de acuerdo con nuestros modelos financieros hasta 45 días. Sin embargo, el cliente no podrá retener pagos bajo ninguna circunstancia.
4. Responsabilidad por pérdida o daño de producto: DHL puede ser responsable de pagar el costo de reposición; sin embargo, podría llegar a pagar hasta costo de factura de venta y solo en caso de negligencia comprobada de DHL. En caso de pérdidas o daños a los productos sufridos durante los servicios de almacenaje, DHL responderá hasta por el 5% de la facturación anual de dichos servicios, y podría aceptar hasta 10%, en ningún caso más del 20%. Además, debemos tener un *allowance* de un porcentaje (el máximo posible) permitido de productos dañados o perdidos con base en la cantidad de productos manejados en el almacén.
5. En caso de pérdidas o daños durante los servicios de transporte, DHL no podrá asumir responsabilidad sobre las mercancías del cliente, siendo este idealmente quien debe pagar el seguro de protección de estas, de lo contrario este seguro tendrá un costo adicional al transporte. DHL estará dispuesto a pagar 15 días de salario mínimo por tonelada de producto dañado o perdido, tal como dice la ley, y está dispuesto a pagar 5 días más de salario mínimo por tonelada extra por la confianza que tenemos al proveedor.
6. Los incrementos de costos queremos revisarlos en enero de cada año, pero para el primer año podemos esperar hasta 12 meses después del inicio de la operación, y a partir del segundo año en enero de cada año. DHL buscará incrementos en sus precios y tarifas con respecto a la inflación (INPC). DHL no debe aceptar un esquema de tarifas totalmente variable para transporte, debiendo ser fijo/variable sobre todo para días de paro de planta no programados, debiendo en este contexto asegurar que DHL pueda recuperar sus costos fijos que son del 45%.
7. Podemos aceptar una cláusula de confidencialidad para ambas partes, no sólo de nosotros a ellos, sino de ellos a nosotros para proteger nuestro *know-how*.
8. En caso de disputa o controversia, queremos sujetarnos a las leyes y tribunales federales ubicados en la CDMX obligatoriamente, pues en este lugar es donde se prestarán los servicios.
9. Utilizaremos bodegas dedicadas o compartidas con otros clientes, con seguridad privada de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y el inventario será controlado con hoja de cálculo de Excel, desarrollada por DHL como WMS. Cualquier requerimiento adicional a lo anterior, tendrá que ser cotizado y aprobado por VOCHO previamente a su ejecución.

Su trabajo como negociador es cubrir las necesidades y requerimientos, pero mejorando las condiciones y acercándose más a lo que su compañía le ha pedido, cumpliendo con los procesos y políticas de DHL.



MEMORÁNDUM DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DHL

Atención, Gerencia de Ventas DHL

Con base en la revisión que ha hecho la organización con el negocio que pretendemos hacer con VOCHO, y la importancia que esta cuenta representa para DHL, hemos analizado el modelo financiero, así como de los riesgos involucrados. La Dirección General ha tomado las siguientes determinaciones:

1. Podemos flexibilizar la duración del contrato hasta un mínimo de 18 meses, sin embargo, no sería recomendable aceptar una terminación anticipada a menos que ésta sea posterior a estos 18 meses (es decir, que el contrato tenga un plazo de vigencia mayor a 18 meses) o que el aviso de salida sea dado con una anticipación de al menos 90 días.
2. Responsabilidad por pérdida o daños al producto.
 - a. Almacén: podemos flexibilizarnos a ser responsables por un equivalente de hasta el 30% de la facturación anual por este servicio, siempre y cuando exista un *allowance* mensual del 0.5% del volumen manejado. Todo deberá ser pagado indistintamente a costo de reposición.
 - b. Transporte: debemos mantenernos en el límite de responsabilidad de los 15 días por tonelada o plantear solución (seguro) para proteger los productos en el transporte.
3. El primer incremento de precio podrá ser después de pasados 15 meses del contrato.
4. En caso de que VOCHO exija una penalidad por incumplimiento en los KPI's, deberá haber un periodo de *ramp-up* y una bonificación en caso de superar ciertos niveles en los mismos (*gain/pain share*).

En todo caso, deberemos considerar que la cesión en estos puntos afecta el modelo financiero de la compañía, por lo que deberemos tratar de mantener nuestra posición en la medida de lo posible.

Atentamente
Director General

