



SALES FORCE APP

RECLAMOS Y FALLAS: EL CICLO

Módulo B4 · Tutorial

Bloque B — el gerente

Perfil: Gerente

Duración estimada: 12 minutos

Módulo B4 · Perfil: gerente · Duración estimada: 12 minutos

Qué se logra con este módulo

Trabajar los casos que reportan los asesores, con dos ideas que evitan la mayoría de los tropiezos:

- 1. La falla es del producto; el reclamo es del cliente.** Un lote con envase roto es una falla, y afecta a todos los que lo recibieron. Un precio mal facturado es un reclamo, y afecta a un cliente.
- 2. Un caso nuevo no se puede resolver directo.** Primero hay que tomarlo o asignarlo. El botón de resolver no aparece hasta entonces — y eso es a propósito.

El ciclo, igual para los dos

recibido/reportada —tomar/asignar—> en proceso/en análisis —resolver—> resuelto —cerrar—> cerrado
rechazar (con motivo)

Paso	Qué significa
Tomar el caso (o asignarlo)	Alguien se hace responsable. Sin esto no se puede resolver
Resolver	Se escribe qué se hizo , no «resuelto»
Cerrar	Se da por terminado
Reabrir	Si el cliente vuelve a levantarlo, se retoma
Rechazar	Con motivo, desde cualquier punto

Por qué no se puede resolver directo: un caso sin dueño que aparece resuelto no deja rastro de quién lo trabajó ni cuánto tardó. Asignarlo primero es lo que hace medible la atención.

Paso 1 · Reclamos

Operaciones → Reclamos.

K Kloser MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Supervisión

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

Cotizaciones

Devoluciones

Reclamos

Fallas

Guías

Impresión de documentos

Retenciones

Trade marketing

SISTEMA

Integraciones

Administración

Configuración

Contratar menú

En línea v9.1

Operaciones > Reclamos

Q Buscar clientes, vendedores, pedidos...

Todos los territorios

23

GE Gerente Ejemplo Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Reclamos

8 reclamos · 2 sin tomar

CSV

Excel

Actualizar

N°	CLIENTE	TÍTULO	PRIORIDAD	FECHA	ESTADO	ASIGNADO A	ACCIONES
REC-00008	Comercial Las Mercedes, C.A.	Diferencia de precio facturado	urgente	07 sept. 2026	Recibido	sin asignar	Tomar el caso Rechazar
REC-00007	Bodegón La Pastora, C.A.	Diferencia de precio facturado	urgente	07 sept. 2026	Recibido	sin asignar	Tomar el caso Rechazar
REC-00006	Bodega Los Símbolos, C.A.	Faltante en el despacho	alta	07 sept. 2026	En proceso	Administrador Ejemplo	Reasignar Resolver Rechazar
REC-00005	Abasto El Recreo, C.A.	Faltante en el despacho	media	07 sept. 2026	Resuelto	Administrador Ejemplo	Reabrir Cerrar
REC-00004	Automercado El Progreso, C.A.	Faltante en el despacho	alta	07 sept. 2026	Cerrado	Administrador Ejemplo	cerrado
REC-00003	Abasto La Esperanza, C.A.	Faltante en el despacho	alta	07 sept. 2026	En proceso	Administrador Ejemplo	Reasignar Resolver Rechazar
REC-00002	Automercado San Martín, C.A.	Faltante en el despacho	media	07 sept. 2026	Resuelto	Administrador Ejemplo	Reabrir Cerrar
REC-	Abasto La	Faltante en el despacho	media	07 sept. 2026	Cerrado	Administrador	cerrado

La bandeja de reclamos

El subtítulo dice lo que importa: «8 reclamos · 2 sin tomar». Los «sin tomar» son los que nadie miró.

Columna	
Prioridad	baja, media, alta, urgente — la puso el asesor
Estado	Dónde va en el ciclo
Asignado a	Quién lo está trabajando

Tomar el caso lo asigna y lo pone en curso de un paso. También se puede asignar a otra persona del equipo.

Paso 2 · Fallas de mercancía

Operaciones → Fallas.

K Kloser MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Supervisión

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

Cotizaciones

Devoluciones

Reclamos

Fallas

Guías

Impresión de documentos

Retenciones

Trade marketing

SISTEMA

Integraciones

Administración

Configuración

Contrar menu

En línea

v9.1

Operaciones > Fallas

Q

Buscar clientes, vendedores, pedidos...

KK

Todos los territorios

23

GE Gerente Ejemplo

Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Fallas de mercancía

8 reportes - 2 sin analizar

CSV

Excel

Actualizar

Nº	PRODUCTO	SEVERIDAD	REPORTÓ	FECHA	ESTADO	ASIGNADO A	ACCIONES
FAL - 00008	Pasta larga spaghetti ALI-003	crítica	Ana Pérez	07 sept. 2026	Reportada	sin asignar	Poner en análisis Rechazar
FAL - 00007	Malta BEB-004	crítica	Ana Pérez	07 sept. 2026	Reportada	sin asignar	Poner en análisis Rechazar
FAL - 00006	Desinfectante multiusos LIM-005	mayor	Luis Rivas	07 sept. 2026	En análisis	Administrador Ejemplo	Reasignar Resolver Rechazar
FAL - 00005	Té frío de durazno BEB-006	crítica	Luis Rivas	07 sept. 2026	Resuelta	Administrador Ejemplo	Reabrir Cerrar
FAL - 00004	Salsa de tomate ALI-012	mayor	Ana Pérez	07 sept. 2026	Cerrada	Administrador Ejemplo	cerrado
FAL - 00003	Azúcar refinada ALI-005	mayor	Ana Pérez	07 sept. 2026	En análisis	Administrador Ejemplo	Reasignar Resolver Rechazar
FAL - 00002	Cloro LIM-003	crítica	Carlos Mendoza	07 sept. 2026	Resuelta	Administrador Ejemplo	Reabrir Cerrar
FAL - 00001	Pasta larga spaghetti ALI-003	menor	Carlos Mendoza	07 sept. 2026	Cerrada	Administrador Ejemplo	cerrado

La bandeja de fallas de mercancía

«8 reportes · 2 sin analizar». La diferencia con los reclamos:

Lleva producto	Obligatorio: la falla es de un producto
Lleva severidad	menor, mayor, crítica
No lleva prioridad	La severidad hace ese papel

Una falla crítica es la que hay que sacar del mercado. Si llegan tres críticas del mismo producto en una semana, eso no es un caso: es un lote, y la conversación es con el proveedor.

Miren el producto, no el cliente. Dos reportes del mismo producto en rutas distintas dicen más que diez del mismo cliente.

Paso 3 · Resolver bien

Al resolver, el sistema pide el texto de la resolución. Eso lo lee el asesor y, a veces, el cliente.

✗ No sirve	✓ Sirve
«Resuelto»	«Se despachó el faltante con el pedido del jueves; el cliente lo confirmó»
«Ya se atendió»	«Se emitió nota de crédito NC-512 por la diferencia de precio»
«No procede»	«El precio facturado es el de su lista; se le explicó y aceptó»

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
No aparece «Resolver»	El caso está sin tomar. Tómelo o asígnelo primero
Todo llega como «urgente»	Hable con el equipo: si todo es urgente, nada lo es
Una falla sin producto	No debería existir: el sistema lo exige. Si aparece, es data vieja
Un caso resuelto que el cliente vuelve a levantar	Use Reabrir : lo retoma sin perder la historia
Muchos «sin tomar»	Nadie está mirando la bandeja. Es lo que este módulo existe para evitar

Lo que este módulo NO hace

- **No emite notas de crédito.** Si la resolución implica una, se emite en el administrativo y se anota en la resolución.
- **No avisa al cliente.** Avisa al asesor; el asesor le habla al cliente.
- **No reclasifica.** Un reclamo que era falla no se convierte: se rechaza con el motivo y se reporta como falla.