



SALES FORCE APP

# LEVANTAR UN PEDIDO

## Módulo C3 · Tutorial

---

Bloque C — el asesor en la calle

Perfil: Asesor de ventas

Duración estimada: 15 minutos

Módulo C3 · Perfil: asesor · Duración estimada: 15 minutos

## Qué se logra con este módulo

Levantar un pedido de punta a punta: catálogo, cantidades, condición de pago, firma del cliente. Y entender qué pasa cuando el cliente **tiene deuda o pasó su cupo**, que es donde el sistema se pone en el medio a propósito.

## Paso 1 · Entrar al catálogo

Desde la ficha del cliente: **Marcar visita** → **Sí hubo pedido**. O directo con **Nuevo pedido**.



*El catálogo con la tarifa del cliente*

Lo primero que dice la pantalla es de dónde salen los precios:

**«Precios de la tarifa Mayorista del cliente»**

Cada cliente tiene su lista de precios. Los precios que ve acá **son los de ese cliente**, no una lista general. Si el mismo producto le sale distinto a dos clientes, es porque están en listas distintas — y está bien.

También ve, en cada producto:

| <b>FOCO</b>          | Producto que la empresa quiere empujar este mes                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>N disponibles</b> | Lo que hay. Si usted lleva mercancía en el camión, es <b>lo suyo</b> |
| <b>Agotado</b>       | Sin existencia. Se puede pedir igual si la empresa lo permite        |

Arriba, el buscador (por nombre, SKU, marca o código del cliente) y los filtros por familia.

**Buscar con la cámara**

Junto al buscador hay un botón para **escanear el código de barras** con la cámara del teléfono. Apunta al producto y el catálogo se filtra solo.

Es la forma práctica de trabajar con códigos de trece dígitos: tipearlos a mano frente al cliente no es una alternativa razonable. La primera vez el teléfono pide permiso para usar la cámara; si lo niega, el buscador por texto sigue funcionando igual.

**Paso 2 · Armar el pedido**

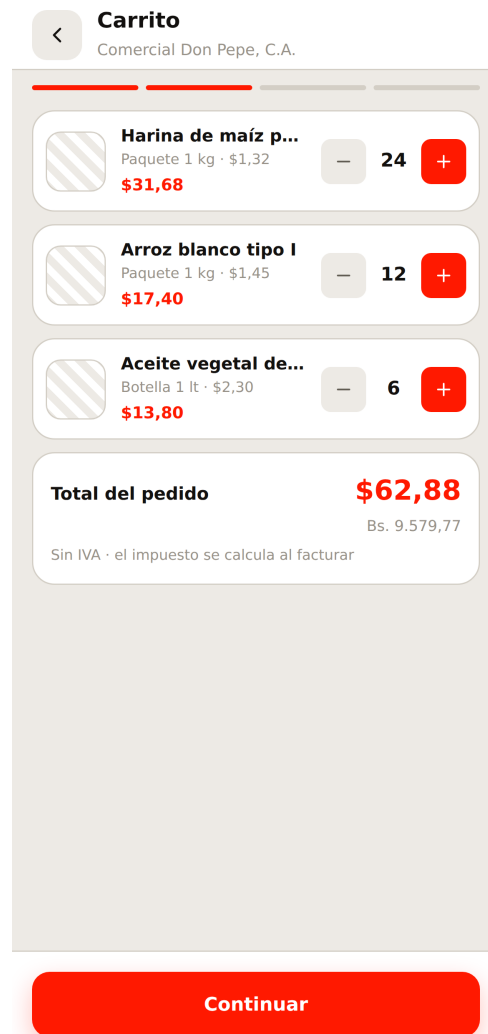


*El catálogo con productos agregados*

Se toca el + de cada producto. Después aparece un selector - 1 + y se puede escribir la cantidad directo, que con 24 o 48 unidades es más rápido que tocar el más.

Abajo se va armando el total. **Con 800 productos, use el buscador:** es más rápido que bajar la lista.

### Paso 3 · Revisar el carrito



El carrito con las líneas del pedido

Cada línea con su cantidad, su precio unitario y su subtotal. Acá se corrige antes de seguir.

Un detalle que evita una discusión con el cliente:

«Sin IVA - el impuesto se calcula al facturar». El total del pedido es sin impuesto. El monto final con IVA sale en la factura que emite la oficina.

## Paso 4 - El resumen y la condición de pago

 **Resumen**  
Comercial Don Pepe, C.A.

✓ Verificación de geocerca

C

**Comercial Don Pepe, C.A.**  
Ana Rodríguez · Av. Principal de El Valle, loc...

**3 líneas**

|    |                          |         |
|----|--------------------------|---------|
| 24 | Harina de maíz precocida | \$31,68 |
| 12 | Arroz blanco tipo I      | \$17,40 |
| 6  | Aceite vegetal de maíz   | \$13,80 |

**Condición de pago**

 **Crédito 15 días**  
Vence en 15 días

Viene del cliente: **Crédito 15 días** · 15 días

Notas del pedido (opcional)

**Total del pedido** **\$62,88**  
Bs. 9.579,77  
Sin IVA · el impuesto se calcula al facturar

 **Firmar y guardar**

*El resumen del pedido con la condición de pago*

Antes de firmar, el resumen muestra:

- La **verificación de geocerca**.
- Las líneas con sus cantidades.
- La **condición de pago**, que viene del cliente: «Crédito 15 días · Vence en 15 días · Viene del cliente».

Si el cliente **no tiene condición cargada**, el pedido va como contado y la app lo avisa. No es un error suyo: avise a la oficina para que se la asignen.

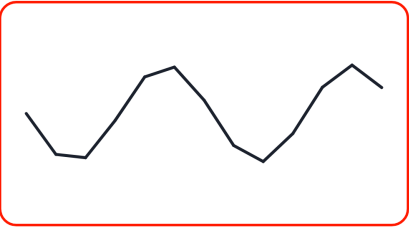
## Paso 5 · La firma

<

**Confirmar pedido**  
Comercial Don Pepe, C.A.

 **Firma del cliente** Limpiar

Ana Rodríguez



TOTAL DEL PEDIDO

**\$62,88**

Bs. 9.579,77 · Tasa BCV 152,35

**Guardar pedido**

La pantalla de firma del cliente

El cliente firma con el dedo en el recuadro. Abajo, el total en dólares y en bolívares con la tasa del día.

**La firma es del cliente, no suya.** Es lo que después respalda el pedido si alguien lo discute.

Con **Guardar pedido** el pedido queda registrado y le llega a la oficina.

### Si está lejos del local

Si el GPS dice que está fuera del radio del cliente, antes de guardar aparece:

«Estás fuera del radio del cliente · a 8.952 m» y una lista de motivos: otra sede del cliente, cliente en visita, pedido por WhatsApp, cliente se mudó, GPS impreciso, otro.

**No le impide guardar.** Se elige el motivo y se sigue. Lo que hace es dejar registrado por qué el pedido se levantó lejos del local — que es una pregunta razonable y mejor contestarla en el momento que tres

días después.

**Si el aviso sale siempre en un cliente al que usted sí visita**, la ubicación guardada de ese cliente está mal. Tómela bien con **Ubicar tienda** (módulo C11), o pida el cambio si ya estaba fijada.

### Si la empresa pide justificar los pedidos fuera de la tienda

Algunas empresas eligen que la app pida un motivo también cuando el pedido se toma **desde una computadora, sin GPS o en la oficina**. En ese caso aparece el mismo aviso, con el motivo arriba («Pedido en Oficina principal: indique por qué»), y se contesta igual. Tampoco impide guardar.

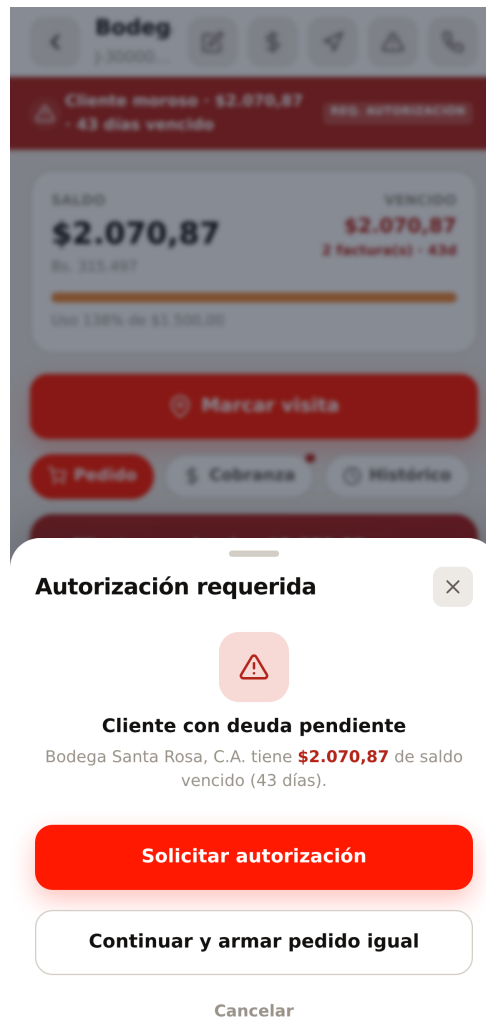
### El cliente con deuda: lo que hay que entender



La ficha de un cliente en mora

Cuando el cliente tiene deuda vencida o pasó su cupo, la ficha lo dice sin rodeos: **«Cliente moroso · \$2.461,63 · 43 días vencido»**, REQ. AUTORIZACIÓN, y **«Uso 164% de \$1.500,00»**.

Al intentar levantarle un pedido:



*La hoja de autorización requerida*

Tres salidas:

| Opción                         | Qué implica                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Solicitar autorización         | Manda la solicitud al gerente con el motivo. El pedido espera |
| Continuar y armar pedido igual | Levanta el pedido; queda <b>pendiente de aprobación</b>       |
| Cancelar                       | No se levanta nada                                            |

**Ninguna de las dos primeras le vende sin permiso.** El pedido queda pendiente y el gerente decide. La diferencia es que «solicitar autorización» le avisa antes de que usted arme el pedido, y «continuar» arma el pedido y lo deja en cola.

**Lo que conviene hacer en el local:** cobrarle algo. Un abono baja el saldo y muchas veces destraba el pedido en el momento (módulo C4).

## Errores frecuentes

| Lo que pasa                                          | Qué significa                                                                                       |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los precios no son los que esperaba                  | Son los de <b>la lista de ese cliente</b> . Consulte con la oficina si la lista es la correcta      |
| Todos los productos dicen «Agotado»                  | Si lleva mercancía, su camión está vacío: pida carga. Si no, la empresa no tiene existencia cargada |
| El total no cuadra con la factura                    | El pedido es <b>sin IVA</b> . La factura lo suma                                                    |
| Dice que el cliente va como contado y tiene crédito  | Falta cargarle la condición de pago. Avise a la oficina                                             |
| No me deja guardar sin firma                         | La firma del cliente es obligatoria                                                                 |
| Me pidió justificar la ubicación                     | Está lejos del local, o en la oficina, o sin GPS. Elija el motivo y siga                            |
| Me pide justificar en cada visita a un mismo cliente | La ubicación del cliente está mal: ubíquela (C11)                                                   |

## Lo que este módulo NO cubre

- **No factura.** El pedido no es una factura; la factura la emite la oficina.
- **No descuenta su inventario todavía.** Eso pasa al confirmar la entrega (módulo C5), salvo que la empresa lo configure al confirmar el pedido.
- **No aplica descuentos libres.** El precio sale de la lista del cliente.