



SALES FORCE APP

# COBRAR EN EL LOCAL

## Módulo C4 · Tutorial

---

Bloque C — el asesor en la calle

Perfil: Asesor de ventas

Duración estimada: 12 minutos

---

Módulo C4 · Perfil: asesor · Duración estimada: 12 minutos

## Qué se logra con este módulo

---

Registrar un cobro en el momento, con su soporte, y entender qué pasa con ese cobro después de que usted lo registra.

## Lo que hay que entender primero

---

**El cobro que usted registra entra como «registrado», no como «cobrado».** La oficina lo concilia después contra el estado de cuenta del banco. Hasta que lo concilien, el cobro existe pero está por validar.

Eso no es desconfianza: es que el banco tarda. Y de ahí sale la regla que más importa de este módulo: **sin soporte, el cobro no se puede conciliar.**

## Paso 1 · La pestaña de cobranza

---

Desde la ficha del cliente: pestaña **Cobranza**.



La pestaña de cobranza del cliente

Muestra, de arriba abajo:

| Vencido                 | Cuánto ya venció y en cuántas facturas            |
|-------------------------|---------------------------------------------------|
| Por vencer              | Lo que todavía no vence                           |
| Antigüedad de saldo     | En qué tramo está la deuda: 1-30, 31-60, 61-90... |
| Historial de cobranza   | Todos los pagos y retenciones del cliente         |
| Las facturas pendientes | Con su número, monto, fecha de emisión y días     |

Al tocar una factura se abre su detalle: **facturado, abonado y saldo**, más los movimientos que ya tiene.

## Paso 2 · Elegir qué se cobra

The screenshot shows the Kloser mobile app interface for a client named "Bodeg J-30000...". At the top, there's a navigation bar with icons for back, edit, currency, location, warning, and call. Below this, a red banner indicates "Cliente moroso · \$2.070,87 · 43 días vencido" and "REQ. AUTORIZACIÓN". The main section displays the "SALDO" (Balance) as "\$2.070,87" (Bs. 315.497) and "VENCIDO" (Due) as "\$2.070,87" (2 factura(s) · 43d). A progress bar shows "Uso 138% de \$1.500,00". Below this is a red button "Marcar visita". A horizontal menu has "Pedido", "Cobranza" (selected), and "Histórico". The "Cobranza" section shows "VENCIDO" as "\$2.070,87" (2 factura(s) · hasta 43d) and "POR VENCER" as "\$0,00" (0 factura(s)). Below this is a section "ANTIGÜEDAD DE SALDO" with a progress bar and a dot indicating "31-60" with a value of "\$2.071". The "Historial de cobranza" section shows "Todos los pagos y retenciones del cliente". At the bottom, it says "2 facturas pendientes" with a "Quitar todo" link. A list of bills is shown, with "FAC-20012 · \$390,76" (55 días) selected. At the very bottom, it shows "2 facturas · Total \$2.070,87" and a red button "Registrar pago".

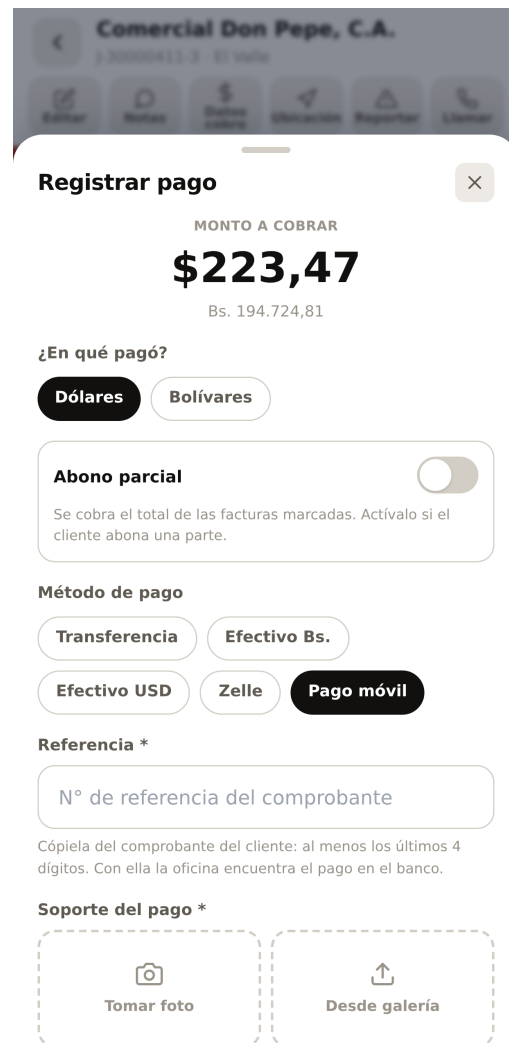
*Las facturas seleccionadas y el total*

Se marcan las facturas que el cliente está pagando. Abajo aparece el total: **«2 facturas · Total \$2.070,87»** y el botón **Registrar pago**.

«**Seleccionar todo**» marca todas las pendientes de una vez, que es lo normal cuando el cliente paga lo que debe.

**El orden importa:** el cobro se aplica contra las facturas marcadas, en orden. Si el cliente paga parcial, conviene marcar **la más vieja** — es la que le está generando la mora.

## Paso 3 · La hoja de cobro



Comercial Don Pepe, C.A.

Registrar pago

MONTO A COBRAR

**\$223,47**

Bs. 194.724,81

¿En qué pagó?

Dólares Bolívares

**Abono parcial**

Se cobra el total de las facturas marcadas. Actívalo si el cliente abona una parte.

Método de pago

Transferencia Efectivo Bs.

Efectivo USD Zelle **Pago móvil**

Referencia \*

N° de referencia del comprobante

Cópiela del comprobante del cliente: al menos los últimos 4 dígitos. Con ella la oficina encuentra el pago en el banco.

Soporte del pago \*

Tomar foto Desde galería

La hoja de registrar el pago

| Campo            |                                                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monto a cobrar   | Viene con el total de lo marcado, en dólares y bolívares                                                          |
| Abono parcial    | Se activa si el cliente paga <b>una parte</b> . Sin esto, se cobra el total                                       |
| Método de pago   | Transferencia, efectivo Bs., efectivo USD, Zelle, pago móvil                                                      |
| Referencia       | <b>Obligatoria en pago móvil y transferencia</b> (al menos 4 dígitos). En Zelle, opcional. No aparece en efectivo |
| Soporte del pago | <b>Obligatorio.</b> Foto de la transferencia o del pago móvil                                                     |
| Retención fiscal | Todavía no está disponible                                                                                        |

## El soporte: dos caminos

**Se puede tomar la foto o sacarla de la galería.** Eso importa más de lo que parece: el cliente casi siempre le muestra el comprobante en **su** teléfono. Le pide que se lo mande por WhatsApp, y desde la galería lo adjunta.

No hay que fotografiar la pantalla de otro teléfono, que sale con reflejos y después nadie puede leer la referencia.

**Sin soporte no se puede registrar el cobro.** Es a propósito: un pago móvil sin comprobante no se puede cruzar con el banco, y el que queda en falta es usted.

## La referencia

En **pago móvil y transferencia** el cobro no se registra sin la referencia: el botón dice **«Falta la referencia»** hasta que la anota. Cópiela del comprobante del cliente; bastan los **últimos 4 dígitos** o más.

**La referencia es con lo que la oficina encuentra el pago en el banco.** Sin ella tiene que revisar el estado de cuenta monto por monto, y un pago que no aparece termina rechazado aunque el cliente sí haya pagado.

## Paso 4 · Registrar

Con **Registrar pago** el cobro queda guardado y se le aplica al saldo del cliente en el momento — la ficha se actualiza sola.

El cobro entra a la bandeja de **cobranzas por validar** de la oficina. Cuando lo concilian, pasa a «conciliado». Si algo no cuadra, lo rechazan con un motivo y usted lo ve en sus notificaciones.

## Si no hay señal

**El cobro se encola y se sube después.** No hay que esperar a tener señal para registrarlo: se registra en el local, con su foto, y la app lo sube cuando encuentre red.

El indicador de arriba pasa de «Sincronizado» a mostrar lo pendiente. Ver módulo C10.

Lo que **no** cambia sin señal: el cliente ve el saldo actualizado en su app igual, porque el cobro se aplica localmente.

## Cobrar destraba un pedido

Si el cliente está en mora y su pedido va a necesitar autorización, **cobrarle primero cambia el cálculo**: el saldo baja y muchas veces el pedido pasa sin excepción.

Es el orden que conviene en el local: **primero se cobra, después se vende**.

## Errores frecuentes

| Lo que pasa                            | Qué hacer                                                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| No me deja registrar sin foto          | El soporte es obligatorio en los métodos que lo exigen. Pídale el comprobante al cliente |
| El cliente pagó menos de lo que marqué | Active <b>Abono parcial</b> y escriba el monto real                                      |
| El cobro no aparece en la oficina      | Revise el indicador de sincronización: puede estar encolado                              |
| Me rechazaron el cobro                 | Le llega el motivo por notificación. Suele ser una referencia que no aparece en el banco |
| El botón dice «Falta la referencia»    | Es pago móvil o transferencia: anote al menos los últimos 4 dígitos del comprobante      |
| No sé cuál factura marcar              | La más vieja. Es la que genera la mora                                                   |

## Lo que este módulo NO cubre

- **No emite el recibo fiscal.** Lo que se comparte es un comprobante comercial (módulo C6).
- **No hace retenciones.** Está anunciado pero no disponible.
- **No concilia.** Conciliar es de la oficina.