



SALES FORCE APP

GUÍA RÁPIDA — MÓDULO C7

Módulo C7 · Guía rápida

Bloque C — el asesor en la calle

Perfil: Asesor de ventas

Versión 2.0 — 7 de septiembre de 2026

© 2026 Nimortech, C.A. · Kloser. Material de capacitación.

Las tres cosas, y cuál es cuál

	Es de...	Ejemplo
Falla de mercancía	el producto	Lote con envase roto, producto vencido
Reclamo	el cliente	Le facturaron otro precio, le faltó mercancía
Gestión de mercadeo	el trabajo de exhibición	Armó la góndola, hizo degustación

La falla es del producto; el reclamo es del cliente. Reportarlo mal hace que el caso llegue a la persona equivocada.

Ficha del cliente → menú **Reportar**, arriba a la derecha.

Falla de mercancía

Campo	
Producto	Obligatorio — la falla es de un producto
Severidad	menor · mayor · crítica
Descripción y foto	

Crítica es la que hay que sacar del mercado ya. Úsela para eso.

Reclamo

Campo	
Prioridad	baja · media · alta · urgente
Descripción y foto	

Escriba lo que dice el cliente, no su interpretación. El que resuelve no estuvo ahí.

Gestión de mercadeo

Más → Mercadeo. Las actividades las define la empresa, y cada una dice qué exige: foto, aprobación del gerente, o las dos.

- Pide **la ubicación**: prueba que la exhibición se armó en ese local.
- **«La aprueba el gerente»** = no cuenta para su desempeño hasta que la valide.

Después

Un caso recién reportado no se resuelve de una: primero alguien lo toma. Por eso pasa un rato entre que usted lo reporta y que le contesten.

Usted ve el avance en sus notificaciones.

Si algo falla

No me deja guardar la falla	Falta el producto
No me deja guardar la gestión	Falta la foto, y esa actividad la exige
No hay actividades de mercadeo	La empresa no las cargó
Mi gestión no cuenta	Espera aprobación del gerente