



SALES FORCE APP

REPORTAR: FALLA, RECLAMO Y MERCADEREO

Módulo C7 · Tutorial

Bloque C — el asesor en la calle

Perfil: Asesor de ventas

Duración estimada: 12 minutos

Módulo C7 · Perfil: asesor · Duración estimada: 12 minutos

Qué se logra con este módulo

Reportar desde el local lo que ve: un producto con problema, un reclamo del cliente, o una gestión de mercadeo. Los tres van con foto, y **los tres son cosas distintas** — confundirlos es el error más común.

Las tres cosas, y cuál es cuál

	Es de...	Ejemplo
Falla de mercancía	el producto	Un lote llegó con el envase roto, o vencido
Reclamo	el cliente	Le facturaron un precio distinto al pactado, o le faltó mercancía
Gestión de mercadeo	el trabajo de exhibición	Armó la punta de góndola, hizo una degustación

La falla es del producto; el reclamo es del cliente. Si el envase venía roto, es una falla —y afecta a todos los clientes que recibieron ese lote—. Si al cliente le cobraron mal, es un reclamo —y le afecta sólo a él—.

Reportarlo mal hace que el caso llegue a la persona equivocada.

Dónde está el botón

En la ficha del cliente, arriba a la derecha, hay un menú **Reportar** con las cuatro opciones: falla, reclamo, mercadeo y devolución.

Reportar una falla de mercancía

Lo que pide:

Campo	
Producto	Obligatorio. Se elige del catálogo — la falla es de un producto
Severidad	menor, mayor o crítica
Descripción	Qué le pasa
Foto	La evidencia

La severidad no es cosmética: una falla crítica es la que hay que sacar del mercado ya. Úsela para eso, no para «me molesta mucho».

Reportar un reclamo

Campo	
Prioridad	baja, media, alta o urgente
Descripción	Qué reclama el cliente, con su versión
Foto	Si hay algo que mostrar

Escriba lo que dice el cliente, no su interpretación. El que va a resolver el caso no estuvo ahí.

Registrar una gestión de mercadeo



Las actividades de mercadeo disponibles

Más → Mercadeo. La lista de actividades la define la empresa, y cada una dice qué exige:

Actividad	
Exhibición en punta de góndola	exige foto · la aprueba el gerente
Degustación	exige foto · la aprueba el gerente
Material POP entregado	exige foto
Chequeo de precios de competencia	exige foto

«**La aprueba el gerente**» significa que la gestión no cuenta hasta que él la valide. Si la actividad tiene ponderación —vale puntos para su desempeño—, esos puntos se acreditan al aprobarla.

La gestión pide **la ubicación**: es lo que prueba que la exhibición se armó en ese local y no en otro.

Lo que pasa después

Reporte	A dónde va	Quién lo trabaja
Falla	Bandeja de fallas de mercancía	Calidad o compras
Reclamo	Bandeja de reclamos	Atención al cliente
Gestión de mercadeo	Bandeja de gestiones	El gerente, si requiere aprobación

Los tres tienen un ciclo: se reciben, alguien los toma, se resuelven o se rechazan. Usted ve el avance en sus notificaciones.

Un caso recién reportado no se puede resolver de una. Primero alguien lo toma. Eso explica por qué a veces pasa un rato entre que usted lo reporta y que alguien le conteste: el caso está esperando que lo asignen.

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
No me deja guardar la falla	Falta el producto. La falla siempre es de un producto
No me deja guardar la gestión	Falta la foto, y esa actividad la exige
Reporté un reclamo y era una falla	Avise a la oficina para que lo re-clasifiquen
Mi gestión no aparece en mi desempeño	Está esperando la aprobación del gerente
No hay actividades de mercadeo	La empresa todavía no las cargó. Avise a la oficina

Lo que este módulo NO cubre

- **No registra devoluciones.** Aunque está en el mismo menú, la devolución es el módulo C8: tiene su propio flujo porque mueve mercancía.
- **No resuelve casos.** Usted reporta; resolver es de la oficina.