



SALES FORCE APP

GUÍA RÁPIDA — MÓDULO C8

Módulo C8 · 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.

La devolución se registra sobre un PEDIDO o sobre una FACTURA. De ahí sale el precio al que se le acredita al cliente.

Desde un pedido, sólo se puede devolver lo que queda por devolver de cada línea. Desde una factura, usted indica qué vuelve y a qué precio — salvo que sea una CXC-: esa salió de un pedido de la app, y el sistema usa el pedido.

Los cuatro pasos

1. Más → Devoluciones → elegir el pedido.
2. Poner la cantidad que vuelve en cada línea (el resto en cero).
3. Elegir el **motivo** (obligatorio).
4. Foto (opcional, muy recomendada) → **Guardar**.

Al guardar, la devolución le llega sola al backoffice. No hay un paso extra de envío.

Si lo que vuelve se facturó y no hay pedido en la app

Pasa con la mercancía facturada desde el administrativo, con la cartera vieja que se cargó al arrancar y con las ventas de mostrador: existe la factura, pero el pedido no está en Kloser.

Entre **desde la ficha del cliente** → **Devolución** → pestaña **Desde una factura**.

La factura no trae el detalle de lo que se vendió, así que el sistema no puede saber qué producto ni a qué precio salió. Lo indica usted:

1. Elegir la factura.
2. Por cada producto que vuelve: **producto, cantidad y precio**.
3. Motivo y foto, igual que siempre.

El precio que ponga es con el que la oficina hace la nota de crédito en su administrativo. Ponga el precio al que se le facturó, no el de hoy. Si el producto cambió de precio desde entonces, el de hoy le acredita de más o de menos.

Al elegir el producto se carga su precio actual como sugerencia. **Es sólo una sugerencia** — corríjalo si la factura dice otra cosa.

Los motivos típicos

	Cuándo
Mercancía dañada en el transporte	El envase llegó roto
Producto vencido o próximo a vencer	La fecha no le sirve al cliente
Error de despacho	Le mandaron otra cosa

El motivo es lo que después dice si el problema es el transporte, el depósito o el proveedor. Un mes de devoluciones sin motivo no dice nada.

La foto

Opcional, pero **mercancía dañada sin foto es difícil de reclamarle al transportista**.

El tipo, y lo que pasa al procesar

Tipo	Cuándo	Al procesar
Física / Ambas	Trae la mercancía	Entra a su almacén
Crédito	No la trae (vencida, dañada, faltante)	No entra nada

Con los tres, si la venta se hizo en Kloser sale una **nota de crédito** y la deuda del cliente baja. Si es una factura de fuera, la nota la hace el administrativo.

Mientras no la procesen, la devolución está registrada pero el saldo del cliente no cambió.

A dónde va la mercancía que vuelve

Entra a su almacén, el suyo, el de su camioneta — porque es donde está: usted la recibió del cliente y la lleva encima.

Ocurre en el momento en que **la oficina procesa** la devolución, no antes. Hasta entonces la devolución está registrada pero el inventario no se movió.

Para que llegue al depósito hay que entregarla físicamente y que la oficina haga el traspaso de su almacén al depósito, desde *Inventario* → *Transferencias*. Son dos pasos porque son dos movimientos reales: primero la mercancía llega a usted, después al depósito.

Los tres estados

Estado	Qué significa
Borrador	Guardada, pero no le llegó al backoffice. No debería quedar así
Confirmada	El backoffice ya la ve y puede procesarla
Procesada	Listo: la mercancía entró al inventario y el saldo se ajustó

Si una devolución suya se quedó en **borrador**, avise a la oficina: ellos la confirman desde su pantalla. **No la cargue de nuevo** — se duplicaría.

Si algo falla

El pedido no aparece	Está en un estado que no admite devolución
No me deja esa cantidad	Está por encima de lo que queda por devolver
No me deja guardar	Falta el motivo, o falta producto/cantidad/precio
No veo la pestaña «Desde una factura»	Entre desde la ficha del cliente, no desde el menú Más
El saldo no cambió	La oficina no la procesó todavía
El stock no subió	Lo mismo: se mueve al procesar, no al guardar