



SALES FORCE APP

REGISTRAR UNA DEVOLUCIÓN

Módulo C8 · Tutorial

Bloque C — el asesor en la calle

Perfil: Asesor de ventas

Duración estimada: 12 minutos

Módulo C8 · Perfil: asesor · Duración estimada: 12 minutos

Qué se logra con este módulo

Registrar mercancía que vuelve del cliente, con su motivo, sobre el pedido o la factura de la que salió.

Lo que hay que entender primero

La devolución se registra sobre un documento, no sobre el cliente. Hay que decir de qué pedido o de qué factura vuelve la mercancía, porque de ahí sale el precio al que se le va a acreditar.

Hay **dos caminos**, y la diferencia importa:

Camino	Cuándo se usa	Quién pone el precio
Desde un pedido	La venta se hizo en Kloser	El sistema, desde el pedido
Desde una factura	Se facturó fuera de la app	Usted

El segundo camino es para la mercancía facturada desde el administrativo, la cartera vieja que se cargó al arrancar y las ventas de mostrador: existe la factura, pero el pedido nunca pasó por Kloser.

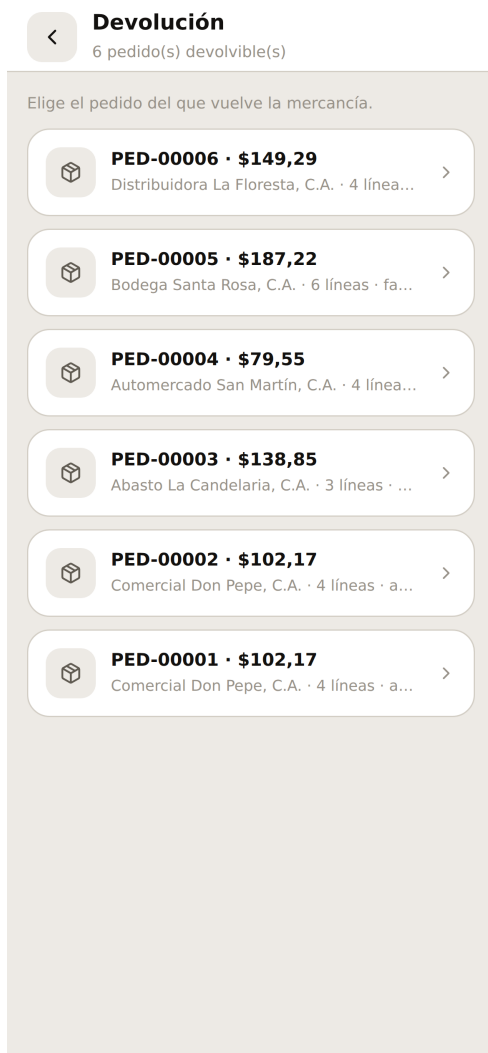
Si la «factura» que elige es una CXC-, la venta sí se hizo en Kloser. Es la cuenta por cobrar que dejó un pedido al entregarse. El sistema la registra contra ese pedido: el precio sale del pedido y no deja devolver más de lo que se entregó, igual que el camino 1. Da lo mismo entrar por una puerta o por la otra.

Camino 1 · Desde un pedido

Sólo se puede devolver lo que queda por devolver de cada línea. Si el pedido traía 24 unidades y ya devolvió 6, quedan 18. El sistema no le va a dejar registrar 20.

Paso 1 · Elegir el pedido

Más → Devoluciones.



La lista de pedidos devolvibles

Muestra los pedidos de los que se puede devolver algo, con su número, monto, cliente, cuántas líneas tiene y su estado.

No aparecen todos los pedidos: sólo los que están en un estado que admite devolución. Un pedido pendiente de aprobación no puede tener devoluciones — todavía no salió nada.

Paso 2 • Elegir las líneas y las cantidades

Al abrir el pedido se ven sus líneas. En cada una:

- Lo que se pidió.
- **Lo que queda por devolver.**
- El campo para escribir cuánto vuelve.

Se llenan sólo las líneas que vuelven; el resto se deja en cero.

Camino 2 • Desde una factura

Se entra distinto: **desde la ficha del cliente**, no desde el menú Más.

Cliente → Devolución → pestaña «Desde una factura».

Al elegir la factura, la app pide los datos que la factura no trae. **Una factura en Kloser llega agregada** —monto, abonado, estado— sin el desglose de qué se vendió, así que el sistema no puede saber qué producto ni a qué precio salió. Lo indica usted:

1. **Producto** — de la lista del catálogo.
2. **Cantidad** que vuelve.
3. **Precio facturado**.

El precio es lo que se le acredita al cliente

Ponga el precio **al que se le facturó**, no el de hoy. Si el producto subió de precio desde entonces, el precio de hoy le acredita de más; si bajó, de menos.

Al elegir el producto, la app carga su precio actual **como sugerencia**. Corríjalo si la factura dice otra cosa. Es el único dato del proceso que el sistema no puede verificar por usted.

Este camino no tiene tope por línea: como no hay un pedido original contra el cual comparar, el sistema acepta lo que usted cargue. Por eso **la oficina revisa antes de procesar**.

Con una factura de fuera, Kloser no baja el saldo. Esa deuda la lleva el administrativo: la oficina hace la nota de crédito allá, con el precio que usted puso, y el saldo se actualiza con la próxima carga de cartera.

Lo que sigue igual en los dos caminos

El motivo

Obligatorio. Los motivos los define la empresa, y son los del tipo **devolución**:

Motivo típico	Cuándo
Mercancía dañada en el transporte	El envase llegó roto

Motivo típico	Cuándo
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 permite saber si el problema es el transporte, el depósito o el proveedor. Un mes de devoluciones sin motivo no dice nada.

La foto

Opcional pero muy recomendada, y en algunos casos la oficina la va a pedir: mercancía dañada sin foto es difícil de reclamar al transportista.

Guardar

La devolución queda registrada **y le llega sola a la oficina**. No hay un paso extra de envío.

Los tres estados

Estado	Qué significa
Borrador	Guardada, pero no le llegó a la oficina. No debería quedar así
Confirmada	La oficina 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** —porque se cortó la señal justo al guardar, por ejemplo— **avise a la oficina**: ellos la confirman desde su pantalla en un clic.

No la cargue de nuevo. Se duplicaría, y una devolución duplicada acredita dos veces.

El tipo, y lo que pasa al procesar

La app pide un tipo, y lo que decide es **si usted trae la mercancía**:

Tipo	Cuándo	Al procesar
Física	Trae la mercancía	Entra a su almacén, y se le acredita al cliente
Ambas	Trae la mercancía y el cliente pide abono	Igual que Física

Tipo	Cuándo	Al procesar
Crédito	No la trae: vencida que se destruyó, dañada que se quedó allá, faltante	No entra nada; sólo se le acredita

El abono al cliente sale en los tres: si la venta se hizo en Kloser, la oficina emite una **nota de crédito** y la deuda baja. Si es una factura de fuera, la nota la hace el administrativo.

Marque «Crédito» sólo si no trae nada. Si lo trae y marca Crédito, usted queda con mercancía encima que el sistema no le cuenta.

Mientras la oficina no la procese, la devolución está registrada pero no afectó el saldo del cliente **ni el inventario**.

A dónde va la mercancía que vuelve

Esta es la parte que más se malentiende, y conviene leerla completa.

La mercancía entra a SU almacén — el suyo, el de su camioneta. No al depósito.

Es a propósito: usted la recibió del cliente y la lleva encima. El inventario tiene que reflejar dónde está la mercancía de verdad, no dónde va a terminar.

Ocurre **en el momento en que la oficina procesa** la devolución, no cuando usted la guarda.

Para que llegue al depósito son dos pasos

	Qué pasa	Quién
1	Se procesa la devolución → entra a su almacén	La oficina
2	Usted la entrega físicamente → traspaso a depósito	La oficina, desde <i>Inventario</i> → <i>Transferencias</i>

Son dos pasos porque son **dos movimientos reales**. Si el sistema la mandara directo al depósito, el depósito estaría contando mercancía que todavía va en su camioneta — y en el próximo conteo físico faltaría.

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
El pedido no aparece en la lista	Está en un estado que no admite devolución

Lo que pasa	Qué significa
No me deja poner la cantidad que quiero	Está por encima de lo que queda por devolver de esa línea
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 del cliente no cambió	Está registrada, pero la oficina no la procesó todavía
El stock no subió	Lo mismo: el inventario se mueve al procesar, no al guardar
Quedó en «borrador»	No le llegó a la oficina. Avise — no la cargue otra vez
El cliente devuelve algo de hace tres meses	Busque el pedido; si no está, use el camino de la factura

Lo que este módulo NO cubre

- **No emite la nota de crédito al guardar.** Sale cuando la oficina procesa, y sólo por ventas hechas en Kloser.
- **No devuelve la mercancía al depósito.** Entra a su almacén; el traspaso al depósito es un paso aparte que hace la oficina cuando usted la entrega.
- **No reemplaza el reclamo.** Si el cliente además reclama, eso es un reporte aparte (módulo C7).