

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o los parámetros bajo los cuales se debe realizar el proceso de búsqueda, creación y gestión de clientes en el sistema de Odoo en el módulo de Punto de Venta (PDV). Busca asegurar que los usuarios sigan un procedimiento estandarizado para garantizar la correcta vinculación de los clientes con las transacciones comerciales, optimizando la eficiencia del proceso de ventas y la precisión de los datos registrados.

2. Alcance:

Este proceso abarca todos los pasos necesarios para la gestión integral de los clientes en el sistema de Odoo en PDV, desde la búsqueda de clientes existentes hasta la creación de nuevos registros y la vinculación de los clientes con las ventas en curso. Involucra la verificación de clientes mediante métodos de búsqueda, como nombre o número de identificación, la creación de perfiles detallados con información fiscal y de contacto, y la posterior asociación de dichos perfiles a las transacciones.

3. Responsables:

Asesor de Ventas, Auxiliar de Ventas, Encargado de Tienda, Oficial de Contact Center, Supervisor de tienda.

4. Descripción:

1. Búsqueda de clientes existentes:

Responsable: Asesor de Ventas, Auxiliar de Ventas, Encargado de Tienda, Oficial de Contact Center, Supervisor de tienda.

Para iniciar el proceso de creación de clientes desde el Punto de Venta (PDV), se debe acceder al sistema de Odoo en el módulo de Punto de Venta.

Luego de haber realizado el procedimiento anterior, se hace clic en 'Cliente' que está disponible en la interfaz principal del sistema.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Jorge Molina
Gerente Regional Centro-Sur

APROBACIÓN

Said Molina
Director Comercial

Este botón es el que permitirá gestionar todos los aspectos relacionados con los clientes, como la búsqueda de clientes existentes o la creación de nuevos registros.

Luego, el sistema ofrece varias opciones para buscar un cliente existente. Este paso es importante porque, si el cliente ya ha realizado compras anteriormente, no será necesario volver a introducir todos sus datos. El sistema permite dos métodos principales de búsqueda:

- **Buscar por Nombre (no recomendado):** Una opción es buscar al cliente ingresando su nombre completo o parte de él en el campo de búsqueda.
- **Buscar por número de ID (recomendado):** Este es un método más preciso y eficaz, ya que el número del Documento de Identificación Nacional (DNI) es único para cada cliente.

Una vez que se ha ingresado la información en el campo de búsqueda, se debe hacer clic en el botón 'Cargar Clientes'. Si el cliente ya está registrado, el sistema desplegará su información para que se pueda continuar con la venta sin necesidad de crear un nuevo perfil.

En el caso que el cliente no se encuentre en el sistema el sistema mostrará una ventana emergente indicando que no se ha encontrado ningún registro. En este caso, se debe proceder a la creación de un nuevo cliente.

2. Creación de clientes desde el Punto de Venta (PDV):

Responsable: Asesor de Ventas, Auxiliar de Ventas, Encargado de Tienda, Oficial de Contact Center, Supervisor de tienda.

Para crear el cliente se debe de seleccionar la opción de 'Crear'. Luego, se debe de llenar cada uno de los elementos que el sistema proporciona:

- **Nombre del contacto:** Colocar la primera letra en mayúscula para el nombre y apellidos. Respetar las tildes si el apellido lo requiere. Debe tener, como mínimo, un nombre y un apellido.
- **Tipo de ID:** Se debe de indicar si es número de identificación, carnet de residente o número de pasaporte.
 - Si se escoge la opción de **Número de identificación** automáticamente el sistema proporcionará un espacio para colocar el DNI del contacto que se está creando. El sistema está configurado para que los 13 números sean obligatorios (sin guiones u otro signo de puntuación).
 - Otros números de identificación pueden ser: Carnet de residente o Número de Pasaporte.
- **Identificación Fiscal (opcional):** se debe de colocar el Registro Tributario Nacional (RTN) del contacto. El sistema está configurado para que los 14 números sean obligatorios (sin guiones u otro signo de puntuación).
- **Teléfono y móvil:** el sistema automáticamente asigna el código de país (por ejemplo, +504 para Honduras)

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Jorge Molina
Gerente Regional Centro-Sur

APROBACIÓN

Said Molina
Director Comercial

- **Correo electrónico y/o sitio web** (si aplica).
- **Título profesional del contacto** (si aplica): se especifica si el contacto es Doctor (agregar especialidad, si la tiene), Enfermero o una profesión u oficio que considere que sea de interés para la empresa.
- **Dirección del Cliente:** En la parte superior derecha el sistema muestra ciertos campos preconfigurados como ser el país y el estado, pero es posible cambiarlos si el cliente pertenece a una región diferente. Además, es necesario ingresar la ciudad y la calle exacta para tener un registro completo de la ubicación del cliente.

Durante el proceso de creación de un cliente, también se pueden configurar ciertos detalles adicionales para personalizar el perfil del cliente. Estas opciones incluyen:

- **Idioma:** Esta opción garantiza que las futuras comunicaciones con el cliente se hagan en el idioma adecuado.
- **Punto de Lealtad:** Esta información puede ser útil para ofrecer descuentos o promociones basadas en los puntos acumulados.

Una vez que se han completado todos los campos necesarios para el registro del cliente, el siguiente paso es guardar la información ingresada. Para ello, simplemente se debe hacer clic en el botón 'Guardar'.

Este paso asegura que los datos del cliente se almacenen de manera correcta en el sistema, permitiendo futuras consultas y transacciones.

3. Establecer cliente para la venta:

Responsable: Asesor de Ventas, Auxiliar de Ventas, Encargado de Tienda, Oficial de Contact Center, Supervisor de tienda.

Después de haber creado el cliente, el sistema permite asociar al cliente con la venta en curso. Esto se hace a través de un botón verde que aparece en pantalla, titulado 'Establecer Cliente'. Al hacer clic en este botón, el cliente queda vinculado a la transacción actual, lo que permite continuar con el proceso de venta.

Vincular al cliente con la venta facilita el seguimiento de las compras, las preferencias del cliente y su historial de transacciones. Esto mejora la atención al cliente y optimiza el manejo de inventarios y ventas futuras.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Jorge Molina
Gerente Regional Centro-Sur

APROBACIÓN

Said Molina
Director Comercial