

1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o los parámetros bajo los cuales se debe realizar el proceso de se debe realizar el proceso de verificación de inventario, registro de ventas perdidas y productos no encontrados en el sistema Odoo. Esto asegura que, al identificar y registrar correctamente los productos solicitados no disponibles, se mantenga un historial detallado que permita optimizar la gestión de inventarios y mejorar el servicio al cliente.

2. Alcance:

Este proceso aplica a todos los encargados de gestionar solicitudes de productos en inventario y registrar ventas perdidas. Abarca desde la verificación de disponibilidad de productos en diferentes ubicaciones hasta el registro de productos agotados o no encontrados, contribuyendo a la planificación de inventarios y a la satisfacción del cliente al permitir una respuesta informada sobre la disponibilidad de productos.

3. Responsables:

Departamento Comercial | Tiendas, Departamento Comercial | Contact Center

4. Descripción:

1. Verificación de inventario:

Responsable: Responsable de la venta

Para comenzar el registro de una venta perdida, el primer paso es verificar la disponibilidad del producto. En el sistema de Odoo desde el módulo de *Punto de Venta*, los productos están listados y se puede acceder a sus detalles en la parte derecha de la pantalla.

Al seleccionar el producto, se despliega información clave:

- **Precio del Producto:** En la columna derecha se puede observar el precio del producto. Esto es útil para informar al cliente en caso de que el producto esté disponible en alguna otra ubicación.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Jorge Molina
Gerente Regional Centro-Sur

APROBACIÓN

Said Molina
Director Comercial

- **Cantidad Disponible:** En la parte izquierda, se muestra el inventario disponible en la ubicación actual. Esto permite verificar rápidamente si el producto está en stock.
- **Botón de Información:** Existe un botón adicional en la parte inferior izquierda, que, al hacer clic, despliega información detallada sobre la cantidad de producto disponible en otras tiendas.

Por ejemplo, si el producto no está en la ubicación local, se puede consultar si hay unidades disponibles en otras sucursales. Además, muestra si hay alguna compra en proceso o algún producto reservado (Pronosticado), lo cual es útil para prever futuras disponibilidades del inventario.

Esta opción es útil para comunicar al cliente si el producto estará disponible en un futuro cercano y cuándo podrían recibirlo, en caso de que decidan esperar.

Si el cliente no puede esperar, es necesario proceder con el registro de la venta perdida.

2. Registro de una venta perdida:

Responsable: Responsable de la venta

Si después de verificar el inventario se confirma que el producto solicitado no está disponible ni en la ubicación local ni en otras sucursales, se debe registrar una venta perdida.

Este registro es esencial para mantener un historial de productos solicitados y no vendidos, lo cual es útil para ajustar las compras futuras y mejorar el servicio al cliente.

Para realizar el registro de una venta perdida se debe de seguir los siguientes pasos:

- **Seleccionar al Cliente:** Primero, se debe buscar al cliente en la base de datos del sistema. Si el cliente ya está registrado, se selecciona su perfil con un simple clic.
- Luego se oprime *Establecer Cliente*.
- **Ficha del Producto:** Una vez que se ha seleccionado al cliente, se hace clic en el último botón azul que aparece en la ficha del producto. Este botón corresponde a la opción de *Venta Perdida*.
- **Ingresar la Cantidad Solicitada:** El siguiente paso es ingresar la cantidad del producto que el cliente solicitaba. Esto asegura que quede un registro exacto de la cantidad perdida para las revisiones del Departamento de Compras.
- **Agregar Notas:** El sistema permite ingresar notas adicionales que aporten más contexto a la venta perdida.

Por ejemplo, se puede especificar que el cliente solicitó la bota para inmovilizar tobillo, que se le ofrecieron alternativas, pero que finalmente no pudo obtener el producto porque no estaba disponible.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Jorge Molina
Gerente Regional Centro-Sur

APROBACIÓN

Said Molina
Director Comercial

- **Finalizar el Registro:** Después de completar los campos necesarios, se hace clic en el botón *Aceptar* para guardar el registro de la venta perdida en el sistema.

3. Registro de productos no encontrados:

Responsable: Responsable de la venta

Existe otra situación que puede presentarse: **cuando un cliente solicita un producto que nunca ha estado en el inventario.**

En este caso, el sistema también permite registrar una venta perdida, por concepto de productos no encontrados.

En la parte superior derecha del sistema, se encuentra una opción llamada *Producto No Encontrado*. Al hacer clic en esta opción, se abre una ventana similar a la de venta perdida, pero en este caso, no hay un producto preseleccionado.

Por ejemplo, si el cliente solicita unos guantes de nitrilo de color morado, pero esta variante nunca ha estado en el inventario. Aunque el almacén tiene guantes de otros colores como: azul, blanco o negro, no se cuenta con los guantes morados que el cliente quiere.

En este caso, se debe llenar el formulario con las notas correspondientes, especificando que el cliente solicitó un producto que nunca ha estado en el inventario, y se debe de indicar la cantidad.

Al finalizar, se hace clic en *Aceptar* para registrar esta solicitud no atendida. Esto permite que el equipo de Compras tenga una idea de productos potenciales que los clientes están buscando, aunque nunca hayan sido parte del inventario regular.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

Jorge Molina
Gerente Regional Centro-Sur

APROBACIÓN

Said Molina
Director Comercial