Tema 5: Proceso de comercialización





Grado en Ingeniería Informática

Índice

- Introducción Proceso Comercialización
- Coordinación entre comercialización y otros procesos
- Proceso específico de Ventas a crédito
- Modelo de Diagrama de Flujo de datos

- Proceso de comercialización
 - Se focaliza
 - Pronósticos de mercado
 - Pedidos de cliente
 - Utiliza al sistema de inteligencia de mercado para
 - Mantener informados de los comportamientos de los clientes
 - Desarrollar productos competitivos
 - Informar el posicionamiento en el mercado
 - Proveer información de
 - Perfiles de competidores: estrategias de la competencia
 - Perfiles de productos: explorar fortalezas y debilidades de los productos comercializados por los competidores

- Comercialización debe preocuparse
 - Hacer atractivo su producto
 - Mantener los niveles de existencia
 - Efectuar una rápida entrega

- Comercialización debe preocuparse
 - Hacer atractivo su producto
 - Procesando y analizando la información
 - Para localizar los puntos de atracción
 - La satisfacción de sus necesidades o deseos
 - Mantener los niveles de existencia
 - Efectuar una rápida entrega

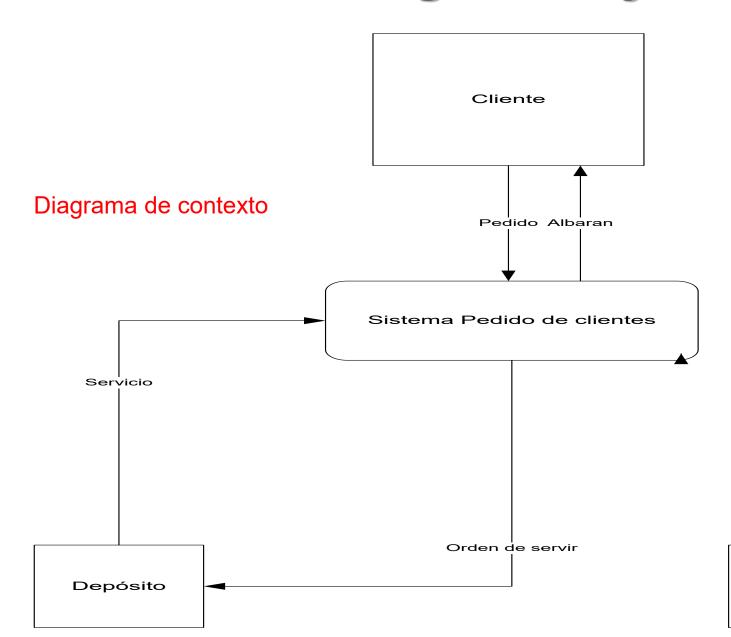
- Comercialización debe preocuparse
 - Hacer atractivo su producto
 - Mantener los niveles de existencia
 - Fundamental, anticipar las necesidades
 - Para planificar la producción
 - Aplica la regla 20-80 para saber la rotación
 - Dosificar el esfuerzo de control de existencia
 - Para evitar que pocos productos (20%) queden fuera de control
 - El 80% corresponde a la demanda
 - Productos estrella -> alta rotación
 - Efectuar una rápida entrega

- Comercialización debe preocuparse
 - Hacer atractivo su producto
 - Mantener los niveles de existencia
 - Efectuar una rápida entrega
 - Grado de urgencia del cliente en recibir el producto
 - Analizar
 - las tendencias de pedidos de clientes
 - Los plazos solicitados
 - Tamaño de cada pedido
 - Mejor servicio a los clientes
 - Diseño del sistema de distribución

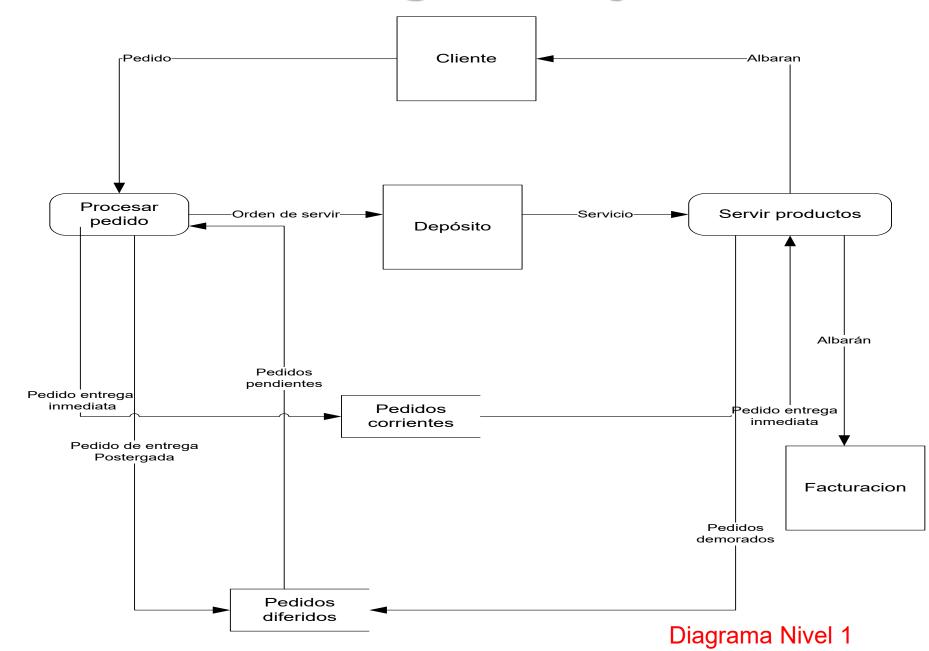
- Procesos principales para comercialización
 - Desarrollar nuevos productos
 - Pronosticar ventas
 - Disponer de existencias de productos terminados
 - Administrar la publicidad
 - Procesar pedidos de clientes (ventas a clientes)

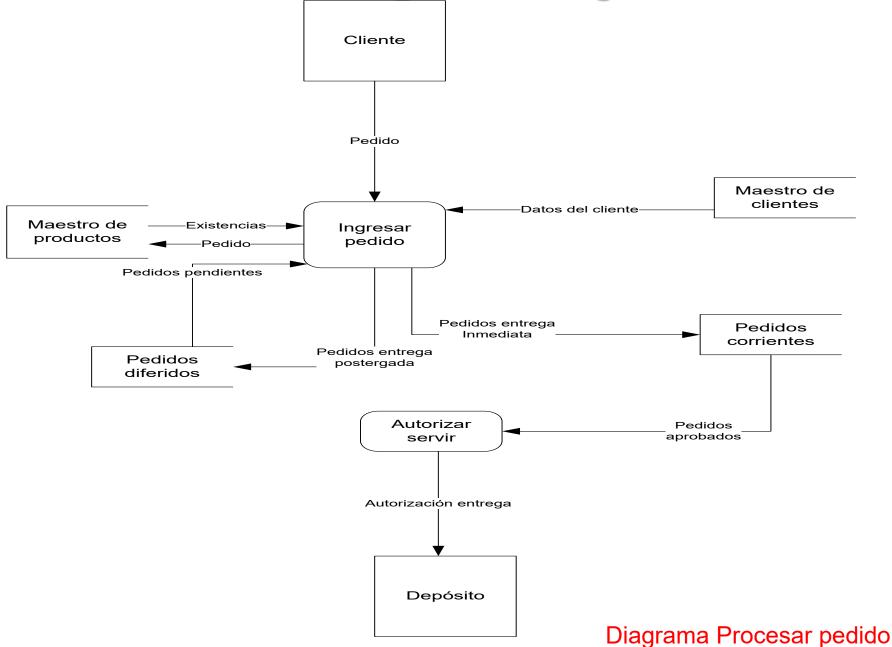
Proceso de ventas

- Las empresas definen la satisfacción del cliente como su prioridad
 - y coordinan sus procesos para garantizar que pueden atender a sus clientes tan pronto como sea posible.
- Es un proceso crítico en cualquier empresa
- Los empresarios invierten dinero y recursos para que la venta satisfaga a sus clientes.



Facturación





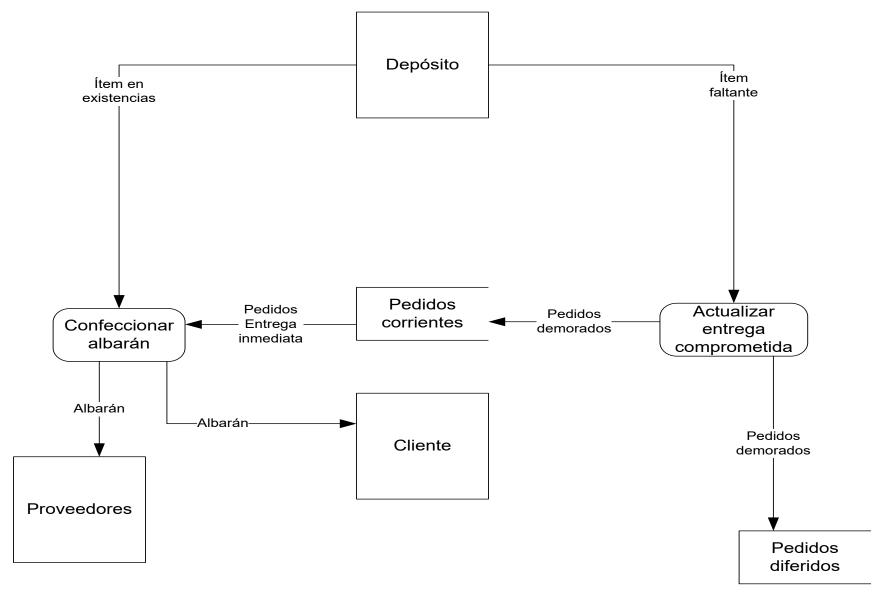


Diagrama Servir producto

Proceso de ventas a clientes

Secuencia de operaciones

rechazo

pedido

pedido

rechazo

según

posición

INPUT

Ш	NPUI							
	1 Negociación con el cliente	3 Revisión de condiciones de venta	5 Verificación de capacidad de crédito	7 Preparación de la mercancía	9 Emisión de hoja de ruta	11 Recepción de nota de pedido y albarán conformado	13 Verificación de comprobante	
	Operacione	es \						
	Formulación d pedido	el Análisis formal del pedido	Análisis de situación de crédito	Servicio del producto	Distribució n	Facturación	Registro contable	
	Ventas	Administración de ventas	Créditos A	Imacenes	Expedición Fa	acturación C	ontabilidad	
OUTPUT Sectores intervienes								
	2 Emisión	4 Aprobación o	6 Aprobación o	8 Emisión	10 Recepción	12 Emisión	14 Imputación	

albarán y

orden de

servicio

albarán

conformado

por cliente

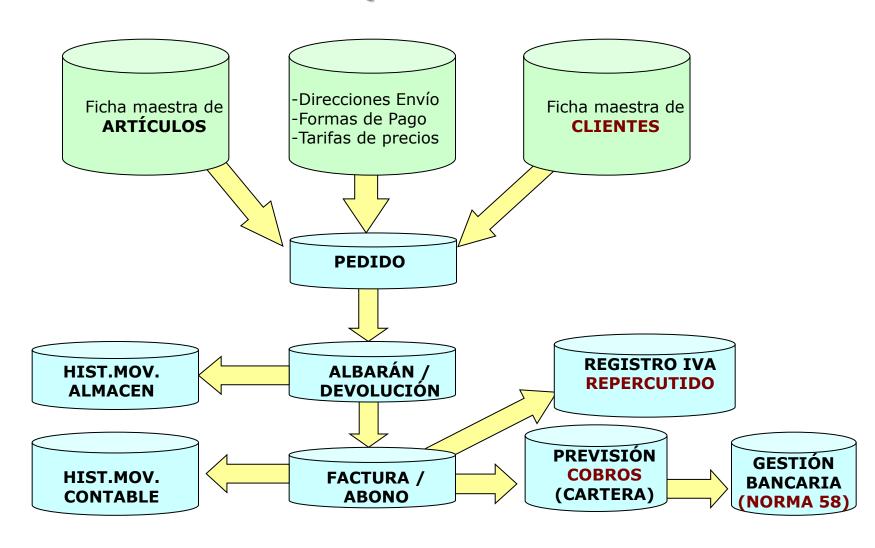
contable del

comprobante

de

factura

VISIÓN GENERAL de las ENTIDADES involucradas en el proceso de VENTAS



Documentos básicos

OFERTA (PRESUPUESTO/COTIZACIÓN)
PEDIDO
ALBARÁN DE ENTREGA(NOTA DE ENTREGA)
DEVOLUCIÓN
FACTURA
PROFORMA (FACTURA RESERVADA)
FACTURA NEGATIVA (ABONO)

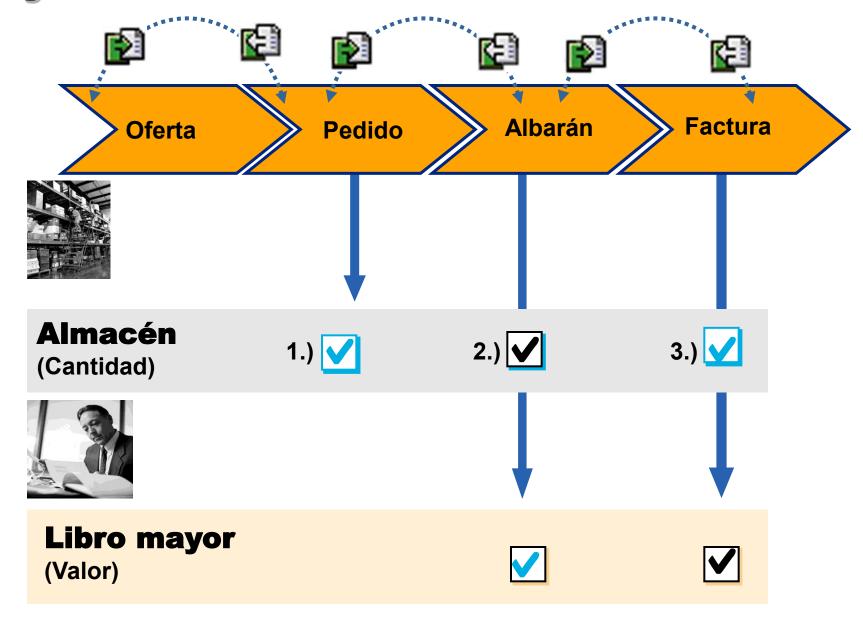
No son los únicos, pero si los más habituales.

Cada documento tiene una repercusión diferente dentro de la empresa

CIRCUITO DE VENTAS

- Las ofertas, pedidos y los albaranes son documentos opcionales en el proceso de ventas. Si no se hace referencia a un albarán, al contabilizar una factura de venta, esta factura afectará al stock.
- Al crear un Pedido, la cantidad *Disponible* se reduce y la cantidad de *Comprometido* se incrementa en la cantidad que figura en el pedido de venta.
- Al crear una Albarán, la cantidad *En stock* y la cantidad de *Comprometido* se reducen.
- Al crear una Factura, la cantidad En stock se reduce si previamente no se ha creado un albarán
- Al crear un documento, siempre se puede hacer referencia a uno o varios documentos creados con anterioridad (excepto en el caso de las ofertas).

Flujo de documentos en Ventas



Documentos de ventas y sus propiedades

	Oferta	Pedido	Albarán	Factura
Documento obligatorio en el sistema de información				X
Modificación/ Anulación	Х	Х		
Documento para correcciones			Devolución	Abono
Referencia al crear		Oferta	Pedido Oferta Fra Proforma	Entrega Pedido Oferta
Repercusión en el almacén		(X)	X (Salida de mercancías)	X (Si no hay referencia al albarán)
Valores contabilizados en el Libro mayor			Х	Х

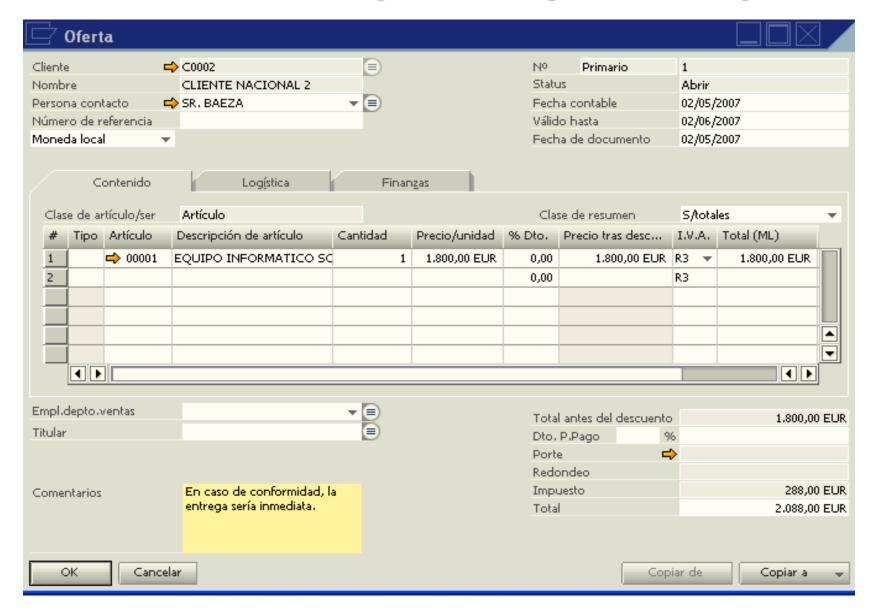
Fase 1: Formulación pedido

- Primero se negocia con cliente
- Crear pedido
 - Documento denominado Nota de pedido
 - Comercial crea en casa cliente
 - Cliente crea en empresa
 - Cliente envía mediante dispositivo electrónico (internet, teléfono, fax, etc)
 - Datos básicos:
 - Código cliente, Dirección entrega producto, código y descripción de los productos, cantidad solicitada, Código de vendedor, fecha de operación, fecha acordada de entrega y forma de pago

Fase 2: Análisis formal del pedido

- Actividades del sistema de información
 - Control de calidad, Integridad, Aprobación de los datos
- Control formal de los datos
 - Aseguran que se opere según los planes definidos (precios, bonificaciones, forma de pago, plazo de entrega)
 - Evitan generación de errores y demoras
- Estado del pedido
 - Si todo correcto, pedido pendiente servir
 - Si no, pedido rechazado
- Es interesante tener información estadística

OFERTA (Presupuesto)



OFERTA (PRESUPUESTO) DE VENTA

ES UN DOCUMENTO INFORMATIVO QUE INFORMA DE LAS COTIZACIONES DE PRECIOS A LOS CLIENTES. SUELE GENERAR UN COMPROMISO DE PRECIO DURANTE UN PERIODO DE TIEMPO CONCRETO.

GENERA UNA <u>SALIDA</u> DE INFORMACIÓN DESDE LA EMPRESA HACIA EL CLIENTE



OFERTA

Fecha : 02/05/2007 CLIENTE NACIONAL 2

Número de oferta : 1 Ala SR. BAEZA

Número referencia : C/ Crevillente, S/N

Código de deudor : C0002 Torrevieja ALICANTE

Válido a : 02/06/2007

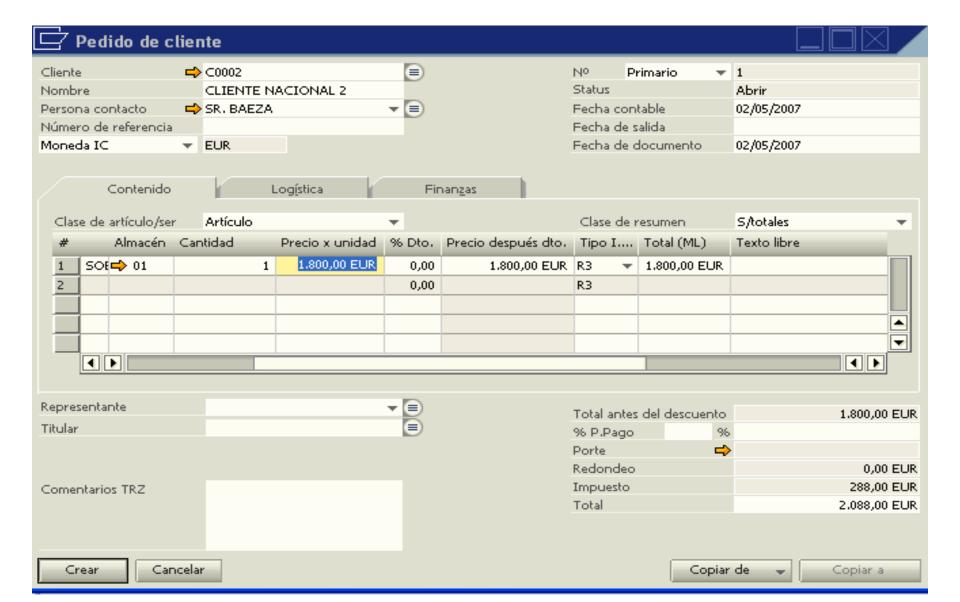
ID fiscal: ES A00000002

Artículo	Descripción	Cantidad	Precio	lmagen	Total
00001	EQUIPO INFORMATICO SOBREMESA	1	1.800,00		1.800,00 EUR

Comentarios . En caso de conformidad, la entrega seña inmediata.

Condiciones de pago : GIRO 30 DIAS

Creación de un PEDIDO



PEDIDO DE VENTA

EL PEDIDO ES EL DOCUMENTO DE **SOLICITUD DE VENTA**

GENERA UNA <u>ENTRADA</u> DE INFORMACIÓN DESDE EL CLIENTE HACIA LA EMPRESA



HOJA DE PEDIDO

PEDIDO N° : 5001

Fecha pedido : 26/10/2008

Fecha entrega : 30/10/2006

Contacto : TEST - 999999999

Código Cliente : C0011020001

Página 1 de 1

CITAL S.A.

P.I. CAMPOLLANO AVDA. 1

02006 ALBACETE

ALBACETE

Condiciones de pago : 90 DIAS

Vía de pago : PAGARÉ

Ln	Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Total
1	000001	SOLUCAT 10-52-10 25 K	1.000	0,78770	787,70 EUR

TOTAL PEDIDO FLETE + SEGURO + OTROS CARGOS ESPECIALES

832,70 EUR

OBSERVACIONES

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES PARA UN PEDIDO DE VENTAS EXTRANJERO

Elaborado	Aprobado Dpto. Administrativo	Agencia Transportes
Cristóbal Lillo		
Firma:	Firma:	ABX LOGISTIC
Fecha:	Fecha:	

CONSECUENCIAS DEL PEDIDO

- 1 CAMBIO DE STATUS → PEDIDO PENDIENTE DE RECEPCIÓN
- 2 AUMENTA LA CANTIDAD COMPROMETIDA
- 3 DISMINUYE LA CANTIDAD DISPONIBLE



Fase 3: Análisis de situación de credito

- Hay que asegurar que la venta está dentro de los límites de crédito fijados para su aceptación
 - Área de Créditos asigna a cada cliente un umbral de crédito
 - Para proteger a la empresa de la insolvencia de los clientes
 - El limite de crédito no se mantiene constante
 - Depende de los cambios de solvencia y capacidad de pago del cliente

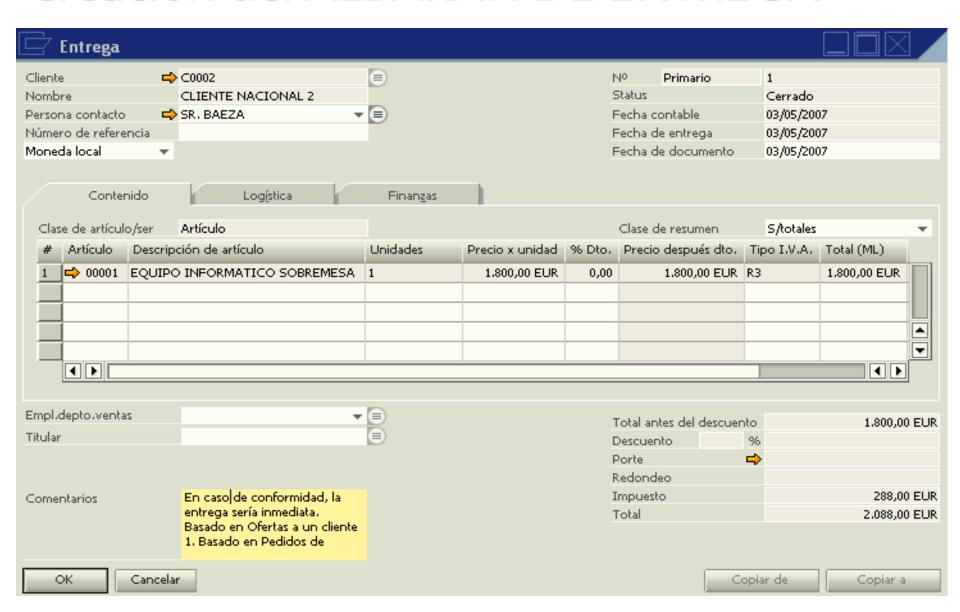
Fase 3: Análisis de situación de credito

- Consideraciones para el control de la situación crediticia
 - Verificar si existen atrasos en el cobro de las ventas anteriores
 - Verificar si el límite de crédito no se pasa al sumar:
 - Pedidos anteriores aprobados y aún no servidos
 - Pedidos entregados y no facturados
 - Valoración del pedido en trámite
- Decisión
 - Aprobar, rechazar o modificar cantidad pedida.

Fase 4: Servicio del producto

- Simultáneamente al análisis de la situación del crédito del cliente
- Àrea de Almacenes confirma la existencia de la cantidad de material solicitado.
 - En la formulación del pedido el vendedor ya debía haber confirmado las existencias de los productos
 - Almacenes vuelve a confirmar que hay existencias para servir el pedido
- Si pedido puede servirse
 - Almacenes prepara la mercancía
 - Se emite el albarán (destino cliente)
 - Orden de envío (destino expediciones)

Creación del ALBARÁN DE ENTREGA



EL ALBARÁN DE VENTA ES EL DOCUMENTO DE

ENVÍO DE MERCANCÍA

GENERA UNA <u>SALIDA</u> DE INFORMACIÓN DESDE LA EMPRESA HACIA EL CLIENTE



C/ Corredera, 33 Entio. 03400 VILLENA ALICANTE

(+34) 96 580 03 58 (+34) 96 580 03 23 Info@atianticaaoricola.com. www.atianticaaoricola.com. Original

ALBARÁN Nº: 1

Fecha : 26/10/2006 Cliente : C0011020001 CITAL S.A.

P.I. CAMPOLLANO AVDA.1 02006 ALBACETE

ALBACETE

ESA02036317

Ln	Artículo	Descripción	Cantidad
1	000001	SOLUCAT 10-52-10 25 K	

Comentarios	
Clase de expedición Lugar de carga Enviar a P.I. CAMPOLLANO AVDA. 1 02006 ALBACETE ALBACETE	Apariencia externa de mercancías Clase y número de embalaje Fecha y hora de entrega Matrícula de camión Nombre y dirección de transportista Entregado por Emisor Receptor Transportista
Firma de receptor	Firma de transportista

CONSECUENCIAS DEL ALBARÁN DE VENTA

- 1 CAMBIO DE STATUS:
 PEDIDO PTE DE RECEPCIÓN → PEDIDO SERVIDO
 → ALBARÁN PTE DE FACTURAR
- 2 DISMINUYE LA CANTIDAD EN STOCK
- 3 DISMINUYE EL COMPROMETIDO
- 4 LA CANTIDAD DISPONIBLE NO VARÍA

Fase 5: Distribución

- Área de Expediciones
 - Distribuye los productos vendidos
 - Norma general
 - Todo bien que cambie de responsabilidad en la tenencia de un bien debe ir acompañada de un recibo.
 - Almacenes al entregar los productos al área de expediciones debe cumplimentar una Nota material a enviar.
 - Expediciones es responsable del depósito transitorio de la mercancía
 - Confecciona la Hoja de ruta
 - Datos para especificar el recorrido en el proceso de distribución
 - Definir el camino óptimo en el reparto
 - Definir los pedidos que optimicen los camiones de reparto

Fase 5: Distribución

- Contenido de la hoja de ruta
 - Fecha de la operación
 - Identificador del repartidor
 - Identificación del vehículo
 - Detalle de las entregas a efectuar
 - Ordenadas según secuencia de recorrido
 - Número de albarán que corresponde a cada entrega
 - Kilometraje del vehículo al inicio y fin del recorrido
 - Espacio para indicar el estado del pedido
 - Mercancía entregada totalmente
 - Mercancía entregada parcialmente
 - Mercancía no entregada

Fase 5: Distribución

- Al entregar el producto
 - El repartidor entrega el Albarán
 - El cliente firma una copia del albarán y devuelve al repartidor
 - El repartidor rinde cuentas ante el área de expediciones de las entregas realizadas
 - Y entrega a administración las copias de los albaranes firmados.
 - La mercancía no entregada debe ser reingresada en almacenes

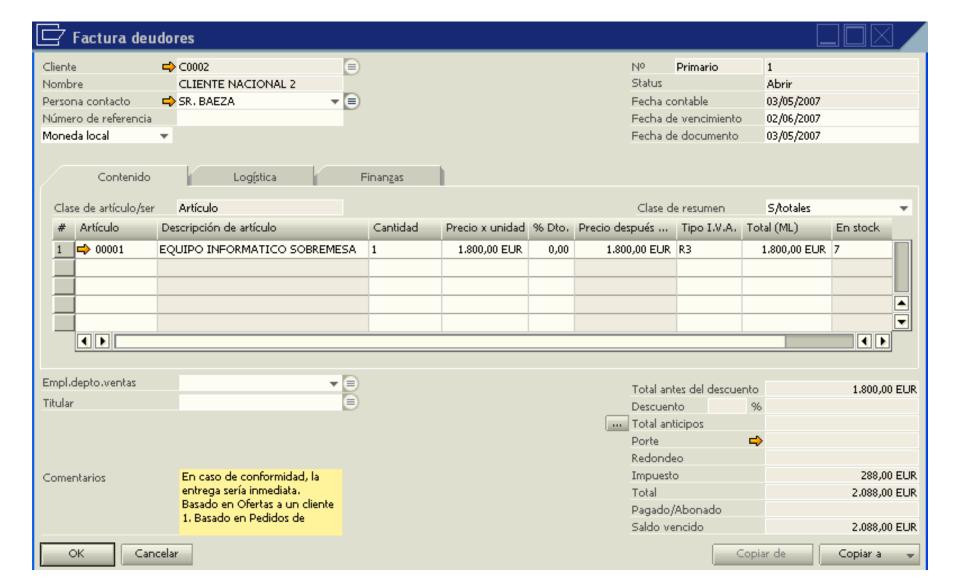
Fase 6: Facturación

- Albaranes firmados y conformada la entrega
 - Los datos para confeccionar la factura
 - Número de factura
 - fecha
 - números de albaranes
 - identificación del cliente
 - códigos de artículos vendidos
 - cantidades entregadas de cada artículo
 - condiciones de venta
 - código del vendedor
 - precios
 - bonificaciones de la lista de precios que corresponda a esa operación
 - lista de precios para minoristas, mayoristas, distribuidores, etc

Fase 6: Facturación

- Deben ser prenumeradas
 - Por razones de control interno
 - Reglamentada en la resolución general Nº 3419/91 de la AFIP (Asociación Federal de Ingresos Públicos)

FACTURA DE VENTA



LA FACTURA DE VENTA ES EL
DOCUMENTO QUE <u>JUSTIFICA UN</u>
COMPROMISO DE PAGO POR PARTE DEL
CLIENTE HACIA LA EMPRESA POR LA
VENTA DE UN BIEN O SERVICIO.

GENERA UNA <u>SALIDA</u> DE INFORMACIÓN DESDE LA EMPRESA HACIA EL CLIENTE



C/ Corredera, 33 Entio. 03400 VILLENA ALICANTE

(+34) 98 580 03 58 (+34) 98 580 03 23 info@atlanticaagricola.com www.atlanticaagricola.com

FACTURA Nº : 1

Fecha : 26/10/2006

Cllente : C0011020001

Representante: : Andrés Martinez Menor

CITAL S.A.

P.I. CAMPOLLANO AVDA.1

02006 ALBACETE

ALBACETE

ESA02036317

Ln	Artículo	Descripción	Cantidad	Precio	Total
1	000001 SOLUCAT 10-52-10 25 K		1.000	0,78770 EUR	787,70 EUR

Total bruto	Base Imponible	IVA %	IVA	RE %	RE	Total
787,70 EUR	787,70 EUR	7,00	55,14 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	842,84 EUR
15,00 EUR	15,00 EUR	16,00	2,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	17,40 EUR

TRANSPORTE NACIONAL

15,00 EUR

TOTAL FACTURA

860.24 EUR

PLAZOS

% Plazo Importe Fecha Vencimiento

100,00 860,24 EUR 24/01/2007

Clase de expedición: ABX LOGISTIC VIa de pago: PAGARÉ

Condiciones de pago: 90 DIAS

C.C.C.: 0049 3039 14 1510299700

CONSECUENCIAS DE LA FACTURA DE VENTAS

CASO 1 - FACTURA en base al PEDIDO.

Aumenta deuda contable de nuestro cliente (Asiento contable)

Disminuye la cantidad del stock

Disminuye la cantidad comprometida

Cambio Status Pedido Pendiente → Pedido Servido

CASO 2 - FACTURA en base al ALBARÁN

Aumenta deuda de nuestro cliente (Asiento contable)
Cambio Status Albarán Pte Facturar → Albarán Facturado

CASO 3 - FACTURA directa sin referencia a documento base

Aumenta deuda contable de nuestro cliente (Asiento) Disminuye la cantidad del stock

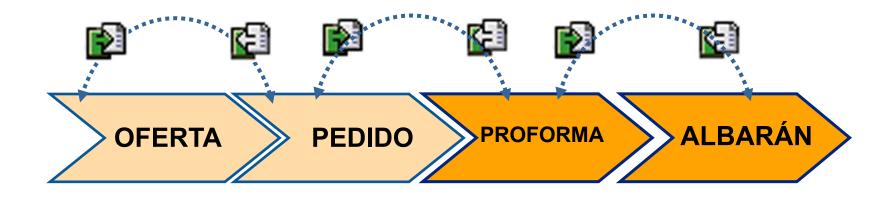
DEVOLUCIÓN

Si el cliente devuelve el material porque la mercancía está dañada o su calidad no es buena o por cualquier otro motivo, se crean:

- 1) las Devoluciones con referencia al Albarán de venta
- 2) los Abonos con referencia a la Factura



FACTURA PROFORMA



FACTURA PROFORMA

Las facturas proforma o facturas de reserva a diferencia de las facturas estándar, NO MODIFICAN EL STOCK en almacén.

- 1 La cantidad *Disponible* se reduce en función de la cantidad del pedido de cliente.
- 2 La factura proforma se contabiliza antes de crear el albarán de venta. La cantidad *Disponible* se reduce si previamente no se ha creado un pedido de venta.
- 3 El albarán de entrega se contabiliza posteriormente con referencia a la factura proforma. Esto reduce la cantidad *En stock*.

FACTURACIÓN PERIODICA. ASISTENTES DE FACTURACIÓN

Muchas empresas desarrollan su proceso normal de ventas diariamente pero no facturan todos los días sino de una manera periódica, por tanto se hace necesario tener en el sistema informático un proceso que se encargue de realizar esta facturación periódica.

FACTURACIÓN PERIODICA. ASISTENTES DE FACTURACIÓN

Se hace necesario, que las aplicaciones posean un proceso sencillo utilizado para reunir las filas de los documentos base con los documentos de destino, basados en distintos parámetros definidos por el usuario y así poder facturar de una manera sencilla y rápida.

FACTURACIÓN PERIODICA. ASISTENTES DE FACTURACIÓN

1) Algunos ejemplos de los parámetros existentes son de la clase de documentos de destino:

fechas de contabilización, fecha de documento.

2) Los asistentes pueden utilizarse, por ejemplo, para emitir una factura resumen de venta para un cliente, que contenga:

todos los albaranes creados para él durante la semana anterior.

Fase 7: Control y registro contable

- Propósitos de los controles
 - Verificar que toda mercancía entregada sea facturada
 - Control de correlatividad de albaranes con facturas
 - Verificar importes globales de facturación
 - Multiplicar los totales de las cantidades vendidas de cada artículo por sus respectivos precios y sumar los parciales obtenidos.
 - Hay que conciliar cuando se apliquen precios o bonificaciones.

Fase 7: Control y registro contable

- Registros contables
 - Cada operación se contabiliza en el Subdiario de Ventas, de frecuencia diaria
 - Confeccionar el asiento contable resumen de Diario de Ventas
 - Registrar cuentas corrientes de clientes
 - Debitar el importe de cada factura en las subcuentas de cada cliente

•

MARGEN FACTURA VENTAS

En la empresa es fundamental conocer el margen de las operaciones de venta para calcular el beneficio o pérdida.

Para ello se necesita comparar el Precio de Venta de la operación con el Precio Base (coste) del artículo en nuestro almacén.

MARGEN FACTURA VENTAS

Cod Art	Descrip	Precio Base	Precio Venta	Cantidad	Ganancia bruta	% Benef.
ART1	Artículo 1	4,675 €	6,997 €	478,11	1.110,18 €	49,67 %
ART2	Artículo 2	4,687 €	6,997 €	367,44	848,79 €	49,29 %
ART3	Artículo 3	4,676 €	6,997 €	92,12	213,81 €	49,64 %
ART4	Artículo 4	4,625 €	6,997 €	92,54	219,50 €	51,29 %
ART5	Artículo 5	5,111 €	6,997 €	90,23	170,17 €	36,90 %
ART6	Artículo 6	5,446 €	6,997 €	687,10	1.065,69 €	28,48 %
	1	1		TOTALES	3.628,14 €	40,23 %