

# ¿CÓMO PUEDO MANEJAR PEDIDOS POR WHATSAPP?



Los clientes buscan calidad en el producto, buenos precios, comodidad, limpieza y agilidad en el servicio. Esta sencilla guía te ayudará a crear una forma eficaz para la recepción de pedidos y manejo de entregas a tus clientes.

1

## IDENTIFICA LA MEJOR FORMA DE RECIBIR LOS PEDIDOS DE TUS CLIENTES



Utiliza canales como WhatsApp, llamadas telefónicas, redes sociales o mensajes de texto. Se recomienda manejar máximo 2 canales para llevar un adecuado control.

Organiza a tu familia o a tus empleados/as para que cada uno cumpla con un rol y una responsabilidad como:

- La toma de pedidos.
- La verificación y disponibilidad de productos.
- La verificación del pago.
- La elaboración de rutas para entrega.

2

## INFORMA A TUS CLIENTES SOBRE CÓMO REALIZAR LOS PEDIDOS POR LOS NUEVOS CANALES

Promociona a través de WhatsApp, SMS y redes sociales.

Coloca un afiche en tu negocio para que tus clientes se enteren.



3



## RECEPTA LOS PEDIDOS DE UNA FORMA ORDENADA

Cuando tomes los pedidos de tus clientes por teléfono asegúrate de pedirle su nombre, su dirección completa, teléfono y de confirmar los productos que ha pedido, la cantidad y el precio.

Repite al cliente la lista de compra para que te verifique que todo esté completo y correctamente anotado.

Registrar y procesar de manera ordenada los pedidos es clave.

Acuerda con tu cliente la fecha de entrega, forma de pago. ¡No falles en el despacho!

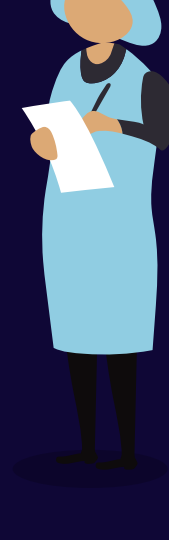
No te olvides de preguntar al cliente si desea algo más en su pedido, y ofrécele los productos de temporada o en promoción especial.

4

## VERIFICA QUE TENGAS TODOS LOS PRODUCTOS QUE SOLICITÓ EL CLIENTE

Revisa uno por uno los artículos que solicitó el cliente.

Si no tienes disponible algún artículo, comunícate con el cliente, infórmale sobre cuándo lo tendrías disponible y ofrécele otra opción.



5

## EMPAKA LOS PRODUCTOS PARA ENTREGA

Destina un espacio específico en tu local para armar los paquetes de entrega.

Organiza la funda o canasta de manera que los productos no se dañen y lleguen en buen estado.

Antes de despachar el pedido a tus clientes, desinfecta las fundas o canastas donde están los productos, se recomienda usar un atomizador con alcohol al 70%.

Aprovecha los momentos de menor afluencia de clientes o en las horas en que tu local ha cerrado para armar los pedidos.



6

## NO DESCUIDES EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRO.



Verifica que la factura o la cuenta a cobrar coincida con los productos del pedido. Así evitarás pérdidas o molestias para tus clientes.

Identifica los mecanismos y medios de pago para los pedidos. Considera la modalidad de transferencias bancarias y el cobro en efectivo a la entrega.

Recuerda que las entregas a domicilio, implican un costo adicional para ti (empaques y envío). Si decides incluir ese costo en el servicio que brindas a tus clientes, debes avisarles por anticipado.

Recuerda llevar alcohol o gel desinfectante para usarlo luego de cada entrega o de recibir dinero o dar el cambio.

7

## ENTREGA DE PEDIDOS



Hay diferentes medios para despachar los pedidos:

- El cliente retira del local el pedido listo y empaçado.
- Entrega a domicilio: sea por ti mismo, de alguien de la familia, un/a empleado/a; o un "taxi amigo".

El repartidor debe ser alguien de confianza, ya que en ocasiones esta persona deberá recibir dinero y dar cambios.

Es importante tener anotado y dar seguimiento a los pedidos.



## GUÍA: MANEJA EFICIENTEMENTE PEDIDOS Y ENTREGAS

### Pasos a seguir

