

# CONVERSACIONES CON EL CLIENTE

## Introducción:

Distribuidora de productos químicos:

"Soy propietario de una distribuidora de productos químicos que abastece a industrias y laboratorios en la región. Nos especializamos en la comercialización de productos químicos industriales, solventes, reactivos y materias primas para diversos sectores productivos.

Nuestra operación se centra en mantener un inventario óptimo de productos almacenados bajo estrictas normas de seguridad en nuestras instalaciones certificadas. Contamos con una flota de transporte especializado para garantizar entregas seguras y puntuales.

La clave de nuestro negocio está en las relaciones sólidas tanto con proveedores internacionales como con clientes locales, además del cumplimiento riguroso de todas las regulaciones y certificaciones necesarias para el manejo de productos químicos. Nuestro personal está altamente capacitado en el manejo de materiales peligrosos y protocolos de seguridad.

Los márgenes del negocio varían según el tipo de producto, pero nos enfocamos en mantener precios competitivos mientras aseguramos la calidad y autenticidad de todos nuestros productos."

## ¿Como se realiza la clasificación de los productos que vendeis?

En nuestra distribuidora, clasificamos los productos químicos de la siguiente manera:

1. Por Tipo de Producto:

- Solventes industriales
- Ácidos
- Bases
- Reactivos de laboratorio
- Materias primas industriales
- Productos de limpieza industrial

2. Por Nivel de Peligrosidad (según normativas internacionales):

- Inflamables
- Corrosivos
- Tóxicos
- Oxidantes
- No peligrosos
- Explosivos

3. Por Sector de Uso:

- Industria farmacéutica
- Industria alimentaria
- Laboratorios de investigación
- Industria manufacturera
- Sector automotriz
- Construcción

4. Por Condiciones de Almacenamiento:

- Temperatura controlada
- Ventilación especial
- Aislamiento requerido
- Almacenamiento estándar

5. Por Requisitos de Transporte:

- Transporte especial
- Transporte regular
- Restricciones de cantidad

Esta clasificación nos ayuda a:

- Cumplir con las regulaciones
- Organizar el almacenamiento
- Gestionar el inventario
- Planificar la logística
- Establecer precios
- Identificar rápidamente productos compatibles/incompatibles

## ¿Como se realiza la clasificación de clientes y proveedores ?

La clasificación de clientes y proveedores se realiza de la siguiente manera:

CLIENTES:

1. Por Volumen de Compra:

- Premium (grandes volúmenes)
- Medianos
- Pequeños
- Ocasionales

2. Por Sector Industrial:

- Industria farmacéutica
- Laboratorios de investigación
- Industria manufacturera
- Sector automotriz
- Industria alimentaria

- Construcción

3. Por Requisitos Especiales:

- Certificaciones específicas requeridas
- Necesidades de entrega especiales
- Requisitos de documentación

4. Por Historial Crediticio:

- Pago anticipado
- Crédito a 30 días
- Crédito a 60 días
- Crédito a 90 días

PROVEEDORES:

1. Por Origen:

- Nacionales
- Internacionales

2. Por Tipo de Productos:

- Fabricantes directos
- Distribuidores mayoristas
- Importadores

3. Por Nivel de Criticidad:

- Proveedores estratégicos
- Proveedores principales
- Proveedores secundarios
- Proveedores ocasionales

4. Por Desempeño:

- Calidad del producto
- Cumplimiento de entregas
- Precios competitivos
- Soporte técnico
- Certificaciones

Esta clasificación nos permite:

- Gestionar mejor las relaciones comerciales
- Establecer estrategias de negociación
- Optimizar la cadena de suministro
- Controlar riesgos
- Planificar compras y ventas

## ¿Que datos son necesarios conocer para realizar una compra a un proveedor?

Para realizar una compra a un proveedor, necesitamos conocer los siguientes datos:

### DATOS DEL PROVEEDOR:

#### 1. Información General:

- Razón social/Nombre
- NIF/CIF
- Dirección fiscal
- Datos de contacto (teléfono, email)
- Persona de contacto
- Datos bancarios

#### 2. Información Comercial:

- Condiciones de pago acordadas
- Descuentos aplicables
- Plazos de entrega estándar
- Mínimos de compra
- Certificaciones vigentes

### DATOS DEL PRODUCTO:

#### 1. Especificaciones Técnicas:

- Código del producto
- Nombre/denominación química
- Concentración/pureza
- Especificaciones técnicas
- Ficha de seguridad
- Certificados de análisis

#### 2. Información Comercial:

- Precio unitario
- Presentación/formato
- Cantidad mínima de pedido
- Stock disponible
- Fecha de caducidad

### DATOS DEL PEDIDO:

#### 1. Detalles de la Orden:

- Número de orden de compra
- Cantidad solicitada
- Precio acordado
- Fecha de pedido
- Fecha de entrega requerida

#### 2. Logística:

- Lugar de entrega
- Condiciones especiales de transporte
- Requisitos de documentación
- Costes de envío
- Seguro de mercancía

### 3. Aspectos Legales:

- Permisos necesarios
- Documentación reglamentaria
- Requisitos de importación (si aplica)

Esta información es crucial para:

- Asegurar el cumplimiento normativo
- Garantizar la calidad del producto
- Optimizar costes
- Mantener trazabilidad
- Gestionar el inventario eficientemente

## ¿Datos necesarios para que un cliente realice una compra?

Para que un cliente realice una compra, necesitamos registrar los siguientes datos:

### DATOS DEL CLIENTE:

#### 1. Información General:

- Razón social/Nombre
- NIF/CIF
- Dirección fiscal
- Datos de contacto (teléfono, email)
- Persona de contacto
- Datos bancarios (para pagos)

#### 2. Información Comercial:

- Tipo de cliente (sector)
- Condiciones de pago acordadas
- Límite de crédito (si aplica)
- Historial de compras
- Certificaciones requeridas

### DATOS DEL PEDIDO:

#### 1. Información Básica:

- Número de pedido
- Fecha de pedido
- Fecha de entrega requerida
- Forma de pago
- Condiciones especiales

2. Detalles de Productos:

- Código del producto
- Nombre del producto
- Cantidad solicitada
- Precio unitario
- Descuentos aplicables
- Presentación/formato requerido

DATOS DE ENTREGA:

1. Logística:

- Dirección de entrega
- Persona de contacto en destino
- Horario de recepción
- Requisitos especiales de transporte
- Documentación necesaria

2. Requisitos Específicos:

- Certificados de análisis requeridos
- Fichas de seguridad
- Documentación reglamentaria
- Permisos especiales

ASPECTOS LEGALES:

- Permisos para manejo de productos
- Autorizaciones especiales
- Declaraciones de uso final
- Requisitos de almacenamiento

Esta información es necesaria para:

- Asegurar el cumplimiento normativo
- Garantizar una entrega correcta
- Mantener trazabilidad
- Facturación adecuada
- Gestión de inventario

## Entidades y atributos:

PRODUCTOS: id, nombre, tipo producto, stock, precio unitario

TIPO PRODUCTO: id, tipo, concentración, peligrosidad, almacenamiento, requisitos transporte

PELIGROSIDAD: id, descripcion (enum), frasesH, frasesP

ALMACENAMIENTO: id, condiciones (enum), especificación (varchar 300)

REQUISITOS TRANSPORTE: id, tipo (enum), restricciones (varchar 100)

VENTAS: id , n.º pedido, fecha pedido, fecha entrega requerida,

pedidoVentas: n.º pedido, id\_producto, cantidad

CLIENTES: id, razón social / nombre, NIF/CIF, dirección fiscal, telefono, email, datos bancarios, sector

Datos Bancarios: id, cuenta bancaria

SECTOR: id, sector

DATOS ENTREGA: id, dirección entrega, horario recepción, documentación

COMPRAS: id, n.º pedidoCompras, fechaPedido, costesEnvío

pedidoCompras: id , pedidoCompras, productos, cantidad, precio\_unitario, preciofinal

PROVEEDORES: Razón social / nombre, NIF/CIF, dirección fiscal, telefono, email, datos bancarios

## Tengo las siguientes entidades y sus atributos, crees que falta algo?

La estructura parece bastante completa, pero sugiero algunas adiciones y modificaciones:

PRODUCTOS:

- Añadir: fecha\_caducidad, stock\_minimo, stock\_maximo **X**
- Añadir: id\_proveedor (FK) **X**
- Añadir: estado (activo/inactivo) → No me interesa

VENTAS:

- Añadir: id\_cliente (FK) **X**
- Añadir: estado\_pedido (pendiente/enviado/entregado) **X**
- Añadir: forma\_pago (FK) → No me interesa
- Añadir: precio\_total **X**
- Añadir: id\_datos\_entrega (FK) **X**

PEDIDOVENTAS:

- Añadir: precio\_unitario → Ya está en productos
- Añadir: descuento → No me interesa
- Añadir: subtotal **X**

CLIENTES:

- Añadir: persona\_contacto → No me interesa

- Añadir: tipo\_cliente (premium/mediano/pequeño) **X**
- Añadir: límite\_crédito → No me interesa
- Añadir: estado (activo/inactivo) **X**
- Añadir: fecha\_alta **X**

#### COMPRAS:

- Añadir: id\_proveedor (FK) **X**
- Añadir: estado\_pedido **X**
- Añadir: forma\_pago (FK) → No me interesa
- Añadir: precio\_total **X**

#### PROVEEDORES:

- Añadir: id (PK) **X**
- Añadir: persona\_contacto → No me interesa
- Añadir: tipo\_proveedor → No me interesa
- Añadir: estado (activo/inactivo) **X**
- Añadir: país\_origen **X**

Nuevas entidades sugeridas:

FORMAS\_PAGO: → No me interesa

- id (PK)
- tipo
- descripción
- plazo\_días

HISTORIAL\_PRECIOS: **X**

- id (PK)
- id\_producto (FK)
- precio
- fecha\_inicio
- fecha\_fin

DOCUMENTOS: **X**

- id (PK)
- tipo\_documento
- id\_referencia
- ruta\_archivo
- fecha\_subida

¿Te parecen útiles estas sugerencias?



## ENTIDADES Y ATRIBUTOS

PRODUCTOS: id(PK), nombre, precio\_unitario, fecha\_caducidad, stock, stock\_minimo, stock\_maximo, id\_requisitos\_transporte(FK), id\_historial\_precios(FK)

TIPO\_PRODUCTO: id(PK), id\_producto(FK), tipo, concentración, unidades\_concentracion, peligrosidad(FK), almacenamiento(FK)

PELIGROSIDAD: id(PK), descripcion (enum), frasesH, frasesP

ALMACENAMIENTO: id(PK), condiciones (enum), especificación (varchar 300)

REQUISITOS\_TRANSPORTE: id(PK), tipo (enum), restricciones (varchar 100)

HISTORIAL\_PRECIOS: id (PK), id\_producto (FK), precio, fecha\_inicio, fecha\_fin

LINEAS\_PEDIDOS\_VENTAS: id(PK), id\_pedido\_ventas(FK), id\_producto(FK), cantidad, subtotal

ALBARAN: id(PK), id\_cliente(FK), fecha, total, facturado(si/no)

FACTURA: id(PK) , id\_pedido\_ventas(FK), fecha

CLIENTES: id(PK), nombre, NIF\_CIF, direccion\_fiscal, telefono, email, datos\_bancarios(FK), sector(FK), tipo\_cliente (premium/mediano/pequeño), estado (activo/inactivo) , fecha\_alta

DATOS\_BANCARIOS: id(PK), num\_cuenta, sucursal

SECTOR: id(PK), sector.

ALBARÁN: id(PK), id\_proveedor (FK), fecha, total, costesEnvio

LINEAS\_PEDIDOS\_COMPRAS: id(PK), id\_albaran(FK), id\_producto(FK), cantidad, subtotal

PROVEEDORES: id(PK), nombre, NIF\_CIF, dirección\_fiscal, telefono, email, estado (activo/inactivo), país