



GUÍAS PRÁCTICAS #ENMARCHADIGITAL

#EnMarchaDigital te ayuda paso a paso a reactivar tu negocio y descubrir nuevas formas de llegar a tus clientes. Ponemos a tu disposición 6 guías con consejos prácticos y herramientas fáciles de implementar:



GUÍA 1: Mantén activo tu negocio

GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas

GUÍA 3: Organiza tus finanzas en tiempos complejos

GUÍA 4: Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes

GUÍA 5: Cómo aprovechar las distintas formas de pago

GUÍA 6: Genera productos y promociones atractivos para tus clientes



Este ícono significa que tienes a disposición herramientas de soporte que te permitirán poner en práctica la guía. Las encontrarás al final del documento.

ENMARCHA
¡IMPULSANDO TU NEGOCIO!

GUÍA 2:

MANEJA EFICIENTEMENTE PEDIDOS Y ENTREGAS



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. Utiliza el formato que te proponemos. **Ver Anexo 1.**
- 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. **Ver Anexo 2.**

Mira Guía 1.
Mantén activo tu negocio.



3



RECEPTA LOS PEDIDOS DE UNA FORMA ORDENADA

Quando 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.
Ver Anexo 1.

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. **Ver Anexo 1.**

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

5

EMPACA 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%.

Mira Guía 4. Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes.

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.

Mira la Guía 5.

Cómo aprovechar las distintas formas de pago

Mira la Guía 6.

Genera productos y promociones atractivos para tus clientes

7

ENTREGA DE PEDIDOS



Hay diferentes medios para despachar los pedidos:

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

Ver Anexo 3 y 4. 📄

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. **Ver Anexo 1.** 📄

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



HERRAMIENTAS DE SOPORTE

ANEXO 1: Formato de control de pedidos.

ANEXO 2: Plantilla con información del negocio.

ANEXO 3: Protocolo de entrega a domicilio.

ANEXO 4: Infografía entrega de pedidos.

Accede a todo el contenido y herramientas editables en el siguiente link: <https://bit.ly/EnMarchaDigital>



GUÍA 2:

MANEJA EFICIENTEMENTE PEDIDOS Y ENTREGAS

Pasos a seguir

