

Protocolo de seguimiento de cuentas corrientes

Objetivo

Definir el paso a paso para el seguimiento de cuentas corrientes de clientes, clasificación de los mismos y plan de acción para atender a aquellos que se atrasan en los pagos.

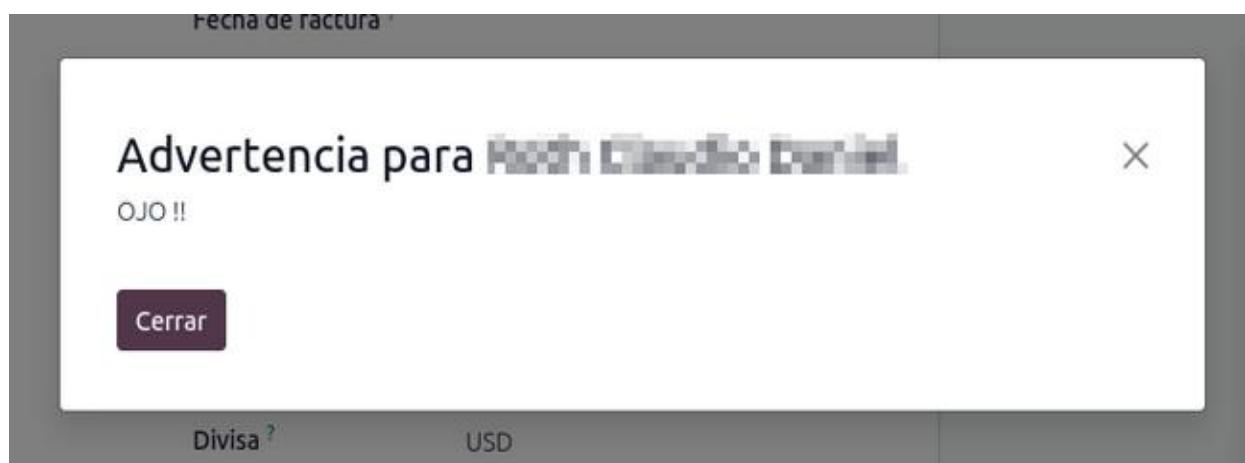
La relación comercial de Agro de Souza con un determinado cliente involucra a distintos sectores de nuestra empresa: *venta de repuestos en mostrador* → *facturación* → *cobranza* → *seguimiento de cuentas*.

Por ello es muy importante definir procesos que nos permitan a todos los involucrados contar con la información necesaria para poder actuar en consecuencia en cada una de las etapas mencionadas.

Consideraciones previas

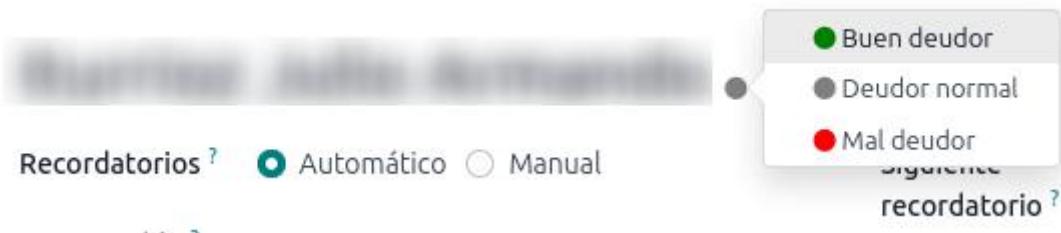
Odoo permite configurar en cada cliente dos clases de mensajes, *Aviso* y *Bloqueo*, que se pueden mostrar en dos instancias del proceso de venta: orden de venta y facturación.

- *Aviso*: muestra un recuadro por encima de todo contenido el texto que se haya configurado, permite continuar la operación con solo cliquear en *Cerrar*
- *Bloqueo*: similar al anterior solo que aunque cliqueemos sobre *Cerrar* no nos permitirá avanzar con la operación.



Otra posibilidad que brinda Odoo es configurar cada cliente con un semáforo de acuerdo a su condición como deudor. Lamentablemente esta información no está accesible en demasiados

reportes de Odoo, por el momento se ve en “Seguimiento de cuentas” y en “Reportes → Libro mayor de clientes” (la opción mas cercana a un resumen de cuenta de cliente).



Seguimiento de cuentas

Desde el sector de Administración en forma mensual se envía a cada cliente su resumen de cuenta, adjuntando facturas emitidas durante el mes.

El administrativo que realiza esta tarea verá en pantalla las facturas adeudadas y actuará en consecuencia:

Facturas vencidas hasta 30 días

Envía reporte mensual. Semáforo a verde. No efectúa ninguna tarea adicional

Facturas vencidas de 31 a 90 días

Envía reporte mensual, informa a Gerente de sector Repuestos. Semáforo a negro, deudor normal.

Se configura AVISO a cliente con un mensaje a determinar, donde se informará al vendedor la condición del cliente, invitando al mismo a pasar por Administración (o cualquier mensaje que se crea conveniente). Se crea actividad informando al Gerente para dejar registro en Odoo.

Facturas vencidas de 91 días a 180 días

Envía reporte mensual, informa a Gerente de sector Repuestos y Administración. Semáforo a rojo.

Se configura BLOQUEO a cliente con un mensaje a determinar, donde se informará al vendedor la condición del cliente, invitando al mismo a pasar por Administración (o cualquier mensaje que se crea conveniente). Se crea actividad informando al Gerente para dejar registro en Odoo.

Facturas vencidas mayores a 181 días

Envía reporte mensual, informa a Gerente de sector Repuestos y Administración. Semáforo a rojo.

Se chequea que esté configurado BLOQUEO a cliente. Se crea actividad informando a Gerentes para dejar registro en Odoo, se traslada a Legales.

Venta de repuestos en mostrador

El vendedor de repuestos puede no saber cual es la situación crediticia del cliente, para ello desde el sector de Administración se irán activando o desactivando notificaciones en los clientes que corresponda para que al momento de generar una orden de venta o una factura se notifique en pantalla algún tipo de comunicación.

Los mensajes visualizados deberían contener información útil y auto explicativa, en caso que no sean lo suficientemente claros lo que se espera del vendedor es:

- **Aviso:** traslade al cliente si hubiera un mensaje con tal fin. Caso contrario informe al cliente que su cuenta contiene factura/s vencida/s e invitarlo a regularizar la misma
- **Bloqueo:** traslade al cliente si hubiera un mensaje con tal fin. Informe al cliente que dada la mora en su cuenta corriente la Gerencia decidió suspender la cuenta corriente hasta tanto no la regularice o se ponga en contacto.

Bajo ningún concepto el vendedor de repuestos podrá utilizar la información o el estado de aviso/bloqueo para increpar o maltratar al cliente. En todos los casos se lo invitará a conversar con el responsable del sector.

En caso que la oportunidad de venta se lleve a cabo en un día u hora donde no se encuentre el responsable del sector se procurará canalizar la situación con algún responsable de otro sector de la empresa que pueda tomar conocimiento o mantener una conversación con el cliente de manera de invitarlo a regularizar su situación o dar las explicaciones que fueran necesario.

Efectuando una venta en Guardia

Cuando la atención sea bajo la modalidad de “Guardia”, fuera del horario comercial habitual, se mantendrá este protocolo de atención, obviamente no se dispondrá la posibilidad de acompañar al cliente a reunirse con algún responsable de sector.

Se recomienda reforzar el contenido informativo del mensaje de *Aviso* o *Bloqueo* evitando la confrontación. En todo caso, si el contexto lo permite, generar un contacto telefónico con el líder de sector para que éste refuerce la posición de la empresa o eventualmente autorice la operación.

Reporte de clientes con condición deudora establecida

Desde módulo *Ventas* → *Órdenes* → *Clientes* accedemos al listado general de clientes, en esta vista podemos activar el filtro “*Deudores*” para mostrar solo aquellos clientes que tienen configurado el semáforo de “*Mal deudor*” (rojo) y sobre ellos clasifica en quienes tienen mensaje de *Aviso* o *Bloqueo*. También muestra aquellos que tienen la condición de “*Mal deudor*” pero aún no poseen mensaje configurado.

Nuevo Clientes

Facturas de cliente

Filtros

- Personas
- Empresas

Facturas de cliente

- Facturas de proveedores
- Deuda a Cobrar
- Deuda a Pagar
- Archivado

Agrupar por

- Tipo de responsabilidad...
- Vendedor
- Empresa
- País

Favoritos

- Deudores

Guardar búsqueda actual

Haack Hnos. S.A.
CORONEL SUAREZ, Arg
administracionhh@gru

Criadero El Cencen
CORONEL SUAREZ, Arg
administracion@elcenc

Baier, Alberto Deni
SAN MIGUEL ARCANGEL, Argentina

(REPUESTOS) Antonio S A

Cambiando a la vista Lista

1-2 / 2 < >



Nuevo Clientes

Deudores

1-2 / 2

Nombre	Teléfono	Correo electrónico	Vendedor	Actividades	Ciudad	País	Fecha
Sin mensaje (9) Clientes con semáforo rojo pero aún sin Aviso ni Bloqueo							
						CORONEL SUAREZ	Argentina
						ESPARTILLAR	Argentina
						GUATRACHE	Argentina
						PUAN	Argentina
						GENERAL LA MADRID	Argentina
						LOZADA	Argentina
						ESPARTILLAR	Argentina
						SAN MIGUEL ARCANG	Argentina
						GENERAL LA MADRID	Argentina
Advertencia (1) Clientes con aviso configurado, en este caso sol "Aviso"							
						CORONEL SUAREZ	Argentina

Lista de cambios

- 04/12/2025 Versión preliminar

