LUMBRE

Gestion de pedidos a domicilio y logistica

Materia: Logistica y reparto · Academia de Pinturas Especializadas

31/10/2026

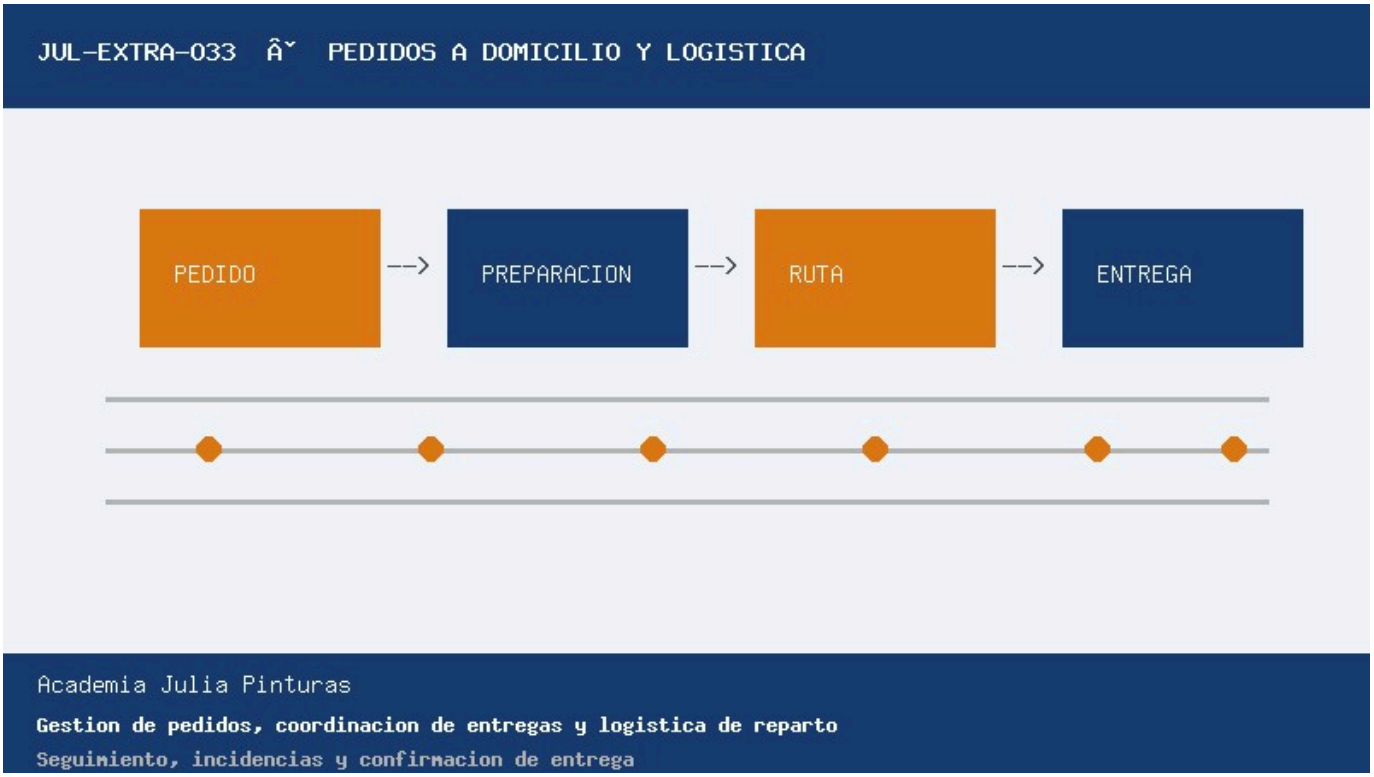
Antes de empezar

Objeto extra de la Academia de Pinturas Especializadas: como gestionar pedidos a domicilio desde la recepcion hasta la entrega. Sistema de pedidos telefonicos y online, coordinacion de entregas, optimizacion de rutas de reparto, gestion de incidencias y seguimiento con confirmacion del cliente.

QUÉ APRENDERÁS

- Aplicar en tienda: Objeto extra de la Academia de Pinturas Especializadas: como gestionar pedidos a domicilio desde la recepcion hasta la entrega. Sistema de pedidos telefonicos y online, coordinacion de entregas, optimizacion de rutas de reparto, gestion de incidencias y seguimiento con confirmacion del cliente.

Para dominar este tema



Un pedido a domicilio bien gestionado es una venta cerrada y un cliente fidelizado. La logistica es la columna vertebral del servicio.

En Pinturas Especializadas, el servicio a domicilio no es un extra: es parte del negocio. Pintores profesionales, comunidades de vecinos y clientes particulares esperan recibir el producto en su domicilio u obra. La diferencia entre un servicio bueno y uno malo no esta en el producto: esta en **como se gestiona el pedido, como se coordina la entrega y como se resuelven los problemas**.

Un pedido a domicilio tiene cinco fases: **recepcion, preparacion, asignacion, transporte y entrega**. Cada fase tiene su protocolo y sus puntos de fallo. Si una fase falla, todo el proceso se resiente: el cliente recibe tarde, recibe mal o no recibe. Y un cliente que recibe mal, no vuelve.

1 · Sistema de pedidos telefonicos y online

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Como funciona el sistema de pedidos a domicilio

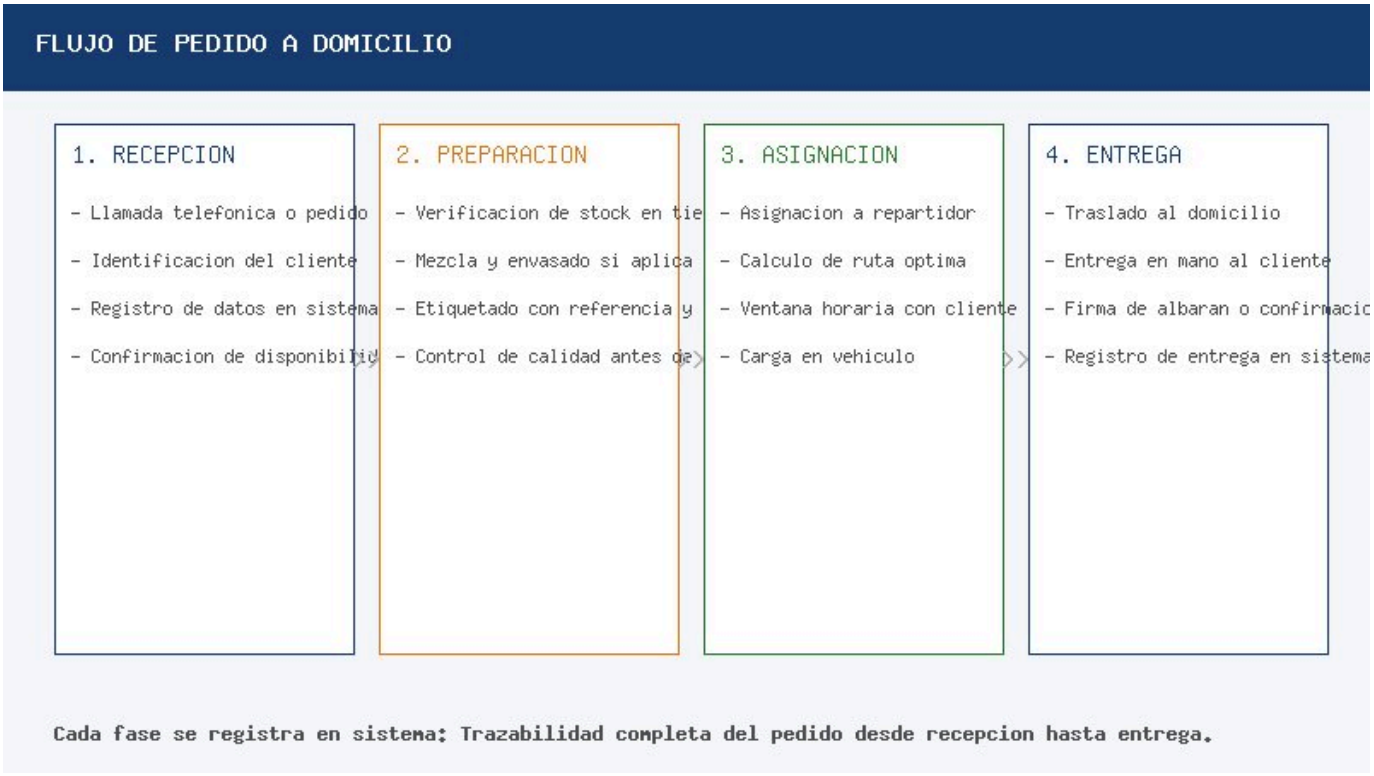
Canales de pedido y datos obligatorios

Canal	Ventaja	Dato critico a verificar
Telefono	Inmediatez, resolucion en el momento	Deletrear referencias y confirmar direccion completa
WhatsApp	Queda todo por escrito, facil enviar fotos	Confirmar que el ultimo mensaje es el definitivo
Email	Detalle, permite adjuntar listas completas	Verificar que las referencias existen en catalogo
Web / App	Autogestion del cliente, 24h	Comprobar que la direccion de entrega es completa y correcta

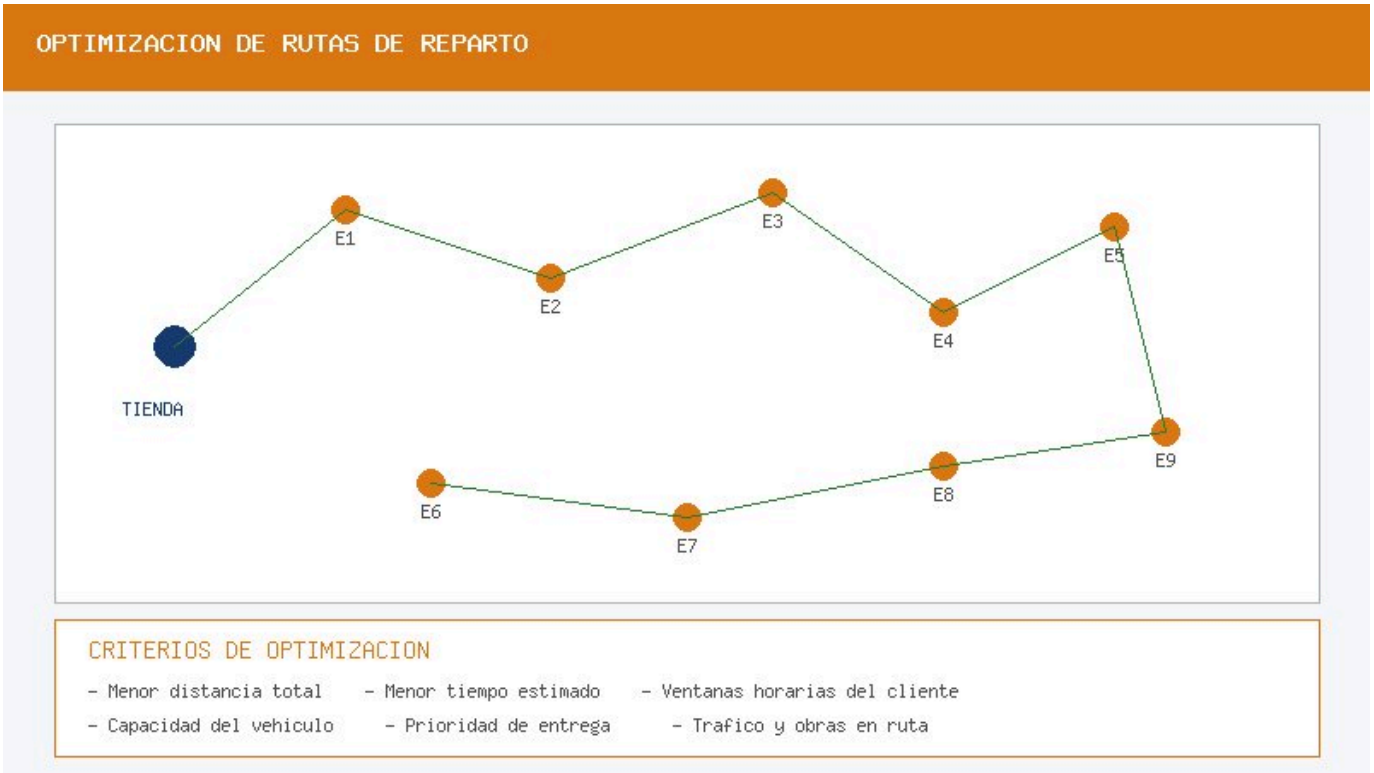
2 · Coordinacion de entregas

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

2. De la preparacion a la puerta del cliente



Cuatro fases: recepcion, preparacion, asignacion y entrega. Cada fase se registra en sistema para trazabilidad completa.



Una ruta optimizada minimiza distancia y tiempo, respeta ventanas horarias y no sobrecarga al repartidor.

Arbol de decision para los cuatro tipos de incidencia mas frecuentes: cliente ausente, producto danado, direccion incorrecta y pedido incompleto.

3 · Rutas y logistica de reparto

La optimizacion de rutas no es un lujo: es la diferencia entre entregar 10 pedidos en 3 horas o en 6 horas. Los criterios basicos son: **menor distancia total**, **respeto de ventanas horarias**, **equilibrio de carga entre repartidores** y **anticipacion a incidencias** (obras, trafico, zonas de dificil acceso).

En la practica, la ruta se planifica al inicio del dia con los pedidos confirmados. Los pedidos que entran durante la jornada se insertan en la ruta existente si es viable, o se programan para el dia siguiente. Nunca se desvia un repartidor de su ruta sin evaluar el impacto en las demas entregas.

Regla de oro: un repartidor no planifica su propia ruta. La planifica tienda o un sistema, y el repartidor la ejecuta. Si el repartidor detecta un problema en ruta (obra, calle cortada), lo comunica a tienda para que replanifique.

> Los pedidos urgentes (un pintor que necesita producto para seguir trabajando) se gestionan como prioridad: se insertan en la ruta mas cercana aunque no sea la optima. La urgencia del cliente manda sobre la optimizacion.

4 · Gestion de incidencias en entregas

Las incidencias en entregas son inevitables: el cliente no esta, el producto llega danado, la direccion es incorrecta o falta un producto. Lo que marca la diferencia es **como se gestionan**. El protocolo tiene cuatro pasos: **detectar, documentar, comunicar y resolver**.

Toda incidencia se registra en sistema con: tipo de incidencia, descripcion, foto (si aplica), hora, nombre del repartidor y accion tomada. El cierre de la incidencia requiere confirmacion del cliente: no se cierra hasta que el cliente dice "resuelto".

Tipos de incidencia y actuacion

Incidencia	Accion inmediata	Plazo de resolucion	Quien comunica al cliente
Cliente ausente	Reprogramar entrega o dejar aviso firmado	24-48 horas	Repartidor en el momento
Producto danado	Documentar con foto, no entregar	Sustitucion en 24-48h	Tienda en menos de 1 hora
Direccion incorrecta	Confirmar direccion correcta por telefono	Mismo dia si es cercano	Tienda inmediatamente
Pedido incompleto	Entregar lo disponible, enviar restante urgente	Restante en 24h maximo	Tienda antes de salir el repartidor
Cliente rechaza entrega	Recoger producto, dar parte a tienda	Segun politica de devolucion	Tienda en el momento

5 · Seguimiento y confirmacion

El seguimiento no es opcional: es lo que convierte una entrega en un cliente fidelizado. El proceso tiene tres momentos:

Antes de la entrega: el cliente recibe un aviso (WhatsApp o llamada) confirmando la ventana horaria estimada. "Su pedido llegara entre las 10 y las 12." Esto evita el "cliente ausente".

En el momento de la entrega: el repartidor confirma la entrega en sistema con hora, estado y observaciones. Si hay firma, se escanea o fotografia el albaran.

Despues de la entrega: tienda hace una llamada o envio de mensaje de seguimiento al dia siguiente: "¿Todo bien con el pedido? ¿Alguna incidencia?". Este paso simple reduce las reclamaciones un 40% y fideliza al cliente.

> La regla del seguimiento post-entrega: si el cliente no necesita decirte que todo esta bien, tu debes preguntarle. No esperes a que se queje. Un mensaje de seguimiento al dia siguiente cuesta 30 segundos y vale mas que cualquier campana de marketing.

Pon a prueba lo que sabes

3. Un cliente llama para pedir 5 botes de plastica blanca mate a domicilio. No da la direccion completa, solo dice "en la obra de siempre". ¿Que haces?

☐ Anotar "obra de siempre" y enviarlo, ya sabran donde es

☐ Pedir la direccion completa y confirmar antes de registrar el pedido

☐ Enviar el pedido a la ultima direccion que tenga el cliente en sistema

☐ Decirle que sin direccion completa no se puede hacer el pedido

4. Clasifica cada accion como correcta o error en la gestion de pedidos a domicilio.

Elementos:

- Registrar todo pedido con numero unico en sistema
- Confirmar el pedido al cliente por WhatsApp antes de prepararlo
- Que el repartidor planifique su propia ruta por experiencia
- Cargar el vehiculo en orden inverso de entrega
- Insertar un pedido urgente sin evaluar impacto en la ruta
- Hacer seguimiento post-entrega al dia siguiente

Correcto	· · ·
Error	· · ·

5. Une cada tipo de incidencia con su accion inmediata.

5.	Cliente ausente	_____
5.	Producto danado	_____
5.	Direccion incorrecta	_____
5.	Pedido incompleto	_____

Opciones: Reprogramar entrega o dejar aviso firmado · Documentar con foto y no entregar · Confirmar direccion correcta por telefono · Entregar lo disponible y enviar restante urgente

6. **Si un repartidor detecta una obra en la ruta prevista, debe desviarse por su cuenta y buscar una ruta alternativa sin avisar a tienda.**

☐ Verdadero

☐ Falso

7. **Un pintor profesional llama furioso porque su pedido llego con dos botes danados y le falta un tercero. Ha perdido una jornada de trabajo porque no pudo pintar. ¿Como gestionas la incidencia paso a paso? ¿Que le comunicas y en que plazos?**

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

8. **Un compañero gestiona un pedido a domicilio. Marca las frases que son errores.**

9. **Enumera los cinco pasos del protocolo de gestion de incidencias en entregas y describe brevemente cada uno.**

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. **Memoria: fases y acciones del pedido a domicilio**

Empareja cada fase del pedido con su accion clave.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. **Tarjetas rapidas de logistica y reparto**

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: pedidos a domicilio y logistica

Para mirarlo de otra manera

Refuerzo

> Caso ficticio: el pedido del pintor urgente. Un pintor llama a las 9:00 necesitando 3 cubos de 15L de esmalte gris para una obra que empieza a las 11:00. Se registra el pedido, se verifica stock, se confirma por WhatsApp con fecha de entrega "hoy antes de las 11:00". Se asigna al repartidor de la zona mas cercana. El pintor recibe a las 10:45. Al dia siguiente, tienda llama para confirmar que todo fue bien. Resultado: un cliente fidelizado para toda la obra.

Refuerzo

> La regla de los 30 segundos: despues de cada entrega, enviar un mensaje al cliente cuesta 30 segundos. Ese mensaje reduce las reclamaciones un 40% y convierte un cliente ocasional en un cliente recurrente. No es un extra: es parte del servicio.

Referencia curricular

Materia:	Logistica y reparto · Academia de Pinturas Especializadas

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/gestion-de-pedidos-a-domicilio-y-logistica

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat