

#PONTE EN  
#MARCHA



# GUÍA 2

MANEJA EFICIENTEMENTE  
PEDIDOS Y ENTREGAS



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA



- #PonteEnMarcha te ayuda paso a paso a reactivar tu negocio y descubrir nuevas formas de llegar a tus clientes y clientas. 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/as

GUÍA 5: ¿Cómo aprovechar las distintas formas de pago?

GUÍA 6: Genera productos y promociones atractivos para tus clientes/as



Estas guías forman parte de la plataforma “El valor de lo nuestro”. En ella se compilan las medidas y acciones implementadas por el Gobierno para mitigar el impacto de la crisis en el sector mipymes y emprendedores del país.

Este es el momento de que como dominicanos y dominicanas demostremos nuestra capacidad de adaptarnos a las situaciones difíciles y salir bien parados. Somos expertos/as en hacer la jugada correcta en el momento oportuno; hagámosla, todas y todos juntos.

[www.elvalordelonuestro.do](http://www.elvalordelonuestro.do)



Este ícono significa que tienes a disposición herramientas de soporte que te permitirán poner en práctica la guía. Puedes encontrarlas como anexos a este documento.



# GUÍA 2

## MANEJA EFICIENTEMENTE PEDIDOS Y ENTREGAS

Al momento de adquirir un servicio, las y los clientes buscan calidad en el producto, buenos precios, comodidad, limpieza y agilidad. Esta sencilla guía te ayudará a crear una forma eficaz para recibir pedidos y manejar las entregas.

1



**IDENTIFICA LA MEJOR FORMA DE RECIBIR LOS PEDIDOS DE TUS CLIENTES/AS:**

Utiliza canales como WhatsApp, llamadas telefónicas, redes sociales, correo electrónico o mensajes de texto. Te recomendamos manejar máximo 2 canales para llevar un control adecuado.



Organiza a tu familia o a tus empleados/as para que cumplan con un rol y una responsabilidad. Por ejemplo:

- Toma de los pedidos. Utiliza el formato que te proponemos.

**Ver Anexo 1**

- Verificación y disponibilidad de los productos.
- Verificación de los pagos.
- Elaboración de rutas para entrega.

2



**INFORMA A TUS CLIENTES/AS SOBRE CÓMO REALIZAR LOS PEDIDOS POR LOS NUEVOS CANALES:**

Promociona a través de WhatsApp y redes sociales.

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

**Ver Anexo 2**

*Mira la Guía 1:  
Mantén tu negocio activo.*



3



### RECIBE LOS PEDIDOS DE UNA FORMA ORDENADA:

Cuando tomes los pedidos de tus clientes/as por teléfono, asegúrate de pedirles su nombre, dirección completa y teléfono, así como confirmar los productos que han pedido, la cantidad y el precio.

Repite al cliente/a la lista de compra para que te confirme que todo está completo y correctamente anotado.

Registrar y procesar de manera ordenada los pedidos es clave.

**Ver Anexo 1**

*Acuerda con tu cliente/a la fecha de entrega y forma de pago. ¡No falles en el despacho!*

*No olvides preguntarle 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 SOLICITA TU CLIENTE/A:

Revisa uno por uno los artículos solicitados por tu cliente/a.

**Ver Anexo 1**

Si no tienes disponible algún artículo, comunícate e infórmale sobre cuándo lo tendrás 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 caja de manera que los productos no se dañen y lleguen en buen estado.

Antes de despachar el pedido a tus clientes/as, desinfecta las fundas o cajas donde están los productos. Te recomendamos usar un desinfectante en gel o spray, con alcohol al 70%.

*Mira la Guía 4. Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes/as.*

*Aprovecha los momentos de menor concurrencia de clientes/as o en las horas en que tu local ha cerrado para armar los paquetes de entrega.*



6



## NO DESCUIDES EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y DE COBRO:

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

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

*Mira la Guía 5. Cómo aprovechar las distintas formas de pago.*

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

*Mira la Guía 6. Genera productos y promociones atractivos para tus clientes/as.*

7



## ENTREGA DE PEDIDOS:

Hay diferentes medios para despachar los pedidos:

- Las y los clientes retiran del local el pedido listo y empacado.
- Entrega a domicilio: realizada por ti mismo/a, por alguien de la familia, personal empleado, o “taxi amigo”.

**Ver Anexo 3**

**Ver Anexo 4**

En este último caso, recuerda que debe ser alguien de confianza, ya que en ocasiones esta persona deberá recibir dinero y dar cambio. Por eso es importante que lo tengas anotado y hagas seguimiento.

**Ver Anexo 1**

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

## FUENTES

Domínguez, R. (s.f.). Barra de Ideas. Obtenido de 8 claves para implementar servicio a domicilio en tu negocio: <https://barradeideas.com/claves-para-implementar-servicio-a-domicilio-delivery/>

MSP. (03 de 04 de 2020). Ministerio de Salud Pública . Obtenido de Coronavirus COVID 19: <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>

OMS. (2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19): <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advise-for-public-q-a-coronaviruses#:~:text=sintomas>

Premo. (27 de diciembre de 2018). BLOG DE FINANZAS EMPRESARIALES. Obtenido de Implementa el servicio de entrega a domicilio: <http://info.premo.mx/implementa-el-servicio-de-entrega-a-domicilio/>

Vásquez, C. A. (2015). Repositorio Universidad de Medellín . Obtenido de PASOS PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO A DOMICILIO: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2153/TG\\_EAG\\_81.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2153/TG_EAG_81.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## HERRAMIENTAS DE SOPORTE

**Anexo 1: Formato de control de pedidos.**

**ANEXO 2: Plantilla con información del negocio.**

Una vez completes la plantilla con tu información, procede a guardarla como un PDF. Para guardar en PDF solo debes seguir estos pasos:

- 1) Archivo
- 2) Guardar como
- 3) En tipo de archivo, buscar la opción de PDF, en vez de Documento de Word
- 4) Elegir un nombre de documento fácil de identificar
- 5) Guardar

**Anexo 3: Protocolo de entrega a domicilio.**

**Anexo 4: Infografía entrega de pedidos.**

# #PONTE EN #MARCHA



Encuentra más información en  
[www.elvalordelonuestro.do](http://www.elvalordelonuestro.do)

