



CHECKLIST

Checklist para visitas efectivas en punto de venta

Asegura visitas consistentes, evidencias completas y seguimiento claro para cada cliente en ruta.

PDF • 8 min de lectura

[Descargar recurso](#)

Checklist de visita efectiva



MovilPyme

GUÍA DE USO

Convierte cada visita en un proceso repetible

Este recurso sirve para estandarizar la visita de vendedores, preventistas, repartidores, promotores o cobradores que atienden clientes en campo. La meta no es llenar formatos por llenar: es asegurar que cada visita deje evidencia, decisión y siguiente acción.

Regla de oro

Una visita efectiva no siempre termina en venta, pero siempre debe terminar con información útil: motivo, evidencia, pedido, cobranza, compromiso o próxima fecha.

Índice

Sección	Qué encontrarás
1. Preparación antes de salir	Qué validar antes de iniciar ruta: agenda, clientes, saldos, inventario y objetivos.
2. Ejecución en punto de venta	Cómo documentar presencia, necesidad del cliente, pedido, cobranza y evidencia.
3. Cierre de visita y sincronización	Qué hacer antes de marcar la visita como terminada.
4. Checklist del supervisor	Cómo revisar calidad de captura, cumplimiento y excepciones.
5. Scorecard de visita perfecta	Sistema simple de calificación para mejorar hábitos de campo.

1. PREPARACIÓN

Antes de salir: la ruta debe estar lista para ejecutarse

La visita efectiva comienza antes de llegar al primer cliente. Si el vendedor sale sin agenda clara, saldo actualizado o inventario conciliado, la ruta se vuelve reactiva y el supervisor pierde control.

Checklist antes de iniciar ruta

- La agenda del día está cargada y ordenada por zona o secuencia lógica.
- Cada cliente tiene objetivo principal: venta, cobranza, entrega, prospección, levantamiento de información o seguimiento.
- Se revisaron saldos vencidos, límites de crédito, compromisos de pago y condiciones especiales.
- El inventario móvil fue conciliado contra la salida de bodega o almacén.
- Los precios, promociones y descuentos autorizados están actualizados.
- El equipo móvil tiene batería, datos, usuario activo y permisos de ubicación.
- Se conocen los clientes críticos del día: alto potencial, cartera vencida, quejas o riesgo de fuga.
- El vendedor sabe qué evidencia debe capturar: foto, firma, geolocalización, motivo de no venta o comprobante.

Validación	Riesgo si no se revisa	Acción inmediata
Agenda	Visitas duplicadas, clientes olvidados o recorridos sin sentido.	Reordenar ruta antes de salir y confirmar prioridades con supervisor.
Cartera	Se vende a clientes bloqueados o se pierde oportunidad de cobrar.	Marcar clientes con saldo vencido y definir mensaje de cobranza.
Inventario	Pedidos imposibles de surtir, mermas o diferencias al cierre.	Conciliar carga inicial y limitar venta a existencias disponibles.
Precios	Descuentos no autorizados o reclamos por diferencia de precio.	Actualizar lista y registrar excepciones con autorización.

2. EJECUCIÓN

Durante la visita: vender, cobrar y documentar

El punto de venta es donde se gana o se pierde el control. El vendedor debe poder actuar rápido, pero sin omitir información que después necesita administración, cobranza o gerencia.

Check-in con ubicación

Registrar llegada con fecha, hora y GPS. Esto elimina discusiones sobre presencia y tiempos de visita.

Diagnóstico rápido

Validar necesidad, inventario del cliente, exhibición, competencia, faltantes y oportunidades de reposición.

Pedido o no venta

Capturar pedido completo o motivo de no venta estandarizado. El "no compró" no explica nada.

Cobranza visible

Revisar saldo y levantar pago, promesa de pago o evidencia de negociación.

Checklist dentro del punto de venta

- Se hizo check-in en el punto correcto y dentro del horario esperado.
- Se confirmó con quién se atendió la visita: dueño, encargado, comprador, almacén o caja.
- Se revisó existencia, rotación y necesidades del cliente.
- Se ofrecieron productos prioritarios, promociones o productos de alto margen.
- Se capturó pedido con cantidades, precios y condiciones correctas.
- Si no hubo venta, se seleccionó motivo real: cerrado, sin dinero, tiene inventario, precio, competencia, sin autorización, fuera de horario, otro.
- Se revisó saldo vencido y se registró pago, promesa o negativa.
- Se capturó evidencia necesaria: foto, firma, comprobante, comentario o incidencia.
- Se definió siguiente acción: nueva visita, llamada, entrega, cobranza o escalamiento.

3. CIERRE

Después de la visita: la información debe cerrar el ciclo

Cerrar una visita no significa presionar “terminar”. Significa dejar la operación lista para el siguiente paso: surtir, cobrar, resolver incidencia o programar seguimiento.

Checklist de cierre de visita

- El pedido quedó guardado con productos, cantidades, precios y descuentos autorizados.
- Los cobros tienen forma de pago, referencia y evidencia.
- Las incidencias tienen clasificación y comentario claro.
- Las fotos o firmas son legibles y corresponden al cliente visitado.
- La visita quedó sincronizada o marcada para sincronización cuando regrese la señal.
- Se registró la próxima fecha o compromiso de seguimiento.
- El vendedor revisó que no queden visitas abiertas antes de continuar la ruta.

Dato crítico para supervisión

La información incompleta obliga al supervisor a perseguir al vendedor por WhatsApp o llamadas. Una buena app de venta en ruta reduce esas aclaraciones porque la evidencia ya viaja con la visita.

Motivos de excepción que conviene estandarizar

Excepción	Qué significa	Qué decisión habilita
Cliente cerrado	No fue posible atender en horario programado.	Reprogramar, ajustar frecuencia o cambiar horario de visita.
Sin inventario requerido	El vendedor no pudo surtir lo solicitado.	Ajustar carga móvil o transferir inventario.
No venta por precio	El cliente rechazó por percepción de precio.	Revisar promoción, elasticidad o competencia.
Promesa de pago	No pagó hoy, pero definió fecha y monto.	Dar seguimiento y bloquear nueva venta si incumple.
Incidencia de calidad	Producto, entrega o atención con reclamo.	Escalar a operaciones o servicio al cliente.

4. SUPERVISIÓN

Checklist del supervisor: revisa excepciones, no personas

La supervisión moderna se concentra en anomalías: visitas fuera de zona, pedidos inusuales, clientes sin atender, saldos vencidos, motivos de no venta repetidos o evidencias faltantes.

Revisión diaria del supervisor

- Porcentaje de visitas completadas contra visitas programadas.
- Clientes importantes no visitados y razón de omisión.
- Visitas fuera de geocerca o con tiempos atípicos.
- Pedidos capturados con descuento, devolución o cancelación.
- Clientes con promesa de pago vencida o pago parcial.
- Motivos de no venta repetidos por vendedor, zona o producto.
- Evidencias faltantes o ilegibles.
- Diferencias entre inventario de salida, venta, devolución y cierre.

Semáforo de calidad de captura

Nivel	Criterio	Acción del supervisor
Verde	Visita con ubicación, pedido/cobro/motivo, evidencia y cierre correcto.	No intervenir; usar como ejemplo de buenas prácticas.
Amarillo	La visita está completa, pero con comentario pobre, evidencia débil o tiempo atípico.	Retroalimentar al cierre del día.
Rojo	Falta evidencia clave, ubicación incorrecta, visita abierta o motivo genérico.	Corregir antes de liquidar ruta o validar pedido.

5. SCORECARD

Scorecard de visita perfecta

Usa esta escala semanal para mejorar hábitos de ejecución. No busca castigar, sino identificar qué parte del proceso necesita entrenamiento.

Elemento	Puntos	Cómo se gana
Check-in correcto	10	GPS dentro de zona, hora válida y cliente correcto.
Objetivo de visita claro	10	Se registra si la visita era venta, cobranza, entrega o seguimiento.
Diagnóstico comercial	15	Se documenta necesidad, faltante, exhibición o información útil.
Pedido / motivo de no venta	20	Pedido completo o motivo específico de no venta.
Cobranza revisada	15	Saldo revisado y acción registrada.
Evidencia completa	15	Foto, firma, comprobante o comentario de calidad.
Cierre y siguiente acción	15	Visita sincronizada y próximo paso definido.

Cómo interpretar el resultado

90-100 = visita excelente. 75-89 = visita aceptable con oportunidad de mejora. Menos de 75 = requiere entrenamiento puntual y revisión de configuración del proceso.

Cierre recomendado

Al terminar el día, revisa tres cosas: clientes no visitados, evidencias incompletas y compromisos de pago. Si esas tres quedan claras, la operación de mañana inicia con más control.

MovilPyme en la práctica

MovilPyme ayuda a convertir la visita en un flujo controlado: agenda, ubicación, pedido, cobranza, inventario, evidencia y reportes para que el supervisor tome decisiones sin depender de mensajes sueltos.