

Gestión de clientes

- [Gestión de Clientes](#)
- [Cuenta de Cliente](#)
- [Vales](#)
- [Tarjetas Regalo](#)
- [Sistema de Puntos](#)
- [Listado de clientes](#)

Gestión de Clientes

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

El módulo de Clientes permite acceder a la información completa de los clientes del sistema y gestionar sus funcionalidades asociadas.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Consultar la ficha de clientes
- Acceder a la cuenta de cliente
- Gestionar vales
- Gestionar tarjetas regalo
- Consultar y gestionar puntos

¿Dónde se gestiona?

- Menú Control y Gestión
- Opción Clientes

Gestión de fichas de clientes

La creación, modificación y eliminación de clientes se realiza desde la propia pantalla de Clientes.

Importante:

- Aunque los clientes forman parte de los Datos Maestros del sistema, su gestión se realiza desde este módulo
- La documentación detallada de su configuración se encuentra en el documento de Clientes dentro de Datos Maestros

Comprobaciones / notas importantes

- Este módulo agrupa funcionalidades avanzadas asociadas a clientes
- No gestiona la creación directa de clientes

Datos para Copilot

Dónde crear un cliente

Respuesta: Los clientes se crean desde el módulo de Datos Maestros, en el apartado Clientes.

Dónde modificar un cliente

Respuesta: Desde Datos Maestros, en el módulo de Clientes.

Resumen rápido

- Clientes se crean en Datos Maestros
- Este módulo permite gestionar funcionalidades avanzadas

Cuenta de Cliente

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

La Cuenta de Cliente es la funcionalidad que permite gestionar las deudas y movimientos económicos asociados a un cliente.

Desde este apartado se pueden consultar ventas, pagos pendientes y registrar cobros.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Consultar el saldo de un cliente
- Ver ventas pendientes de pago
- Registrar pagos de deudas
- Consultar el histórico de movimientos
- Controlar el estado económico del cliente

Importante:

- Este es el módulo recomendado para gestionar cobros de clientes
- Los pagos realizados aquí se reflejan automáticamente en la caja

¿Dónde se gestiona?

- Menú Control y Gestión
- Opción Clientes
- Acceder a la ficha del cliente
- Entrar en la pestaña Cuenta

Listado / estructura principal

En la Cuenta de Cliente se muestran:

- Listado de movimientos (ventas y pagos)
- Importes pendientes
- Saldo total del cliente

Cada movimiento incluye:

- Fecha
- Tipo (venta o pago)
- Importe
- Estado

Funcionamiento básico

1. Consultar saldo de cliente

1. Acceder a la ficha del cliente
2. Entrar en la pestaña Cuenta
3. Revisar el saldo mostrado

Resultado:

- Se visualiza el total pendiente del cliente

La cuenta del cliente también puede consultarse directamente desde la pantalla de Ventas.

1. Seleccionar el cliente en la venta
2. Pulsar F9 Cuenta

Resultado:

Se abre directamente la cuenta del cliente mostrando:

- saldo pendiente
- movimientos
- pagos
- ventas
- deudas pendientes

2. Consultar movimientos

1. Acceder a la Cuenta del cliente
2. Revisar el listado de movimientos

Resultado:

- Se muestran ventas, pagos y estado de cada operación

3. Registrar un pago de cliente

1. Acceder a la Cuenta del cliente
2. Seleccionar la opción de registrar pago **F5-Pago**
3. Indicar el importe a pagar
4. Seleccionar la forma de pago
5. Confirmar la operación

Resultado:

- Se registra el pago en la cuenta del cliente
- Se reduce la deuda pendiente
- El movimiento queda registrado en caja

4. Consultar estado de deudas

1. Acceder a la Cuenta del cliente
2. Revisar qué movimientos están pendientes

Resultado:

- Se identifican fácilmente las deudas pendientes

Comprobaciones / notas importantes

- Los pagos registrados aquí afectan directamente a la caja
- Es el método recomendado para cobrar deudas de clientes
- Evita usar Pagos Ingresos para este tipo de operaciones

Importante:

- Los movimientos registrados aquí se reflejan en Pagos Ingresos
- Registrar pagos desde otros módulos puede provocar desajustes en la cuenta del cliente

Preguntas habituales

¿Dónde debo cobrar una deuda de cliente?

Desde la Cuenta de cliente, ya que gestiona correctamente la deuda.

¿Los pagos afectan a la caja?

Sí, todos los pagos registrados se reflejan en la caja.

¿Puedo registrar pagos desde Pagos Ingresos?

Sí, pero no es recomendable, ya que no gestiona correctamente la deuda del cliente.

¿Cómo veo lo que me debe un cliente?

Desde la pestaña Cuenta dentro de la ficha del cliente.

¿Cómo ver la cuenta de un cliente?

La cuenta del cliente puede consultarse desde la ficha del cliente en la pestaña Cuenta o directamente desde Ventas pulsando F9 Cuenta.

Datos para Copilot

Cómo cobrar a un cliente

Respuesta: Accede a la Cuenta del cliente, registra el pago **F5-Pago** e indica la forma de pago.

Dónde ver la deuda de un cliente

Respuesta: En la pestaña Cuenta de la ficha del cliente.

Cómo registrar un pago de cliente

Respuesta: Desde la Cuenta del cliente indicando importe y forma de pago.

Por qué no usar pagos ingresos para clientes

Respuesta: Porque no gestiona correctamente la deuda del cliente.

Cómo ver la cuenta de un cliente

Respuesta: La cuenta del cliente puede consultarse desde la ficha del cliente en la pestaña Cuenta o directamente desde Ventas pulsando F9 Cuenta.

Resumen rápido

- Permite gestionar deudas de clientes
- Es el método recomendado para cobrar
- Los pagos afectan a la caja
- Evita usar otros módulos para cobrar deudas

Vales

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

Los vales son documentos que representan un importe de dinero que el cliente puede utilizar en compras futuras dentro del sistema.

Funcionan como un saldo a favor del cliente para usar más adelante.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Gestionar devoluciones sin entregar dinero en efectivo
- Ofrecer al cliente un importe para futuras compras
- Usar el vale como forma de pago
- Controlar el importe emitido y consumido
- Consultar el seguimiento completo del vale

Importante:

- El vale se genera cuando se realiza una devolución o abono de una venta y se selecciona VALE como forma de devolución.
- Para saber cómo anular, devolver o abonar una venta, consulta el documento Ventas Anteriores.

¿Dónde se gestiona?

- Creación y uso: Pantalla de Ventas
- Seguimiento: módulo Clientes
- Pestaña Vales dentro de Clientes

Listado / estructura principal

En la pestaña Vales se puede consultar:

- Código
- Ref. venta
- Fecha de emisión
- Cliente
- Importe inicial
- Consumido
- Pendiente
- Caducidad
- Estado
- Nota

Funcionamiento básico

Crear un vale

1. Anular una venta desde la pantalla de ventas
2. Totalizar la operación
3. Seleccionar **VALE** como forma de pago
4. Revisar el importe del vale
5. Indicar o modificar la fecha de caducidad
6. Escribir una nota si se desea
7. Pulsar **Emitir**

Resultado:

- El sistema crea el vale
- Se imprime un ticket con el vale para su uso posterior

Utilizar un vale

1. Realizar una venta de forma habitual
2. Seleccionar **VALE** como forma de pago
3. Introducir el código del vale
4. Pulsar validar

Resultado:

- El sistema muestra el importe del vale y el total de la venta
- Si el vale es inferior, la diferencia se paga con otra forma de pago
- Si el vale es igual, la venta se cierra directamente
- Si el vale es superior, el sistema genera automáticamente un nuevo vale con la diferencia

Consultar el seguimiento de un vale

1. Acceder al módulo Clientes
2. Entrar en la pestaña **Vales**
3. Seleccionar el vale deseado
4. Pulsar **F2 Ver seguimiento**

En el seguimiento se muestra:

- Fecha de cada movimiento
- Tipo de movimiento (emisión o pago)
- Importe utilizado
- Saldo antes y después
- Venta asociada

Funciones principales (teclas)

- **F2 Ver seguimiento:** muestra el historial del vale
- **F5 Eliminar vale:** elimina el vale seleccionado
- **F8 Imprimir vale:** reimprime el ticket del vale

Comprobaciones / notas importantes

- Los vales se usan como forma de pago en ventas
- El saldo pendiente debe revisarse antes de utilizarlo
- Si el vale supera el importe de la venta, se genera un nuevo vale con la diferencia

Preguntas habituales

¿Cómo se crea un vale?

Al anular una venta y seleccionar VALE como forma de pago al totalizar.

¿Cómo uso un vale en una venta?

Selecciona VALE como forma de pago e introduce su código.

¿Qué pasa si el vale tiene más importe que la compra?

El sistema genera un nuevo vale con la diferencia.

¿Dónde veo el saldo pendiente de un vale?

En la pestaña Vales del módulo Clientes.

Datos para Copilot

Cómo generar un vale desde una devolución

Respuesta: Primero debes realizar la devolución o abono de la venta desde Ventas Anteriores. Al finalizar la operación, selecciona VALE como forma de devolución para generar el vale.

Cómo usar un vale

Respuesta: En una venta, selecciona VALE como forma de pago, introduce el código y valida.

Cómo ver el seguimiento de un vale

Respuesta: Desde Clientes > pestaña Vales > F2 Ver seguimiento.

Qué pasa si el vale es mayor que la compra

Respuesta: El sistema genera un nuevo vale con la diferencia.

Resumen rápido

- Los vales sirven para devoluciones y futuras compras
- Se crean al anular una venta
- Se utilizan como forma de pago
- Su seguimiento se gestiona desde Clientes

Tarjetas Regalo

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

Las tarjetas regalo son tarjetas físicas o virtuales que contienen un saldo económico y pueden utilizarse como medio de pago en el negocio.

Funcionan como un importe prepagado que el cliente puede usar más adelante.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Usar una tarjeta como forma de pago en ventas
- Aumentar ventas mediante compras anticipadas
- Fidelizar clientes
- Controlar el saldo disponible y su uso
- Sustituir devoluciones en efectivo por saldo en tarjeta regalo

Importante:

- La tarjeta regalo se crea como un artículo especial
- No descuenta stock

¿Dónde se gestiona?

- Artículos: creación del artículo Tarjeta regalo
- Ventas: venta y utilización de la tarjeta
- Clientes: seguimiento de tarjetas regalo

Funcionamiento básico

Crear el artículo de tarjeta regalo

1. Acceder al módulo Artículos
2. Crear un artículo nuevo
3. Marcar la opción **Tarjeta regalo**
4. Indicar los precios deseados
5. Guardar el artículo

Resultado:

- La tarjeta regalo queda creada como artículo especial

Vender una tarjeta regalo

1. Acceder a la pantalla de Ventas
2. Seleccionar el artículo Tarjeta regalo
3. Elegir el importe de la tarjeta
4. Introducir o escanear el código de la tarjeta
5. Confirmar los datos
6. Cerrar la venta con la forma de pago deseada

Resultado:

- La tarjeta regalo queda activada con su saldo
- En el ticket aparece el código y el importe asignado

Utilizar una tarjeta regalo

1. Realizar una venta habitual
2. Seleccionar **Tarjeta regalo** como forma de pago
3. Introducir o escanear el código de la tarjeta
4. Validar la tarjeta

Resultado:

- El sistema muestra el saldo disponible
- Si el saldo es inferior, la diferencia se paga con otra forma de pago
- Si el saldo es igual, la venta se cierra directamente
- Si el saldo es superior, el sistema genera un nuevo ticket con la diferencia

Consultar el seguimiento de una tarjeta regalo

1. Acceder al módulo Clientes
2. Entrar en la pestaña **Regis. Tarjetas Regalo**

3. Seleccionar la tarjeta regalo
4. Pulsar **F2 Ver seguimiento**

En el seguimiento se muestra:

- Fecha de cada movimiento
- Tipo de movimiento (emisión o pago)
- Importe utilizado
- Saldo antes y después
- Venta asociada

Funciones principales (teclas)

- **F2 Ver seguimiento:** historial de la tarjeta regalo
- **F5 Eliminar T. Regalo:** elimina la tarjeta regalo
- **F8 Imprimir T. Regalo:** reimprime el ticket de la tarjeta regalo

Comprobaciones / notas importantes

- La tarjeta regalo se crea como artículo y se vende como una venta normal
- El uso de la tarjeta se realiza como forma de pago
- El saldo se controla desde Clientes

Preguntas habituales

¿Cómo creo una tarjeta regalo?

Creando un artículo y marcando la opción Tarjeta regalo.

¿Cómo vendo una tarjeta regalo?

Como una venta normal, eligiendo el artículo "TARJETA REGALO", importe y código de tarjeta.

¿Cómo se usa en una compra?

Como forma de pago, introduciendo o escaneando el código.

¿Dónde consulto su saldo?

Desde Clientes, en la pestaña de registro de tarjetas regalo.

Datos para Copilot

Cómo crear una tarjeta regalo

Respuesta: Crea un artículo nuevo y marca la opción Tarjeta regalo.

Cómo vender una tarjeta regalo

Respuesta: Véndela como un artículo normal, asignando importe y código.

Cómo usar una tarjeta regalo

Respuesta: En una venta, selecciónala como forma de pago e introduce el código.

Dónde ver el seguimiento de una tarjeta regalo

Respuesta: Desde Clientes > Regis. Tarjetas Regalo > F2 Ver seguimiento.

Resumen rápido

- Las tarjetas regalo son saldo prepagado
- Se crean como artículo especial
- Se venden como un artículo y se usan como forma de pago
- Su seguimiento se consulta desde Clientes

Sistema de Puntos

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

El sistema de puntos es una funcionalidad de fidelización que permite a los clientes acumular puntos en sus compras y canjearlos posteriormente por euros.

Convierte cada venta en una oportunidad de recompensa.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Fidelizar clientes habituales
- Incentivar nuevas compras
- Premiar al cliente por su consumo
- Permitir el canje de puntos por euros
- Consultar el historial de movimientos

Importante:

- Los puntos se generan automáticamente desde las ventas si se cumplen las condiciones de configuración
- No se crean, modifican ni eliminan manualmente desde la ficha del cliente

¿Dónde se gestiona?

- Configuración general del sistema de puntos
- Ficha del cliente
- Subfamilias
- Ventas

Funcionamiento básico

1. Configuración general del sistema

1. Acceder a la configuración del sistema de puntos
2. Activar el parámetro de puntos
3. Configurar:
 - Euros para 1 punto
 - Valor de cada punto en euros
 - Puntos en albaranes
 - Puntos como descuento
 - Uso máximo de puntos
 - Puntos mínimos requeridos

2. Activar el sistema de puntos en un cliente

1. Acceder a la ficha del cliente
2. Entrar en la pestaña **Avanzado**
3. Marcar la casilla **Cliente con puntos**
4. Guardar

Resultado:

- Solo los clientes con esta opción activada acumularán puntos

3. Activar el sistema de puntos en subfamilias

1. Acceder a Familias y Subfamilias
2. Entrar en Subfamilias
3. Abrir la subfamilia deseada
4. Activar la opción **Sistema de Puntos**
5. Guardar

Resultado:

- Solo los artículos de subfamilias activadas generarán puntos

4. Generación automática de puntos en venta

1. Iniciar una nueva venta
2. Identificar al cliente
3. Añadir artículos de subfamilias con puntos activos

4. Proceder al cobro

Resultado:

- El sistema asigna automáticamente los puntos al cerrar la venta
- Se reflejan en el ticket
- Se registran en la pestaña Puntos del cliente

5. Canje de puntos

1. Iniciar una venta
2. Identificar al cliente
3. Añadir artículos
4. Acceder al cobro
5. Consultar el saldo de puntos disponible
6. Seleccionar la forma de pago **Puntos**
7. Finalizar la venta

Resultado:

- El sistema aplica automáticamente los puntos disponibles según la configuración
- Si no cubren el total, la diferencia se paga con otra forma de pago
- El saldo del cliente se actualiza automáticamente

Importante:

- Si está activado “Puntos como descuento”, el canje aparecerá como descuento en el ticket
- Si no está activado, aparecerá como forma de pago Puntos

6. Seguimiento de puntos

1. Acceder a la ficha del cliente
2. Entrar en la pestaña **Puntos**
3. Revisar los movimientos o aplicar filtros

En esta pantalla se muestra:

- Fecha del movimiento
- Tipo de acción (Ganados o Canjeados)
- Puntos utilizados o generados
- Saldo antes y después
- Referencia de la venta
- Descripción

- Total de puntos actuales
- Equivalencia en euros

Comprobaciones / notas importantes

- El cliente debe estar identificado para generar o canjear puntos
- Solo acumulan puntos los artículos de subfamilias configuradas
- Los movimientos de puntos se generan automáticamente desde las ventas

Preguntas habituales

¿Por qué un cliente no acumula puntos?

Porque el cliente no está activado para puntos o los artículos no pertenecen a subfamilias con puntos activos.

¿Dónde se activan los puntos de un cliente?

En la ficha del cliente, pestaña Avanzado, marcando Cliente con puntos.

¿Dónde se configuran los artículos que generan puntos?

En Subfamilias, activando la opción Sistema de Puntos.

¿Los puntos se pueden modificar manualmente?

No. Se generan automáticamente desde las ventas.

Datos para Copilot

Cómo activar puntos a un cliente

Respuesta: En la ficha del cliente, pestaña Avanzado, marca Cliente con puntos y guarda.

Cómo hacer que un artículo genere puntos

Respuesta: Activa Sistema de Puntos en la subfamilia del artículo.

Cómo canjear puntos

Respuesta: En el cobro de una venta, identifica al cliente y selecciona la forma de pago Puntos.

Por qué no se generan puntos

Respuesta: Porque el cliente no está activado o la subfamilia del artículo no tiene puntos activos.

Resumen rápido

- El sistema de puntos fideliza clientes
- Se configura en sistema, clientes y subfamilias
- Los puntos se generan automáticamente en ventas
- El canje se realiza durante el cobro

Listado de clientes

Sistema: TPVBIT

Modulo: Clientes

Tipo: Documentación funcional

¿Qué es?

El listado de clientes es la pantalla donde se muestran todos los clientes registrados en el sistema.

¿Para qué sirve?

Permite:

- Consultar todos los clientes existentes
- Ver información de contacto y datos fiscales
- Buscar clientes rápidamente
- Filtrar información según distintos criterios
- Imprimir o exportar listados

¿Dónde se gestiona?

Menú Clientes

Pestaña Listado

Listado / estructura principal

Al acceder a la pestaña Listado se muestran todos los clientes registrados en el sistema.

En esta pantalla se puede visualizar información como:

- Código de cliente
- Nombre o razón social

- NIF
- Correo electrónico
- Teléfono móvil
- Y otros datos según la configuración

Funcionamiento básico

1. Consultar el listado de clientes

- Acceder a la pestaña Listado
- Revisar los clientes mostrados en pantalla

Resultado:

Se visualiza el listado completo de clientes registrados.

2. Buscar clientes

- Pulsar F8 Buscar
- Indicar los filtros deseados
- Pulsar Aplicar filtros

Filtros habituales:

- Código de cliente
- Nombre

Resultado:

El sistema mostrará únicamente los clientes que cumplen las condiciones seleccionadas.

3. Volver al listado completo

- Pulsar F8 Buscar
- Pulsar borrar
- Pulsar Aplicar

Resultado:

Se vuelve a mostrar el listado completo de clientes.

4. Imprimir o exportar el listado

- Acceder al listado de clientes
- Aplicar filtros si es necesario
- Pulsar F9 Imprimir
- Seleccionar el formato deseado
- Elegir Excel, PDF, TXT o impresión

Resultado:

El sistema genera el listado con los clientes mostrados en pantalla.

Importante:

El listado exportado respetará los filtros aplicados previamente.

Comprobaciones / notas importantes

- El listado muestra todos los clientes registrados
- Los filtros ayudan a localizar clientes rápidamente
- Los resultados pueden imprimirse o exportarse
- Los datos mostrados dependen de la información registrada en la ficha del cliente

Preguntas habituales

¿Cómo buscar un cliente?

Pulsa F8 Buscar, aplica los filtros necesarios y confirma la búsqueda.

¿Cómo volver a ver todos los clientes?

Pulsa F8 Buscar y después Restablecer.

¿Cómo sacar un listado de clientes?

Accede a la pestaña Listado y utiliza la opción de impresión o exportación.

¿Cómo sacar un listado de clientes a Excel?

Pulsa F9 Imprimir y selecciona el formato Excel.

¿Puedo exportar clientes a Excel?

Sí, desde la opción de impresión o exportación del listado.

Datos para Copilot

Cómo buscar un cliente en el listado

Respuesta: Pulsa F8 Buscar, aplica los filtros deseados y confirma la búsqueda.

Cómo sacar un listado de clientes

Respuesta: Accede a la pestaña Listado y utiliza la opción de impresión o exportación.

Cómo sacar un listado de clientes a Excel

Respuesta: Pulsa F9 Imprimir y selecciona Excel como formato de salida.

Cómo exportar clientes a Excel

Respuesta: Desde el listado de clientes puedes exportar la información a Excel.

Cómo volver al listado completo de clientes

Respuesta: Pulsa F8 Buscar y después Restablecer.

Resumen rápido

- Muestra todos los clientes registrados
- Permite buscar y filtrar clientes
- Incluye impresión y exportación
- Permite exportar datos a Excel o PDF