

¿Qué es un CRM? ¿Por qué usarlo?

✓ CRM sirve para:

- Organizar a tus posibles clientes
- Llevar el control de a quién llamaste, escribiste, visitaste
- Seguir cada venta potencial paso a paso
- Saber cuántas ventas tienes en proceso y cuánto dinero puedes ganar
- Piensa en el CRM como una agenda + libreta + recordatorio + reporte todo en uno, que organiza tu proceso de ventas.

👉 En Odoo, el CRM es una de las aplicaciones principales que conecta con las demás (ventas, inventario, facturación).

Conceptos clave:

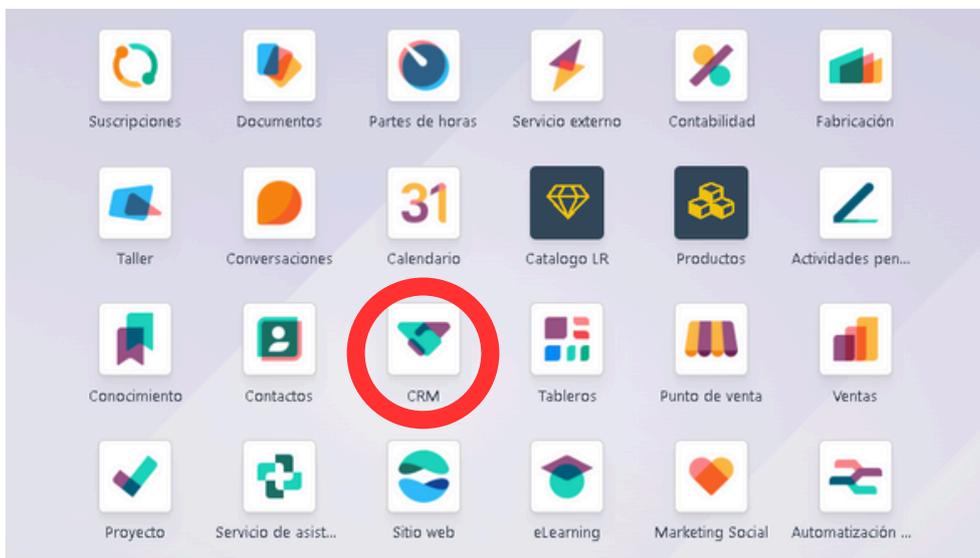
- Lead / Iniciativa → es un posible cliente que mostró interés, pero aún no sabemos si quiere comprar.
- Oportunidad → es un cliente potencial que ya mostró interés real y estamos intentando venderle.
- Etapas del proceso de venta → son los pasos que sigue una oportunidad hasta que cierra (Oportunidad → Atendido → Cotización enviada → En Proceso → Ganado).
- Actividad → es cualquier acción que haces para vender: una llamada, un email, una visita, una reunión.
- Presupuesto → es la cotización o propuesta de precios que le mandas al cliente.

Origen típico de los clientes:

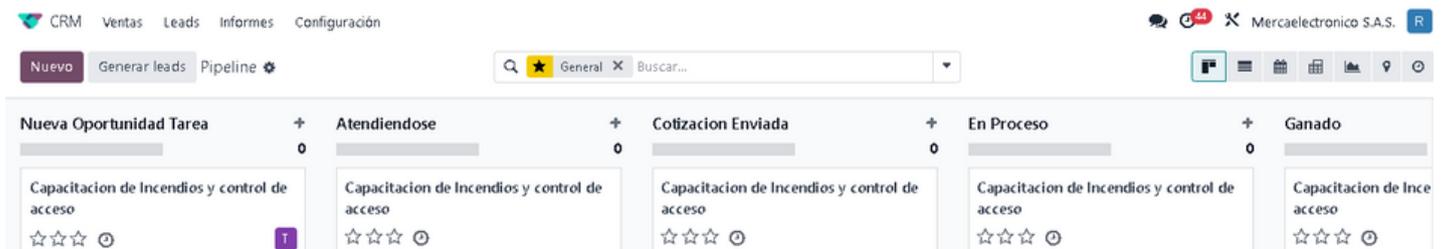
- WhatsApp
- Página web
- Redes sociales (Instagram, TikTok, YouTube)
- Visita Almacén (mercaelectronico) / Visita Almacén (La Casa del Instalador)
- Marketplaces
- Referidos

Primer paso: Abrir el módulo CRM en Odoo

Cuando entres a tu cuenta de Odoo, busca el ícono que dice CRM y haz clic. Ahí verás algo como tarjetas organizadas en columnas →



Al hacerlo se nos abre la ventana del CRM Ahí verás algo como tarjetas organizadas en columnas →



Cuando llegue un cliente nuevo, haz clic en "Nuevo" y completa los datos correspondientes.

CRM Ventas Leads Informes Config

Nuevo Generar leads Pipeline ⚙

Nueva Oportunidad Tarea +

0

Contacto ?
cristian prueba

Oportunidad
pregunta sobre camara ranger 2

Correo electrónico
p. ej. "email@address.com"

Teléfono
p. ej. "0123456789"

Ingreso esperado
\$ 125900 ☆☆☆

Añadir Editar 🗑

Al hacer clic en "Añadir", la oportunidad quedará registrada.

CRM Ventas Leads Informes Con

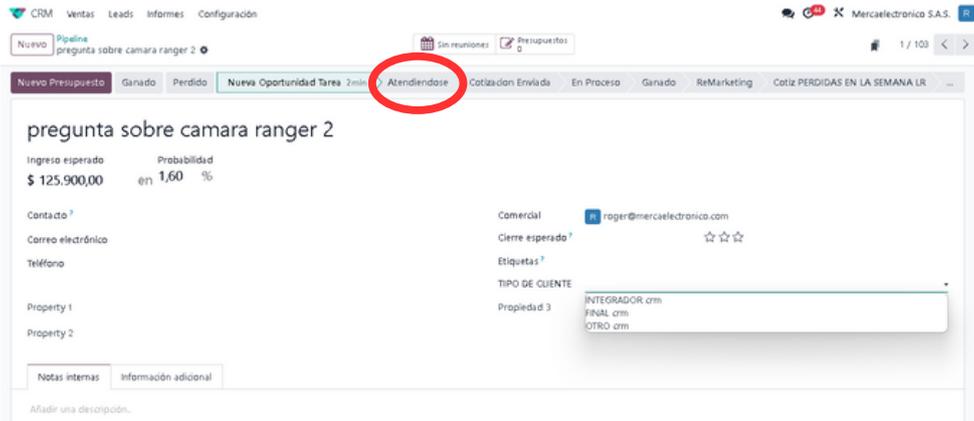
Nuevo Generar leads Pipeline ⚙

Nueva Oportunidad Tarea +

126k

pregunta sobre camara ranger 2
\$ 125.900,00
☆☆☆ ⌚ R

Al atender al cliente, haz clic en la oportunidad para cambiar la etapa a "Atendiéndose" y seleccionar el tipo de cliente.



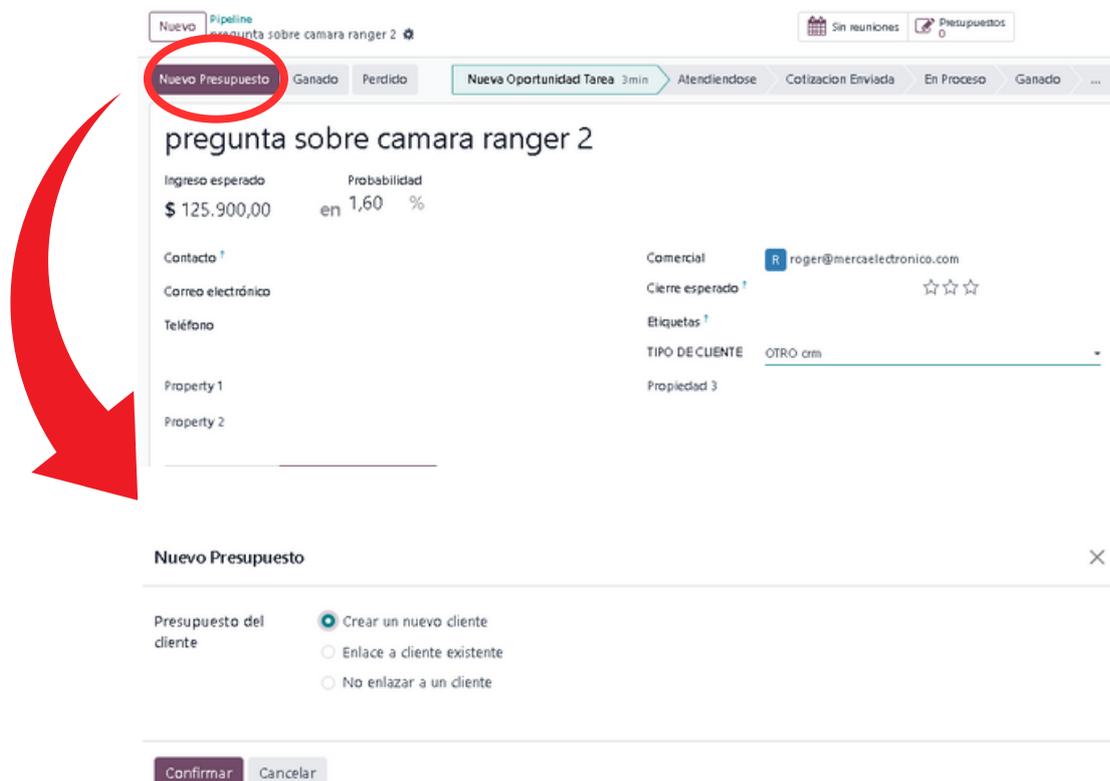
Completa los datos de la oportunidad y asegúrate de llenar el origen del cliente.

INFORMACIÓN DE CONTACTO		Nombre del contacto	Título
Nombre de la empresa *		Puesto de trabajo	
Dirección	Calle... Calle 2... Ciudad Estado C.P. País	Móvil	
Sitio web *	ej. https://www.odoo.com		
Idioma			
MARKETING		SEGUIMIENTO	
Campaña *		Compañía	Mercaelectronico S.A.S.
Medio *		Equipo de ventas	Ventas
Origen *		Días a asignar	0,00
Recomendado por		Días para el cierre	0,00



Es importante llenar el origen del cliente para poder identificar si proviene de redes sociales, página web, marketplaces, referidos o si visitó el almacén.

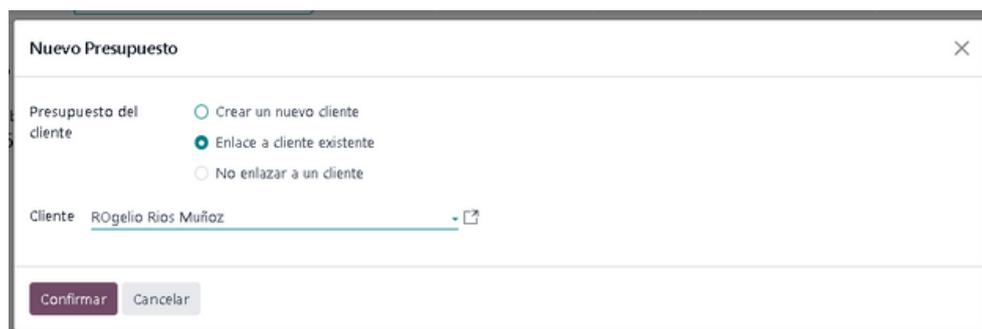
Una vez que el cliente sea atendido, procederemos a crear el presupuesto directamente desde esta sección.



The screenshot shows a CRM pipeline for 'pregunta sobre camara ranger 2'. The 'Nuevo Presupuesto' stage is highlighted with a red circle. A red arrow points from this stage to a modal window titled 'Nuevo Presupuesto'. The modal window contains the following information:

- Presupuesto del cliente:** Crear un nuevo cliente, Enlace a cliente existente, No enlazar a un cliente
- Cliente:** Rogelio Rios Muñoz
- Buttons:** Confirmar, Cancelar

Si el cliente es nuevo, seleccionamos "Crear nuevo cliente" y procedemos a crearlo.



The screenshot shows the 'Nuevo Presupuesto' modal window with the following information:

- Presupuesto del cliente:** Crear un nuevo cliente, Enlace a cliente existente, No enlazar a un cliente
- Cliente:** Rogelio Rios Muñoz
- Buttons:** Confirmar, Cancelar

Si es un cliente existente, debes seleccionarlo para enlazarlo correctamente.

Elaboramos el presupuesto de acuerdo con el proceso establecido, asegurándonos de incluir todos los datos necesarios: información completa del cliente, su clasificación, actividad principal, qué productos comercializa, qué marcas utiliza y cualquier detalle relevante que nos permita conocerlo a fondo y ofrecerle una solución adecuada.

CRM Ventas Leads Informes Configuración

Nuevo Pipeline / pregunta sobre camara ranger 2

Enviar por correo electrónico Enviar Factura PRO-FORMA Confirmar Vista previa **Presupuesto** Presupuesto enviado Pedido de venta

Nuevo

Cliente: Rogelio Rios Muñoz
Cl 21N SAN 45 Apt 13
CALI
Valle del Cauca 76001, Colombia - 16672298-9

Mencimiento: 15/05/2025

Plan recurrente

Dirección de factura: Rogelio Rios Muñoz

Dirección de entrega: Rogelio Rios Muñoz

Plantilla de presupuesto: Cotizacion Con Catalogo

Lista de precios: Precio De Venta (COP)

Condiciones de pago: Inmediato

Producto	Cantidad	UdM	Cantidad de ...	Empaquet...	Precio unitario	Impuestos	Desc.%	Importe
[IPC-S22FN-3.6MM] CAMA1	1,00	Unidad			317.100,02		0,00	\$ 317.100,02

Agregar un producto Agregar una sección Agregar nota Catálogo

Cambiamos la etapa a "Cotización Enviada" para continuar con el proceso.

CRM Ventas Leads Informes Configuración

Nuevo Pipeline / pregunta sobre camara ranger 2

Sin reuniones Presupuestos

Nuevo Presupuesto Ganado Perdido **Nueva Oportunidad Tarea 19min** Atendiendo **Cotizacion Enviada** En Proceso Ganado ...

pregunta sobre camara ranger 2

Ingreso esperado: \$ 125.900,00

Probabilidad: en 1,60 %

Contacto: Comercial roger@mercaelectronico.com

Correo electrónico

Teléfono

Property 1

Property 2

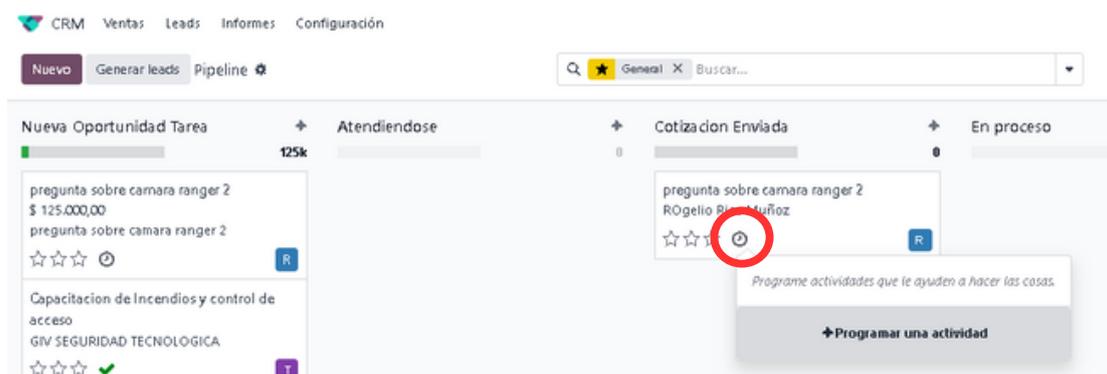
Cierre esperado: ☆☆☆

Etiquetas: TIPO DE CLIENTE OTRO crm

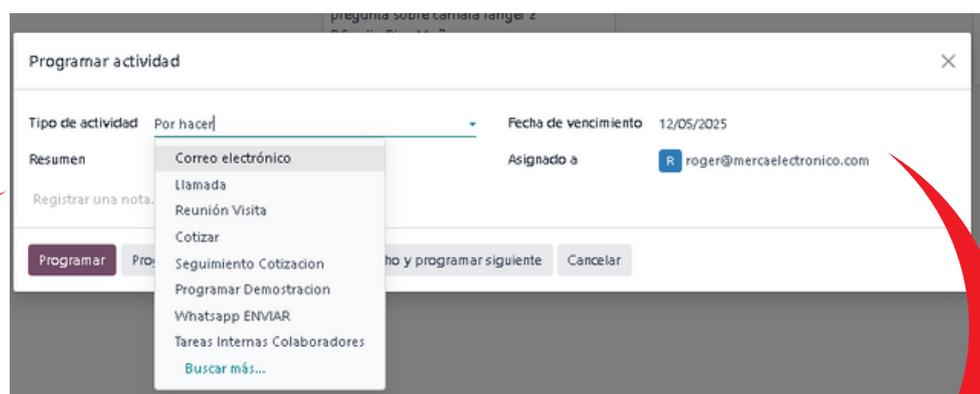
Propiedad 3

Notas internas Información adicional

Al hacerlo, debemos asignar una fecha para la siguiente interacción. Para ello, hacemos clic en el ícono de reloj y seleccionamos "Programar actividad".



Seleccionamos el tipo de actividad a realizar y la fecha correspondiente.



El usuario que crea la actividad será quien la tenga asignada. Sin embargo, si es necesario, se puede cambiar el usuario asignado.

Debe escribirse claramente que se le va a decir al cliente en la proxima interacción

Después de llenar los datos, haz clic en "Programar" para agendar la actividad.

Programar actividad

Tipo de actividad: Llamada Fecha de vencimiento: 09/05/2025

Resumen: cliente dijo que iba a hablar con la esposa Asignado a: roger@mercaelectronico.com

llamar para preguntar que se decidio cliente

[Abrir calendario](#) [Programar](#) [Programar y marcar como hecho](#) [Hecho y programar siguiente](#) [Cancelar](#)

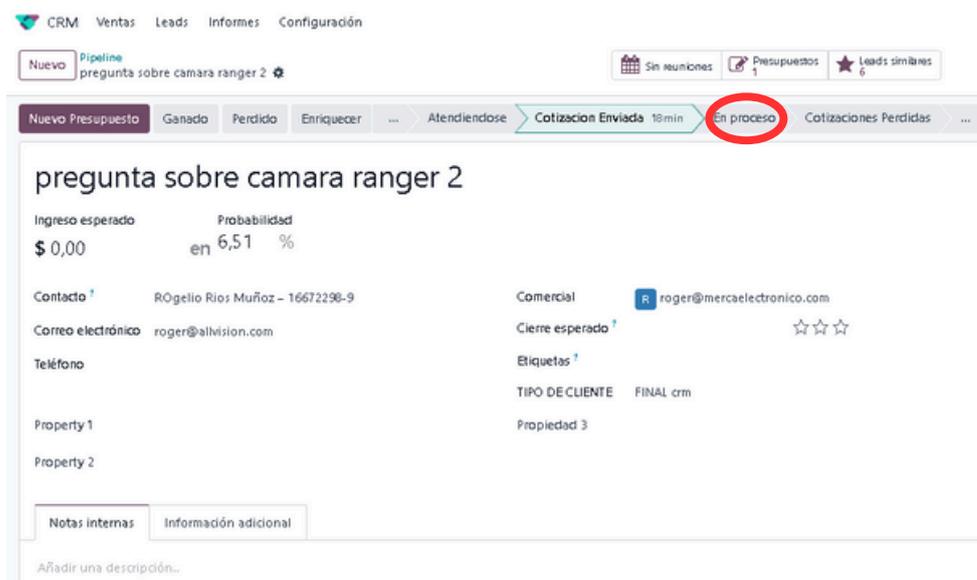
Para ver las tareas pendientes, hacemos clic en el calendario.

The screenshot shows the CRM dashboard with a navigation bar at the top containing 'CRM', 'Ventas', 'Leads', 'Informes', and 'Configuración'. A search bar is present with 'General' selected. On the right side of the dashboard, a 'Calendario' button is circled in red. Below the navigation bar, there are several pipeline cards: 'Nueva Oportunidad Tarea' (125k), 'Atendiendose', 'Cotización Enviada', 'En proceso', and 'Cotizaciones Perdidas'. Each card contains a list of tasks with details like 'pregunta sobre camara ranger 2' and '\$ 125.000,00'.

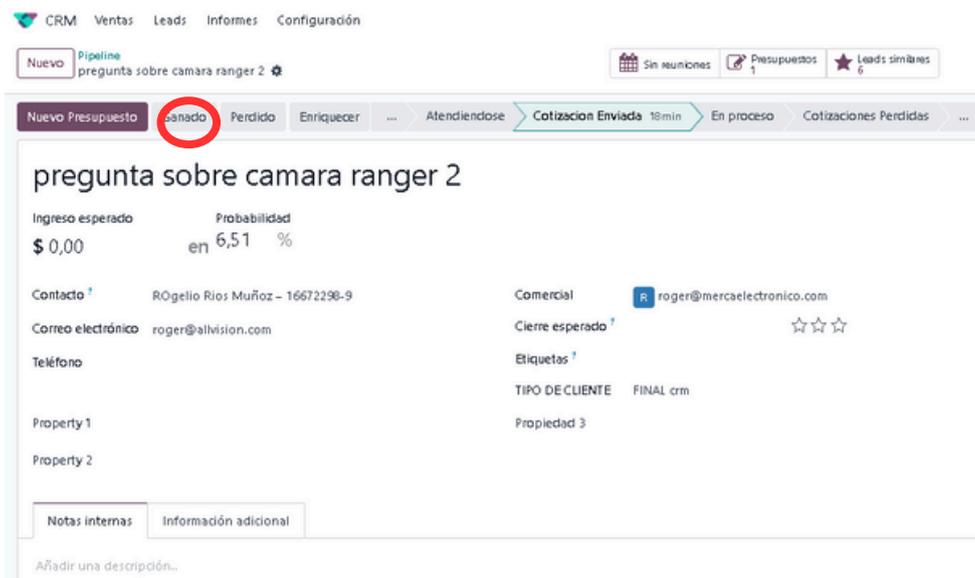
Al entrar al calendario, podemos ver los elementos pendientes para tomar acción.

The screenshot shows the CRM calendar view for May 2025. The calendar grid displays dates from Monday (LUN) to Sunday (DOM). A task card is visible on May 9th, titled 'pregunta sobre camara ranger 2'. The card details include: '9 de mayo de 2025 Solo el día', 'Ingreso esperado 0,00', 'Cliente: Rogelio Rios Muñoz', and 'Propiedades'. The card also has 'Editar' and 'Eliminar' buttons.

Al llamar al cliente en la segunda interacción, si quedamos pendientes para otra llamada, cambiamos la etapa a "En proceso" y repetimos el proceso de agendar la siguiente interacción en el calendario.

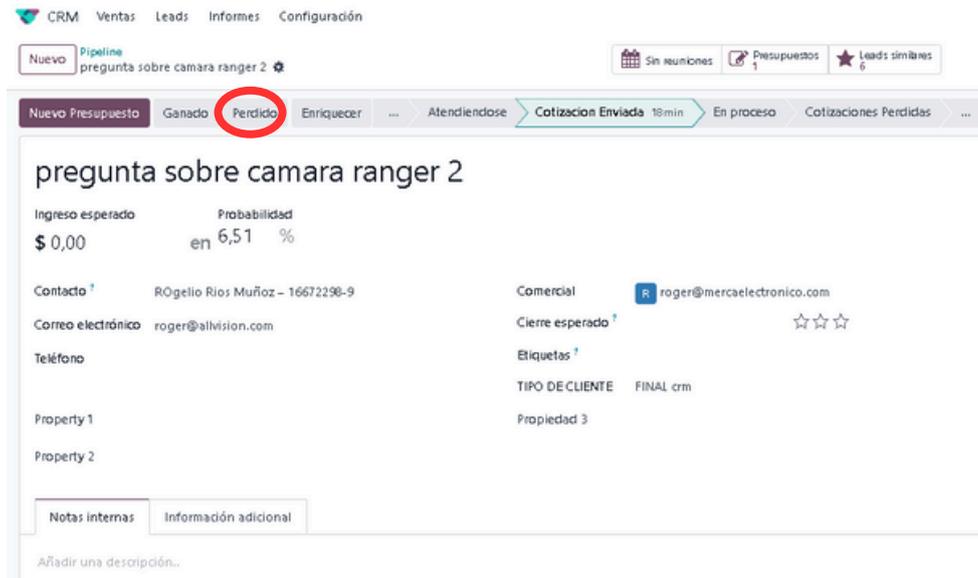


si concretamos la venta, de damos en ganado



si se gana inmediatamente debemos de tener el email de agradecimiento y programar la actividad de remarketing (poner ejemplos)

En caso de confirmar que definitivamente no va a realizar la compra, dar en perdido



se nos abra esta ventana y debemos de seleccionar la razon de la perdida



programar la actividad de remarketing (poner ejemplos)

Remarketing con clientes antiguos

Es necesario analizar la base de datos de los clientes que compraron en el pasado pero que no han vuelto a comprar.

Actualmente, contamos con más de 10,000 clientes.

Desde la ficha de clientes en los contactos, podemos crear la oportunidad para recordarles y ofrecerles nuevamente nuestros servicios.