


Cómo atender los pedidos de los clientes

Cuando un cliente compra en su tienda en línea, su pedido llega a la pantalla «**Consola de atención para tienda en línea**». Desde aquí su personal revisa cada pedido, ve los productos que contiene y lo **despacha** o lo **cancela**.

Esta es una tarea del día a día, así que conviene revisar esta pantalla con frecuencia.

Abra la pantalla «**Consola de atención para tienda en línea**» desde el menú lateral.

“  Captura sugerida: pantalla «Consola de atención para tienda en línea» con la tabla de Pedidos y la sección «Carretilla del pedido» debajo.

La tabla de «Pedidos»

La parte superior de la pantalla muestra la tabla «**Pedidos**», con una fila por cada pedido recibido. Estas son sus columnas:

Columna	Qué es
Cliente	Nombre de quien hizo el pedido.
Tel	Teléfono del cliente.
Dirección	Dirección de entrega.
Envío	Método de envío elegido.
Pago	Forma de pago.
Nombre factura	Nombre para la facturación.
Nit	Número de identificación tributaria para la factura.
Transporte	Transporte / mensajería asignada.
No orden	Número de la orden (identifica el pedido).

Columna	Qué es
Status	Estado actual del pedido (por ejemplo <i>Completada</i> o <i>Cancelada</i>).
Receta	Si el pedido requería receta, aparece el enlace « Descargar » para verla.
Acciones	Botones « Cancelar » y « Despachar ».

“ Los pedidos se muestran del más reciente al más antiguo. Si todavía no hay ninguno, la tabla indicará «*No hay ordenes aun.*»

“ Puede **filtrar y ordenar** la tabla por cualquier columna usando el ícono de menú del encabezado, para encontrar un pedido rápidamente (por número de orden, por cliente, etc.).


Ver qué productos contiene un pedido

1. Haga **clic sobre la fila** del pedido que quiere revisar.
2. La sección de abajo, «**Carretilla del pedido**», se llena con los productos de ese pedido.

La tabla «**Carretilla del pedido**» muestra:

Columna	Qué es
Nombre	Nombre del producto.
Precio	Precio de venta del producto.
Descuento	Descuento aplicado (en porcentaje).
Cantidad	Cuántas unidades pidió el cliente.


“ Mientras no haya seleccionado ningún pedido, esta tabla mostrará «*Seleccione una orden*».

 *Captura sugerida: un pedido seleccionado en la tabla superior y la «Carretilla del pedido» mostrando sus productos.*

Cómo descargar la receta de un pedido

Algunos productos requieren receta médica. Si el cliente la adjuntó, en la columna «**Receta**» de ese pedido aparece el enlace «**Descargar**».


- Haga clic en «**Descargar**» para abrir o guardar la receta y verificarla antes de despachar.

“  **Importante:** si un producto requiere receta, revise siempre la receta adjunta **antes** de despachar el pedido.

Cómo despachar un pedido

Despachar significa marcar el pedido como atendido / en proceso de entrega.

1. Ubique el pedido en la tabla «**Pedidos**».
2. (Recomendado) Haga clic en la fila para revisar sus productos en la «**Carretilla del pedido**» y, si aplica, descargue la «**Receta**».
3. En la columna «**Acciones**», haga clic en el botón «**Despachar**».
4. El sistema procesa el pedido y muestra un **mensaje de confirmación**. La tabla se actualiza con el nuevo estado.

“  *Captura sugerida: botón «Despachar» en la fila de un pedido y el mensaje de confirmación.*

Cómo cancelar un pedido

1. Ubique el pedido en la tabla «**Pedidos**».
2. En la columna «**Acciones**», haga clic en el botón «**Cancelar**».
3. El sistema cancela el pedido y muestra un **mensaje de confirmación**. La tabla se actualiza y el estado pasa a reflejar la cancelación.

“ ⚠ **Importante:** cancele un pedido solo cuando esté seguro. Una vez cancelado o completado, el pedido queda cerrado.

Pedidos ya cerrados

Cuando un pedido ya está en estado «**Completada**» o «**Cancelada**», los botones «**Despachar**» y «**Cancelar**» de esa fila aparecen **deshabilitados**. Esto es a propósito: evita que un pedido ya cerrado se vuelva a procesar por error.

“ 📦 **Consejo:** si un pedido cerrado necesita atención adicional (por ejemplo, una devolución), gestione por los canales habituales de la clínica; esta pantalla solo procesa pedidos abiertos.

¿Y después?

Con esto cierra el ciclo de la tienda en línea: configuró la apariencia, preparó las categorías, publicó los productos y ahora atiende los pedidos. Revise esta consola periódicamente para no dejar pedidos sin atender.

Anterior: [Cómo publicar y editar productos en línea](#)

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:11:37 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:47:55 UTC por Admin