

PASOS PARA RADICAR UN PQR



## ¿QUÉ TIPO DE SOLICITANTE SOY?



En el campo “Tipo de solicitante”, selecciona una de las tres opciones de acuerdo a tu perfil



### CLIENTE ACTUAL:

Pertenezco a la red de ventas y/o distribuidores de CasaLuker



### CONSUMIDOR :

Soy un comprador final que consume los productos de CasaLuker.



### CLIENTE POTENCIAL:

Deseo pertenecer a la red de Aliados de CasaLuker como Proveedor o socio comercial.

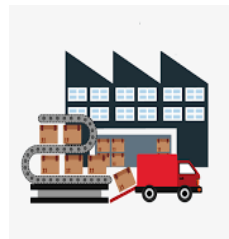
## ¿ A QUE DEPARTAMENTO DEBO DIRIGIR MI SOLICITUD?

**Casa  
Luker**



### **Calidad**

Solicitud de producto relacionada con aspectos de olor, sabor o funcionamiento.



### **Logística**

Solicitud de transporte, averías de empaque o entrega de pedidos.



### **Comercial**

Solicitud de cotizaciones, agendar visitas de vendedor, o reportar cualquier situación con el vendedor de tu zona



### **Cartera**

Solicitud de certificados de compras, estados de cartera, retenciones e impuestos.



### **Talento Humano**

Solicitud de referencias laborales o envío de hojas de vida.



### **Solicitudes generales**

Solicitudes de servicio generales no relacionadas con los departamentos anteriores.

## ¿ QUÉ CATEGORIA DEBO SELECCIONAR SEGÚN EL DEPARTAMENTO?



### CATEGORIA CAFÉ



### CATEGORIA SNACKS



### CATEGORIA ALIADOS



### CATEGORIA CHOCOLATES



### CATEGORIA ASEO



### CATEGORIA ENLATADOS



¡Si tu solicitud está relacionada con CALIDAD de productos ...!

Según la marca del producto afectado, selecciona en el formulario la categoría correspondiente.

## ¿ QUÉ CATEGORIA DEBO SELECCIONAR SEGÚN EL DEPARTAMENTO?



**LOGISTICA**

¿Desde que región nos escribes?



Selecciona la región desde la cual se origina tu solicitud

**CARTERA**

¡Tienes dos opciones:



**CERTIFICADOS**

Solicitar Certificados de impuestos .

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Información sobre estados de compra, facturas o referencias comerciales

**COMERCIAL**

**COTIZACIONES**



¿Requieres cotizaciones de nuestros productos ?

**VISITA/VENDEDOR**

¿Algún inconveniente con nuestra fuerza de ventas?

**TALENTO HUMANO**

**INTERNO LABORAL**

¿Solicitas una referencia laboral?



**TRABAJA CON NOSOTROS**

¡Envíanos tu hoja de vida.

# ¿Que tipo de Caso se adapta mejor a mi solicitud!

¡Selecciona en tipo de caso, la opción que mejor describa de acuerdo al departamento tu solicitud o novedad!

## CALIDAD

Empaque Selle de fabrica empaque (Lote, Fechas no legibles).  
Problemas con el selle mala funcionalidad (No sirve al usar)  
Peso y Tamaño.  
Sabor, Aroma, Visual del Producto  
Solicitud de Fichas Técnicas  
Solicitud de Conceptos Sanitarios

## LOGISTICA

Problemas con empaques  
Problemas con los productos entregados  
Inconvenientes con mi pedido  
Inconvenientes con el transportador

## CARTERA

### CERTIFICADOS

- Retenciones
- Impuestos
- Estados de compra

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- Referencia comercial
- Copia factura
- Estado de cartera

## COMERCIAL

### COTIZACIONES

- Ventas Industriales
- Exportaciones
- Food Service

### VISITA/VENDEDOR

- Visita de ventas,
- Reportar situaciones
- Vendedor de tu zona

## TALENTO HUIIMANO

**INTERNO LABORAL**  
Solicitar referencia Laboral

**BOLSA DE EMPLEO**  
Envíanos tu hoja de vida

## ¡AVISO IMPORTANTE!

Casa  
Luker



Si deseas radicar un caso por calidad de producto, ten en cuenta:

- Debes relacionar los productos afectados
- Busca el código de barras y escríbelo en el segmento agregar productos, el sistema buscara y pondrá el nombre del producto que reportas
- Escribe el lote del producto
- Escribe la fecha de vencimiento (Si la fecha esta vencida, tú solicitud no será valida).

### ¡Si eres Consumidor!

Recuerda guardar el producto afectado, CasaLuker enviará un mensajero a tú casa a recogerlo que lo enviará posteriormente a la planta de Calidad para inspección y análisis.

### ¡Si eres Cliente!

Recuerda entregar el producto al vendedor de tu zona, el será el encargado de enviarlo a la planta de Calidad para inspección y análisis.



!