

FORMACIÓN PROFESIONAL · EMPRESA EN EL AULA · UNIDAD 4

Presentamos y vendemos nuestro catálogo

Un «10 % de margen» que era un descuento y una clienta que pide otro 2 %: Llara corrige el catálogo, hace los números y prepara la oferta OF-001.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Preparar fichas de producto y un catálogo con versión y condiciones comprobables.
- Registrar qué necesita cada cliente y por qué canal prefiere trabajar.
- Calcular el precio neto, el margen sobre venta y el recargo sobre coste sin confundirlos.
- Confeccionar una oferta con cantidades, descuento autorizado, validez, pago y entrega.
- Elegir un canal de venta y negociar una contraoferta sin pasar del límite autorizado.
- Escribir la ficha 4 de tu manual de puesto.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Margen y descuento son lo mismo?»

Lunes 5 de octubre de 2026. Llara empieza su semana en el puesto comercial de **Nexo Oficina**. **Aldara**, la directora, le deja una instrucción firmada: para los **180 Kits Archivo** que ha consultado Estudio Roble se autoriza un **10 % de descuento** sobre la tarifa, y no más. En el borrador del catálogo, una línea escrita deprisa: *«Kit Archivo: 10 % de margen en pedidos de más de 150 unidades»*.

Martes 6. Llama **Rosalba Quintela**, de Estudio Roble: *«En vuestro catálogo pone un 10 % de margen. Entiendo que ese descuento ya me lo hacéis, así que os pido otro 2 % por volumen»*. **Teodoro** le pide a Llara que no se comprometa: *«Primero corregimos el catálogo y hacemos los números. Si el cliente acepta una oferta mal hecha, nos obliga igual»*. **Vadim** toma nota de la llamada.

❓ ¿Qué diferencia crees que hay entre el margen de una empresa y el descuento que hace a un cliente?

❓ Si un producto cuesta 35 € y te hacen un 10 % de descuento, ¿cuánto pagas antes del IVA?

❓ ¿Qué datos debería tener una oferta para que el cliente sepa exactamente qué compra y cuándo paga?

❓ ¿Por qué Teodoro no quiere que Llara conteste a Rosalba en la misma llamada?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

4.1 Fichas de producto y catálogo

4.2 Clientes y necesidades

4.3 Precio, descuento y margen

4.4 La oferta

4.5 Canales y negociación

Una foto ayuda a vender; una ficha permite facturar



Una referencia

A, B y C se escriben igual en el catálogo, la oferta, el pedido, el albarán y la factura. Nada de «KA-01» ni «el kit azul».



Lo que reúne la ficha

Referencia, nombre, uso, unidad de venta, tarifa, impuesto, disponibilidad y condiciones.



Ficha interna

Incluye el **coste**. Solo la consultan dirección y administración.



Catálogo de cliente

Tarifa sin IVA, tipo de IVA y condiciones. **Nunca** muestra el coste.

CLAVE

Una referencia, una ficha, una versión con fecha. **El coste se queda en la ficha interna.**

4.1 · FICHA INTERNA DE NEXO

Tres productos, una columna que no sale

REF.	PRODUCTO	UNIDAD DE VENTA	TARIFA SIN IVA	IVA	COSTE INTERNO
A	Kit Archivo	1 kit	35,00 €	21 %	20,00 €
B	Kit Mesa	1 kit	50,00 €	21 %	30,00 €
C	Organizador	1 unidad	18,00 €	21 %	10,00 €

Al catálogo que se envía a Estudio Roble no pasa la columna «Coste interno». Cada versión lleva número y fecha: «Catálogo v3 · 06/10/2026».

CLAVE

La versión anterior **no se borra**: se archiva con su fecha y se marca como sustituida. Así se sabe qué tarifa estaba vigente en cada oferta.

¿Puede ir en el catálogo?

Pulsa cada tarjeta para ver la respuesta.

«Kit Archivo: entrega inmediata»

BULO

No sin mirar las existencias y la zona de reparto. El catálogo no promete lo que nadie ha comprobado.

«10 % de descuento en pedidos de más de 150 unidades»

BULO

Dirección lo aprobó para un cliente y un pedido concretos: va en la oferta de Estudio Roble, no en el catálogo general.

«Si no conozco el material, escribo «según ficha técnica del proveedor»»

REALIDAD

O se deja fuera. Materiales, certificados o medidas que no constan en la ficha del proveedor no se inventan.

«La foto ya dice cómo es el producto»

BULO

La fotografía acompaña, pero no sustituye a las condiciones escritas.

No se atiende igual a todos los clientes

TIPO DE CLIENTE	EJEMPLO EN NEXO	QUÉ TENER EN CUENTA
Despacho profesional	Estudio Roble (C1)	Pedidos planificados y de volumen; pide oferta formal por escrito
Pequeña empresa	Taller Brezo (C2)	Reposiciones a tarifa; pide por el catálogo digital
Compra ocasional	Una empresa que pide por primera vez	Pocas unidades; primero se comprueba que es una empresa y se abre su ficha

CLAVE

Adaptar sin inventar: a Estudio Roble le importa recibir 180 kits a la vez y con una sola factura; a Taller Brezo, reponer rápido.

Estudio Roble (C1), actualizada por Vadim el 06/10/2026

CAMPO	CONTENIDO
Tipo	Despacho profesional (cliente empresa)
Interlocutor	Rosalba Quintela, responsable de compras
Canal preferido	Teléfono para consultas; correo electrónico para ofertas y pedidos
Necesidad declarada	180 Kits Archivo (consulta del 30/09/2026)
Condiciones acordadas	Pendientes de oferta
Próxima acción	Enviar oferta antes del 07/10/2026 · Responsable: Llara

Identificación fiscal: ID ficticio no válido. No se escribe lo que nadie ha dicho, como «le encanta porque es ecológico».

CLAVE

La ficha de cliente recoge **hechos con fecha**. Lo acordado por teléfono se confirma por escrito y se anota.

¿Y si quien llama es un particular?



«Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.»

Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 3.1 · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Quien vende a una persona que compra para su casa: esa persona es consumidora y tiene una protección legal propia.

NO OBLIGA A…

No convierte a Nexo en tienda: vende a empresas y profesionales y no tiene preparadas condiciones para consumidores.

CLAVE

Si una persona quiere un Organizador para su casa, se le atiende con amabilidad y **se deriva la consulta a dirección**.

Primero el descuento, después el IVA

1

Tarifa

Precio de catálogo sin IVA. Kit Archivo: 35 €.

→

2

Descuento comercial

Rebaja autorizada sobre la tarifa: 35 × 0,90 = **31,50 €** de precio neto.

→

3

Base imponible

Precio neto × cantidad.

→

4

IVA

Base × 21 %, redondeado al céntimo en cada factura.

→

5

Total

Base + IVA.

CLAVE

El IVA **no es margen**: Nexo lo cobra, pero lo declara a Hacienda descontando el IVA que ha soportado en sus compras. El margen se calcula siempre sin IVA.

180 Kits Archivo con un 10 %

Precio neto = 35 × (1 − 0,10) = 31,50 €

Base imponible	180 × 31,50	**5.670,00 €**
IVA 21 %	5.670,00 × 21 %	**1.190,70 €**
Total	5.670,00 + 1.190,70	**6.860,70 €**
Margen unitario	31,50 − 20	**11,50 €**
Margen en los 180 kits	180 × 11,50	**2.070,00 €**

Tarifa del catálogo v3 y coste de la ficha interna. Descuento autorizado por Aldara el 05/10/2026.

CLAVE

Un margen **no es un beneficio**: con esos 11,50 € por kit, Nexo paga el alquiler, la nómina de Teodoro y el resto de gastos.

Los mismos euros, otro denominador

MEDIDA	FÓRMULA	KIT ARCHIVO CON UN 10 %
Margen bruto unitario	precio neto − coste	31,50 − 20 = 11,50 €
Margen sobre venta	margen ÷ precio neto × 100	11,50 ÷ 31,50 = 36,51 %
Recargo sobre coste	margen ÷ coste × 100	11,50 ÷ 20 = 57,50 %

La línea «10 % de margen» del borrador no significaba nada útil: el 10 % era el **descuento**, y el margen real de A con descuento es del 36,51 % sobre venta.

CLAVE

Di siempre de qué porcentaje hablas. Margen sobre venta: se divide por el **precio**. Recargo: se divide por el **coste**.

El descuento no paga IVA



No se incluyen en la base imponible «los descuentos y bonificaciones que se justifiquen por cualquier medio de prueba admitido en derecho y que se concedan previa o simultáneamente al momento en que la operación se realice y en función de ella».

Ley 37/1992, del IVA, art. 78.Tres.2.° · tipo general del 21 %: art. 90.Uno · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Nexo, al facturar: el 10 % concedido a Estudio Roble en la oferta y documentado reduce la base antes de aplicar el 21 %.

NO OBLIGA A…

No fija el descuento ni lo autoriza: eso lo decide Aldara, por escrito, para cada operación.

CLAVE

Por eso el IVA se calcula sobre 5.670,00 € y no sobre 6.300,00 € (180 × 35).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Rosalba pide un 12 % en lugar del 10 %. ¿Cuál sería el precio neto de un Kit Archivo?

A 30,80 €

B 31,50 €

C 33,00 €

✔ 35 × 0,88 = 30,80 €. El margen unitario bajaría de 11,50 € a 10,80 €: en 180 kits, Nexo dejaría de ganar 0,70 × 180 = 126,00 €. Y además el 12 % no está autorizado.

Una propuesta con fecha de caducidad

CAMPO	QUÉ SE ESCRIBE	QUÉ ERROR EVITA
Número y fecha	OF-001 · 06/10/2026	Confundir versiones
Emisor y destinatario	Nexo Oficina, S.L. (domicilio y Registro Mercantil) y el cliente, con su identificación	Enviarla a quien no decide
Referencia, cantidad y tarifa	Las del catálogo vigente	Precios de una versión antigua
Descuento	Solo el autorizado, con su porcentaje	Conceder lo que nadie aprobó
Base, IVA y total	Calculados en ese orden	Calcular el descuento sobre el total con IVA
Validez	Fecha hasta la que se mantiene	Precios que obligan para siempre
Pago y entrega	Plazos con fecha, lugar y forma	Malentendidos posteriores
Aceptación	Cómo y ante quién se acepta	Pedidos sin constancia

CLAVE

Lleva número correlativo (OF-001, OF-002…) y **se guarda aunque no se acepte**. Mientras el cliente no la acepta, no hay pedido.

Cada documento cita al anterior

Oferta OF-001

Nexo propone: 180 kits, 10 %, validez hasta el 09/10/2026.

Pedido PV-001

Estudio Roble acepta por escrito el 08/10; el pedido cita OF-001.

Albarán AL-001

La entrega, que cita el pedido (unidad 7).

Factura V-001

El cobro, que cita el albarán (unidad 7).

CLAVE

Oferta: Nexo propone. Pedido: el cliente acepta y concreta. La oferta **no demuestra** que se haya entregado ni cobrado nada. Si el cliente compra a tarifa por el catálogo, como Taller Brezo, no hace falta oferta.

¿Cuándo hay acuerdo?



«Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe.»

Código de Comercio, art. 54 · consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Nexo y su cliente cuando contratan a distancia: la aceptación de Rosalba obliga a Nexo desde que la conoce.

NO OBLIGA A…

No exige un formato concreto de aceptación: por eso Nexo pide uno que deje constancia.

CLAVE

La aceptación se pide por un medio que deje constancia, como el **correo electrónico**, y se archiva junto a la oferta. Un «Ok, adelante» en el móvil se confirma por correo.

¿Cómo llega Nexo a cada cliente?

MEDIO	ALCANCE	ESFUERZO PARA NEXO	CONSTANCIA	CUÁNDO LO USA NEXO
Visita comercial	Pocos clientes	Alto: tiempo y desplazamiento	Baja, si no se resume por escrito	Clientes nuevos de volumen
Teléfono	Un cliente cada vez	Medio	Baja: hay que confirmar por escrito	Consultas y detalles
Correo electrónico	Uno o varios clientes	Bajo	Alta: queda el mensaje	Ofertas, pedidos y confirmaciones
Catálogo digital	Muchos clientes	Bajo por cliente, si se mantiene al día	Alta	Reposiciones a tarifa

Publicidad por correo: solo a quien la ha pedido o autorizado, o a un cliente sobre productos parecidos a los que ya compró, y siempre con un modo sencillo de darse de baja (Ley 34/2002, art. 21).

CLAVE

Nexo es una **distribuidora**: compra a fabricantes y proveedores y vende a empresas, sin tienda para particulares. Taller Brezo repone por el catálogo digital: PV-002, sin nada que negociar.

Antes de hablar, tres cosas por escrito

🎯

Objetivo

Lo que Nexo quiere conseguir: cerrar los 180 kits con condiciones que pueda cumplir.

🚧

Límite

Lo máximo que se puede ceder según la autorización: 10 % (Aldara, 05/10).

🔀

Alternativa

Lo que se hará si no hay acuerdo.

↩️

Contraoferta

Responde cambiando alguna condición: precio, cantidad, entrega o pago. Pocas cada vez, y diciendo cuáles.

CLAVE

Toda concesión se confirma por escrito: si no consta, el siguiente puesto no puede comprobarla. Y **ninguna pasa del límite autorizado**.

Estudio Roble, del 5 al 8 de octubre

05/10

Autorización

Aldara firma: 10 % sobre la tarifa para los 180 Kits Archivo, y no más.

06/10 · teléfono

Petición

Rosalba pide 10 % + 2 % por volumen. Se estudia y se contesta por escrito. Abierta.

06/10 · correo

Oferta OF-001

10 %, entrega el 09/10 y pago en dos plazos. Dentro del límite. Enviada.

08/10 · correo

Aceptación

Rosalba acepta OF-001; se abre el pedido PV-001. Cerrada.

CLAVE

Todo lo acordado aparece en la oferta, en el pedido y, después, en el albarán y la factura. Un 12 % prometido por teléfono habría llevado el conflicto a tesorería.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Rosalba insiste en el 2 % más. ¿Qué contraoferta puede hacer Llara?

A Aceptar el 12 % y anotarlo en la ficha de cliente

B Prometer el 12 % por teléfono y dejar la oferta en el 10 %

C Mantener el 10 % y ofrecer lo que sí puede cumplir: entrega el viernes 9 y pago en dos plazos

✔ El 12 % pasa del límite que autorizó Aldara, aunque se anote. Llara cede en lo que puede cumplir: el almacén confirma existencias para el 09/10 y Aldara admite el pago en dos plazos. Todo, por escrito en OF-001.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Llara prepara la oferta OF-001



Llara · puesto comercial de Nexo Oficina

Martes 06/10/2026 por la tarde. Estudio Roble pide 180 Kits Archivo. Catálogo v3, ficha interna y autorización de Aldara del 05/10. Caso ficticio.

1. **Datos y autorización.** Tarifa de 35 € (catálogo v3), coste interno de 20 €. Aldara autorizó un 10 % como máximo: el 12 % no está autorizado.
2. **Precio neto y base.** 35 × 0,90 = 31,50 €. Base: 180 × 31,50 = 5.670,00 €.
3. **IVA y total.** 5.670,00 × 21 % = 1.190,70 €. Total: 5.670,00 + 1.190,70 = 6.860,70 €.
4. **Margen.** 11,50 € por kit; 2.070,00 € en 180 kits. Sobre venta, 36,51 %; recargo, 57,50 %. No es beneficio: faltan los gastos.
5. **Condiciones.** No sube el descuento: entrega el viernes 9 (hay existencias) y pago en dos plazos, admitido por Aldara. Teodoro revisa y sale por correo.

✔ OF-001: total 6.860,70 €; pago 50 % (3.430,35 €) el 19/10/2026 y 50 % (3.430,35 €) el 06/11/2026; válida hasta el 09/10. El jueves 8 Rosalba acepta por correo y Llara abre PV-001, que cita OF-001.

REPASO

Ideas clave

- Cada producto tiene una sola referencia (A, B, C) que se repite igual en catálogo, oferta, pedido, albarán y factura.
- La ficha interna incluye el coste; el catálogo de cliente, nunca. Cada catálogo lleva versión y fecha, y la anterior se archiva como sustituida.
- El catálogo no promete lo que nadie ha comprobado, y un descuento para un cliente concreto va en su oferta, no en el catálogo.
- La ficha de cliente recoge hechos con fecha; un particular que compra para su casa es consumidor y se deriva a dirección.
- Orden del cálculo: tarifa, descuento, precio neto, base, IVA y total. El IVA no es margen.
- Margen sobre venta = margen ÷ precio neto; recargo sobre coste = margen ÷ coste. Kit Archivo con un 10 %: 36,51 % y 57,50 %.
- OF-001: 180 × 31,50 = 5.670,00 € de base, 1.190,70 € de IVA y 6.860,70 € de total.
- La oferta es una propuesta con validez; el pedido nace cuando el cliente acepta por escrito y cita la oferta.
- Antes de negociar: objetivo, límite y alternativa. Se cede en lo que se puede cumplir, nunca por encima de lo autorizado.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**