



centro de
soluciones
DE NUESTRA CASA

Pasos para radicar un

PQRSF

¿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 (Cliente - Proveedor)

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

¿A qué área debo dirigir mi solicitud?



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 (Seleccionar Centro de Soluciones)

Solicitudes de servicio generales no relacionadas con las áreas anteriores.

¿Qué categoría debo seleccionar según el área?

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

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

Chocolate



Arôma

LUKER
Experto



Quesada

Café



Arôma



NEW COLONY
CAFÉ TOSTADO Y MOLIDO

Confitería

TRIUNFO
DESDE 1947



Melositas

Chéveres

montebonito

Enlatados

VIKINGO'S

Panela

Arôma

Aseo

FASSI

La Joya

Hada

Deseo

CRISTALINO
JABÓN DE GLICERINA ANTIBACTERIAL

Aliados

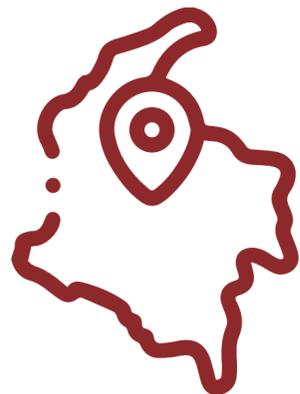
Tubito

FERRERO

Alianza Team

¿Qué categoría debo seleccionar según el departamento?

Logística



¿Desde qué región nos escribes?

Selecciona el departamento desde el cuál se origina tu solicitud.

Cartera



Certificados

Solicitar certificados de impuestos.



Procesos Administrativos

Información sobre estados de compra, facturas o referencias comerciales.

Comercial



Cotizaciones

¿Requieres cotizaciones de nuestros productos?



Ruta / Visitas / Vendedor

¿Algún inconveniente con nuestra fuerza de ventas?

Talento Humano



Interno Laboral

¿Solicitas una referencia laboral?



Trabaja con Nosotros

¡Envíanos tu hoja de vida!

¿Qué 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 fábrica 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.

Logística

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

Comercial

COTIZACIONES: • Ventas industriales • Exportaciones • Food service
VISITA/VENDEDOR: • Visita de ventas • Reportar situaciones • Vendedor de tu zona.

Cartera

CERTIFICADOS: • Retenciones • Impuestos • Estados de compra
PROCESOS ADMINISTRATIVOS: • Referencia comercial • Copia factura • Estado de cartera.

Talento Humano

INTERNO LABORAL: • Solicitar referencia Laboral
TRABAJA CON NOSOTROS: • Envíanos tu hoja de vida.

Aviso Importante



Casa
Luker

Si deseas radicar un reclamo 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 buscará 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 válida).

Si eres consumidor

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

Si eres cliente

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