

València 28 de mayo de 2021

Desde hace tiempo venimos acusando las irregularidades y mal funcionamiento en algunos casos que se producen en el servicio de Distribución y Ventas. Esto lo hemos puesto de manifiesto en numerosas ocasiones (más de las deseadas) porque entendemos que es vital el buen funcionamiento de dicho servicio para la gestión organizativa y comercial de la lotería nacional en los puntos de venta.

Por desgracia, el tiempo transcurre y el servicio, lejos de mejorar, cada vez es más deficiente y sangrante, además de que redundante en una mala imagen hacia el cliente, que es la figura más importante en cualquier empresa.

Te exponemos 3 incidencias muy recientes de compañeros muy cercanos, tanto, que uno es el secretario de la asociación y otro el tesorero, además de una asociada en el caso que resta.

1. Punto de venta que solicita como abonado el número 77237 y recibe carta denegando el abono por el siguiente motivo: “No se conceden terminaciones en 3,5,7 y 9 entre los números 10.000 y 74.799”. Evidentemente el número solicitado no está en ese “rango de denegación”, por lo que no se entiende esa absurda respuesta.
2. Punto de venta que solicita un número (1 billete) para el sorteo Extra Cruz Roja 2021 y se lo deniegan. Este punto de venta comprueba que sólo se distribuyeron 7 billetes y los 3 restantes no están en el terminal. Ante tal incongruencia este punto de venta llama para solicitar explicaciones y la persona interlocutora le dice que no entiende el motivo y automáticamente se lo consigna.
3. Punto de venta que solicita 6 billetes terminación 0 para un sorteo de Lotería del Jueves y recibe un aviso diciendo “Tenemos orden de dar un billete más a cada pedido” y lo solucionan enviando sólo 5 billetes terminación 0 y uno solicitado en terminación diferente, cuando el cliente quería los 6 billetes y no 5 como decidió de forma unilateral el servicio de Distribución y Ventas.

Estos 3 casos sólo son la muestra más reciente de lo que cada día ocurre, y aunque si es verdad que hay personas que trabajan en ese servicio que funcionan a la perfección, hay otras que, por el motivo que sea y que desconocemos, hacen que el trabajo sea complicado.

El servicio de Distribución y Ventas, como dijimos antes, es uno de los más importantes en la pirámide de trabajo de la empresa y no es comprensible que por sus decisiones los puntos



de venta vean mermaidas sus posibilidades comerciales. Resulta muy extraño de digerir que desde Selae se pongan trabas a esto (podríamos y deberíamos hacerlo extensible a la Lotería de El Niño) ya que lo único que se consigue es mermaidar unas ventas que ya están demasiado bajas.

SELAE es conocedor de lo difícil que es hoy en día conseguir un cliente de Lotería Nacional y toda esa labor se puede ir al traste por una mala gestión de ese departamento.

Cuando un punto de venta hace una solicitud de Lotería Nacional al servicio de distribución y ventas no lo hace por capricho sino que lo hace porque existe un cliente real que le ha solicitado esa lotería y es para una venta real, la cual redundar en un mejor resultado tanto para la administración de loterías como para la propia Selae.

Por favor os solicitamos y ya casi hasta imploramos, que las normas de otorgación de lotería sean claras, lógicas y acordadas con la red de ventas. Esto hará que este servicio actúe un poco más en concordancia con las necesidades reales del mercado que tan bien conoce los puntos de venta y teniendo en cuenta a cada uno que según su idiosincrasia tiene diferentes necesidades.

En nuestra red de ventas existen grandes profesionales que lo único que quieren es hacer una buena venta y un buen negocio y no es justo que paguen las irregularidades de otros que no lo son tanto.

ANAPAL