

InteractionSM

CRM & Business Consulting

Rentabilice la Relación con sus Clientes

Hoy en día las inversiones en publicidad masiva, marketing directo, promociones de venta, relaciones con el cliente, trade marketing, ventas y las operaciones relacionadas con la atención y el servicio al cliente insumen cada vez más recursos económicos-financieros, tecnológicos y humanos.

Sin lugar a dudas este 'gasto o inversión' tiene un impacto significativo en la cuenta de resultados de cualquier empresa, lo que obliga a optimizar la calidad del mismo a fin de obtener los mejores beneficios y mayores retornos para su inversión.

Interaction Business Consulting es una empresa de consultoría estratégica en CRM que desarrolla e implementa estrategias comerciales rentables y duraderas centradas en los clientes.

¿Qué Ofrecemos a Nuestros Clientes?

Ofrecemos maximizar la rentabilidad de sus negocios desarrollando e implementando estrategias de interacción rentable con sus diferentes tipos de clientes. Nuestra perspectiva es integral porque consideramos a la empresa como un todo y porque el cliente externo (1) debe ser el foco de atención de todas las áreas funcionales de la organización.

¿Cómo iniciar un Proyecto CRM o evaluar uno en Marcha?

Auditoria CRM, es el primer paso para iniciar o evaluar un proyecto CRM. Permite identificar dónde se encuentra actualmente la organización y dónde podrá estar en el corto, mediano y largo plazo en términos de interacciones con sus clientes. Presenta directrices estratégicas, acciones simples de rápida implementación y rápido retorno para los accionistas.

Por otro lado, define el papel de la tecnología y previene potenciales problemas ocasionados por la implementación de iniciativas CRM sin un previo análisis y evaluación de retorno.

Finalmente, define la hoja de ruta y los próximos pasos hacia el desarrollo e implementación de un proyecto CRM o la consolidación de un proyecto avanzado.

(1) Algunas organizaciones aún desarrollan sus procesos de negocios basados en el cliente interno. Sin embargo, el verdadero foco debe centrarse en el cliente externo en todos los puntos de contactos relevantes.

¿Qué implica desarrollar un Proyecto CRM?

Implica :

- El rediseño de los procesos con orientación al cliente externo,
- La evaluación y clasificación de los diferentes tipos de clientes desde el punto de vista del valor actual y potencial,
- Las políticas y normas de interacción para cada tipo de cliente,
- Las funcionalidades específicas y relevantes de la tecnología,
- La Gestión de personas,
- La adaptación del proyecto CRM a la cultura corporativa de la empresa expresada en planes de negocio, normas de atención y políticas de comunicación específicas.

Razones por las que un proyecto CRM fracasa

1. La tecnología es la solución.
2. Falta de apoyo de la alta dirección.
3. La cultura por el cliente en la organización es débil.
4. ROI no claro.
5. Falta de Visión y Estrategia.
6. Procesos orientados al Cliente Interno.
7. La calidad de la Información y data.
8. Problemas de Integración tecnológica.
9. Actitud del personal.
10. Análisis y contacto con el cliente.

¿Por Qué Interaction?

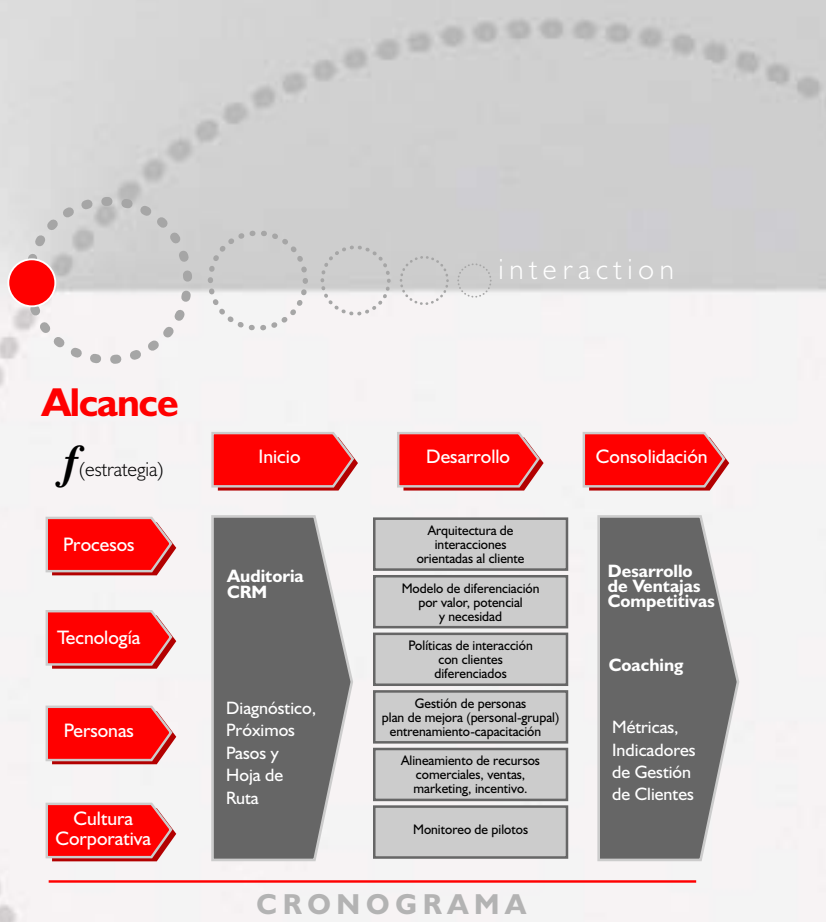
- Somos consultores con más de 20 años de experiencia ejecutiva.
- Analizamos tanto la Estrategia como la Operatividad.
- Nos orientamos a la acción y a la obtención de resultados concretos.
- No instalamos un patrón o sistema rígido sino adaptado a las necesidades de cada organización.

Para mayor información sobre los servicios de consultoría contáctese con:

Interaction Business Consulting SAC
 Av. Carlos Ferreyros 120 of. 302 - Urb. Córpac, San Isidro, Lima, Perú
 Telf.: (511) 225-7945 | Cel.: (511) 9935-9960
 jcyamagoshi@interactionandina.com
 www.interactionandina.com

Interaction

CRM & Business Consulting



CRONOGRAMA