doblegroup

CRM: Herramienta para culturizar y optimizar la práctica profesional

Presentado por:

Alberto Hernández, Director de Ventas, Doble Group LLC

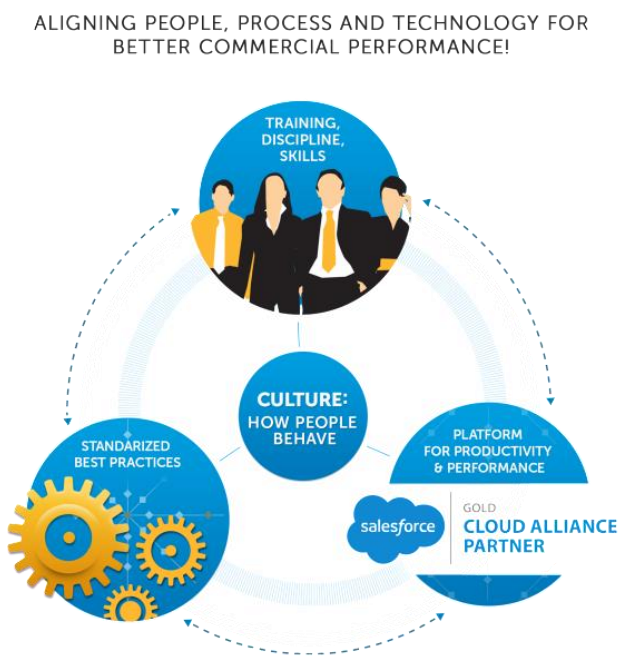
doblegroup

Alberto Hernández
Doble Group, LLC
809-914-3000
ahernandez@doblegroup.com

doblegroup

Somos una firma boutique de consultoría enfocada en mejorar los resultados de los procesos comerciales através del uso del CRM y la alineación de la organización, sus procesos y equipos para encontrar el exito.

Entregamos nuestros servicios através de consultoria a la medida, entrenamiento, programas de coaching y la tecnología CRM #1 en el mundo.



Agenda

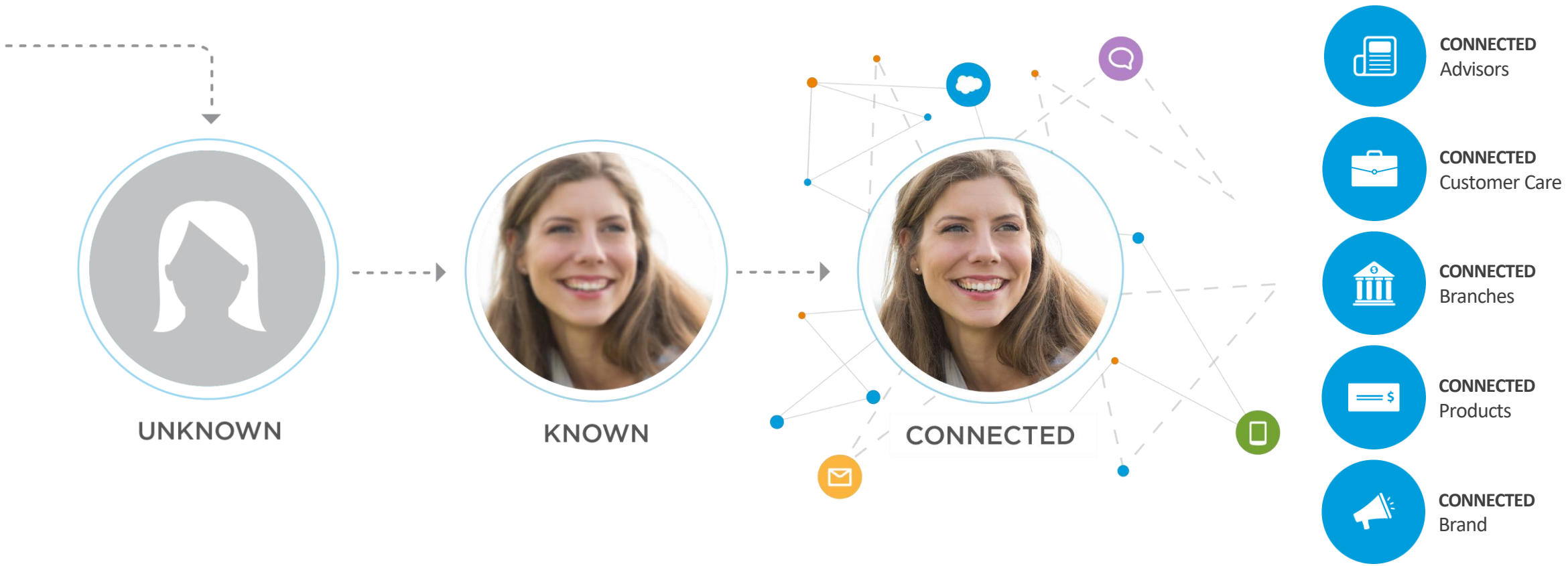
- Descripción de CRM
- Retos actuales en la industria de Seguros y Corredores
- Soluciones que provee el CRM
- Situación IDEAL para entrar al mundo de CRM
- Qué debemos evitar

¿Qué es un CRM?

- El CRM (Customer Relationship Management) se traduciría como gestión de relaciones con los clientes. El CRM no es únicamente un Software, es una idea o estrategia a seguir en la empresa apoyada por un cierto sistema o aplicación. En principio cualquier gestor de correos puede servir como una primitivo software CRM.

- El CRM no sustituye a los sistemas financiero, contables u operativos. Los complementa permitiendo fluidez en los procesos eliminando lo que regularmente se hace manual (automatización).

¿Cuales son los retos actuales en la industria de Seguros y Corredores?



1. Mejorar la atención al cliente
2. Elevar la productividad
3. Comunicación eficiente con clientes externos e internos
4. Desburocratizar los controles administrativos y operativos de la empresa
5. Falta de controles de gestión de tiempo y trabajo
6. Reportes dinámicos y captura de datos en tiempo real
7. Procesamiento de los datos de manera rápida y efectiva

doblegroup

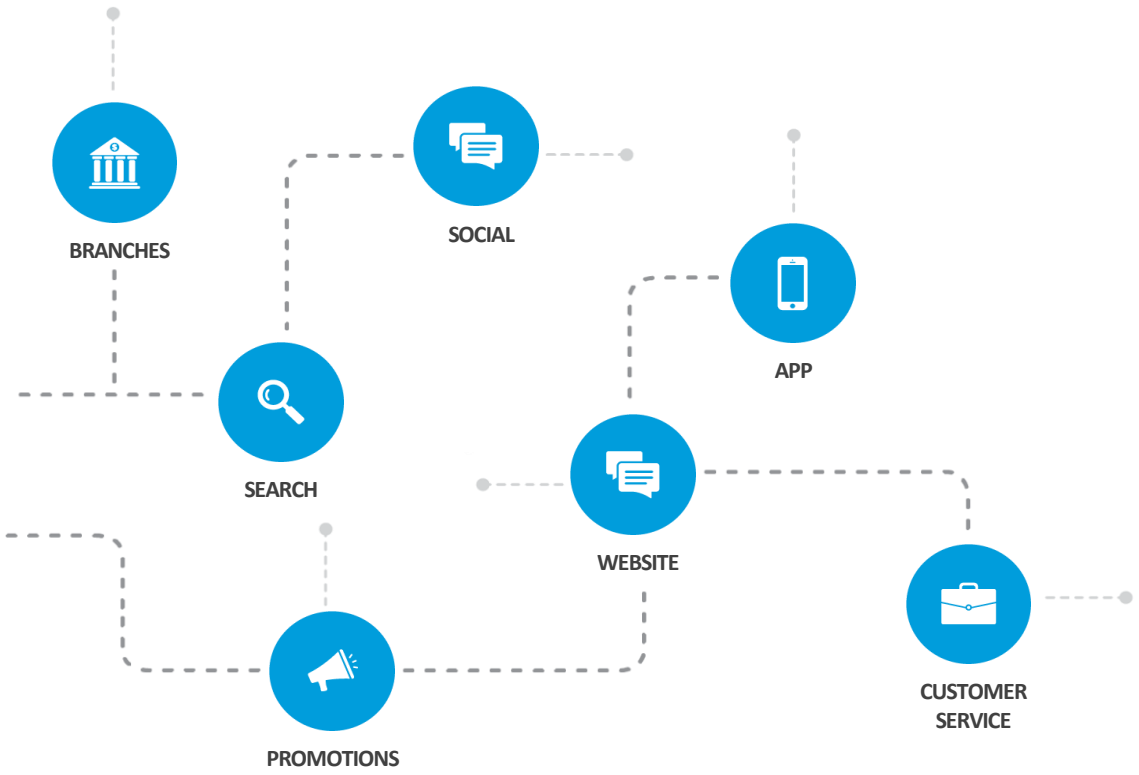
salesforce gold cloud alliance partner

Soluciones que provee el CRM

1. Agenda de todas las actividades que debe realizar el usuario
2. Prioridades organizadas según tu criterio
3. Notificaciones automáticas a clientes internos y externos
4. Recordatorios automáticos sobre pasos a ejecutar en cada proceso
5. Estandariza los procesos comerciales (Mercadeo, Ventas y Servicios) y elimina errores, la necesidad de elementos burocráticos o aprobaciones
6. Provee gráficos actualizados en tiempo real enfocados en nuestras necesidades y optimizando nuestra capacidad de análisis. Siempre con reportes como soporte

Situación IDEAL para entrar al mundo de CRM

- Estructura Comercial y Roles Definidos
- Sistema financiero
- Procesos Comerciales Definidos
- Deseo de Renovación y Cambio Cultural
- Disponer de presupuesto



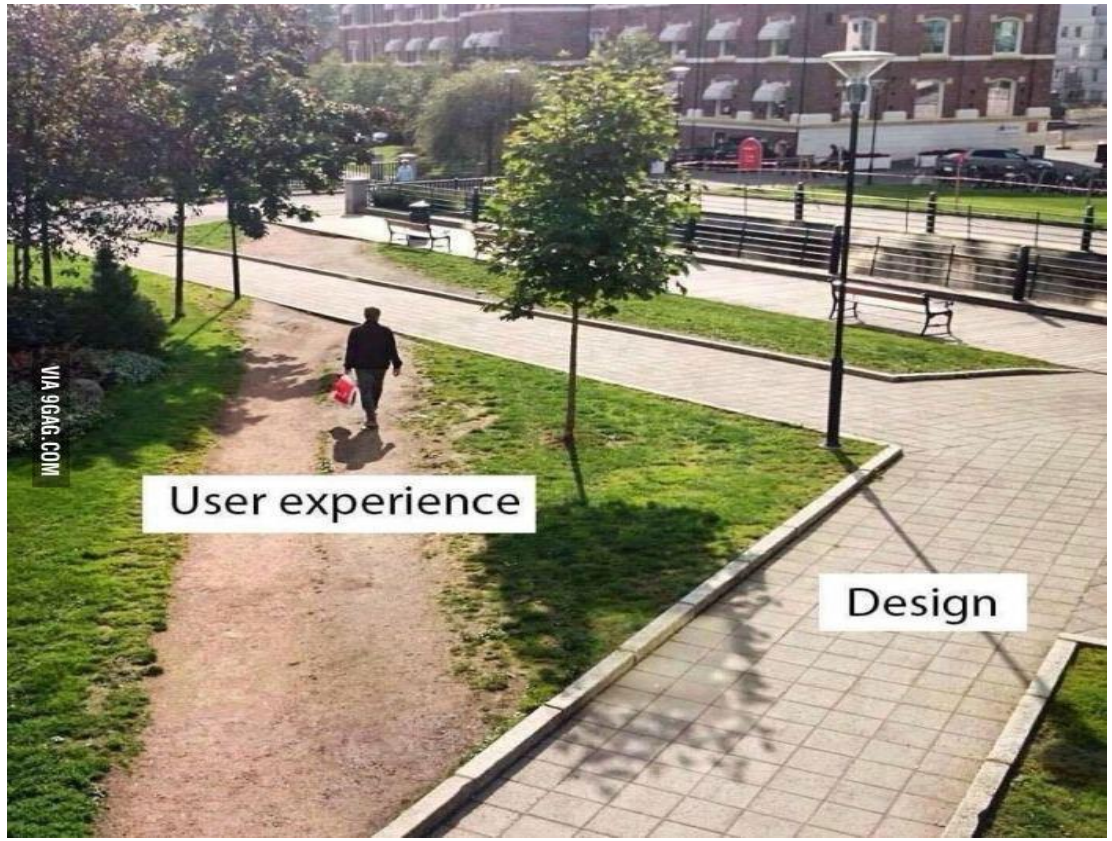
doblegroup

salesforce gold cloud alliance partner

6 cosas que debes evitar

1. Fallar al encontrar nuestros problemas y la raíz de los mismos (Hacerlo con Humildad)
2. Pensar que el método tradicional es mejor (No usar CRM)
3. Metas no definidas o no comunicadas
4. Iniciar sin Estrategia
5. Obviar Soporte Técnico
6. Obviar Acompañamiento (Coaching)

Nunca planifiques sin antes involucrar al usuario y pensar en el cliente



doblegroup

salesforce gold cloud alliance partner

¿Preguntas?

doblegroup

salesforce gold cloud alliance partner

¡GRACIAS!

doblegroup

salesforce gold cloud alliance partner

Contáctenos

www.doblegroup.com

@doblegroup

/doblegroup

/+doblegroup

Company/doble-group-llc

doblegroup

/DobleGroup

doblegroup