



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IDENTIFICACIÓN DE HERRAMIENTAS COMERCIALES INNOVADORAS ENFOCADAS EN EL MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA.

2021



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS





“Si tienes un sueño en tu corazón,
y de verdad crees en él,
corres el riesgo de que
se convierta en realidad”
- **Walt Disney**





“Para tener éxito, hay que tener el corazón en su negocio, y su negocio en su corazón”

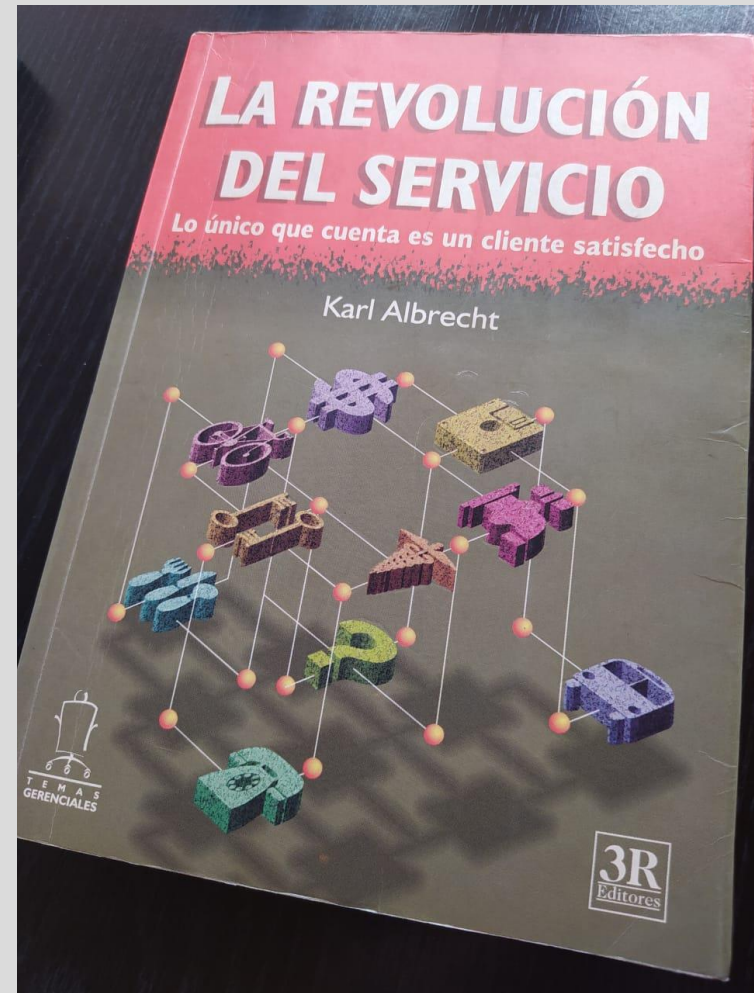
Thomas J. Watson



“LOS SIETE PECADOS DEL SERVICIO”

(La Revolución del Servicio – Karl Albrecht)

1. Apatía (No me importa nada)
2. Desaire (Tratar de deshacerse del cliente)
3. Frialdad (Antipatía)
4. Aire de Superioridad (A veces es sentirse menos)
5. Robotismo (Totalmente fríos y mecanizados)
6. Reglamiento (Por encima de la satisfacción del Cliente)
7. Evasivas (No hay respuesta inmediata)





<https://canamo.net/noticias/mundo/el-cannabis-causa-apatia>



<https://twitter.com/1restaurantes/status/1283789351315476481>



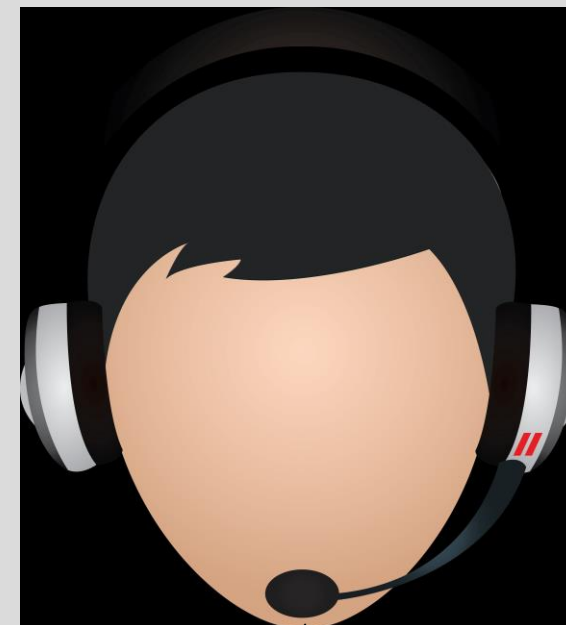
<https://aminoapps.com/c/poetasyescritor/page/blog/frialdad>



<http://solucionesdecalidadasuservicio.blogspot.com/>



<https://www.xisemanal.com/>



<https://www.nicepng.com/>



RECORDEMOS:

**¿ QUÉ SON Y CUÁLES PUEDEN SER ALGUNAS
HERRAMIENTAS COMERCIALES?**

1. HERRAMIENTAS COMERCIALES

FÍSICAS



CONCEPTUALES

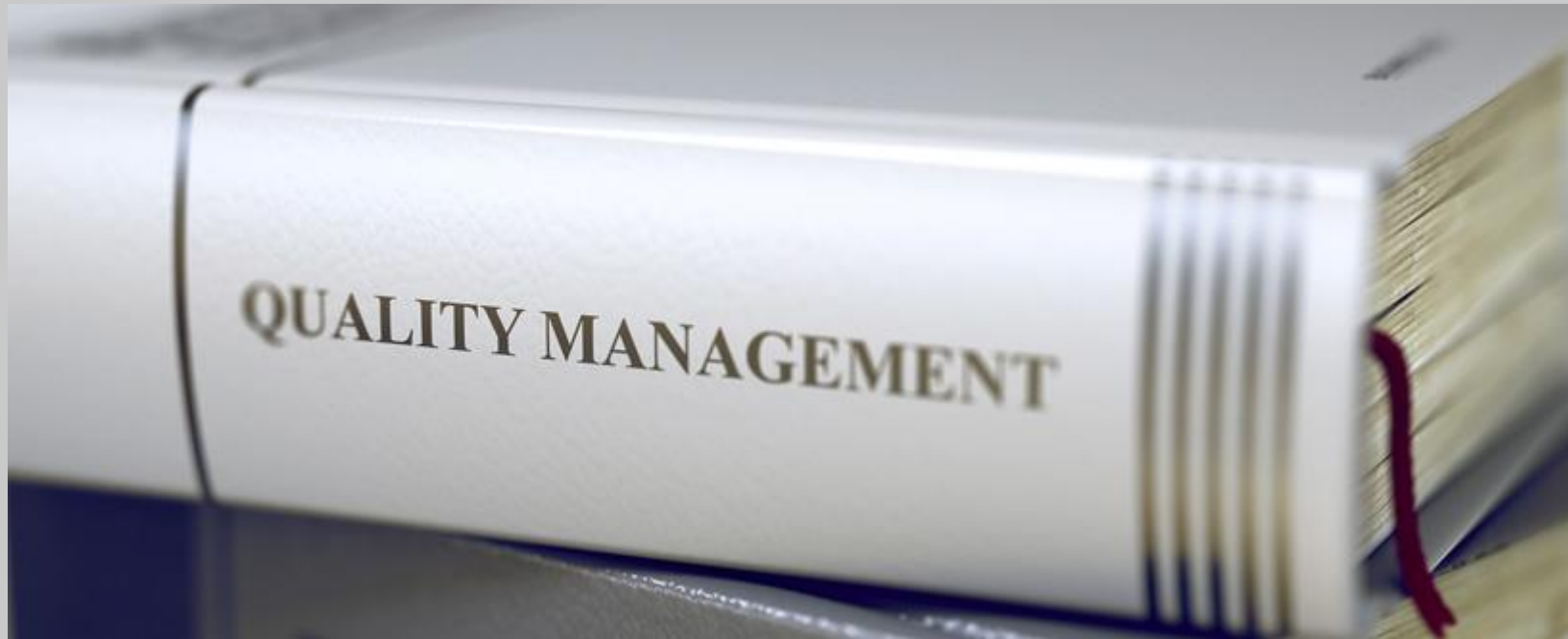
1. Procesos de Ventas
2. Funnel o Embudos de Venta
3. Argumentos de Venta
4. Medición de Lealtad (NPS)
Net Promoter Score.
5. Customer Relationship
Manager (CRM).
Administradores de
Relacionamiento con el
cliente.



AHORA RECORDEMOS:

¿QUÉ ES MANUAL DE CALIDAD?

2. MANUAL DE CALIDAD



<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>

Es el documento que en la nueva versión de la norma (ISO 9001 - 2015) no es obligatorio, pero que servirá de guía para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, y de esta manera llevar a cabo un eficaz sistema de gestión, ayudando a las empresas a reflexionar y describir cómo va a ser ese **proceso**, en qué **políticas** se van a basar, cuál va a ser su **alcance**, qué **procedimientos** se van a llevar a cabo o qué **medidas de control** se van a establecer.

PRIMER ANÁLISIS DE NUESTRA EMPRESA

1. ¿ Contamos en este momento con las herramientas comerciales adecuadas de acuerdo a nuestro Plan de Negocio... a nuestra empresa soñada?
2. ¿ Mi empresa cuenta en este momento con un Manual que me indique a través de Procesos, Políticas, Alcances, Procedimientos y Medidas de Control, el camino a la calidad de mis servicios y productos?



Foto por Salmonnegro



CRUCE DE PROCESOS DE VENTAS CON EL MANUAL DE CALIDAD

La prospección - La cualificación - La venta Consultiva – El manejo de objeciones - El cierre – El Seguimiento.

1. Identificar a los clientes potenciales de nuestro negocio a través de dinámicas totalmente disruptivas, como juegos digitales, retos para ganar una experiencia y similares

STALKEAR (POSITIVAMENTE)

1. No se deberá interactuar con los usuarios de las redes en esta etapa.
2. No se deberá usar la información recolectada para fines personales.
3. ...

1. En este proceso de prospección (Stalkear Positivamente) no incluiremos a los clientes Wellness mayores de 50 años

1. Revisar las redes Sociales de la empresa todos los días de 8:00 a 9:00 Am
2. Seleccionar mínimo 10 Personas identificadas como posibles clientes según sus gustos y preferencias.
3. Identificar mínimo 5 aliados multiplicadores

1. Aumento de la comunidad que interactúa con nuestras redes.
2. Comparativo Positivo entre Interacciones Vs Aumento de Reservas o ventas.

Procesos

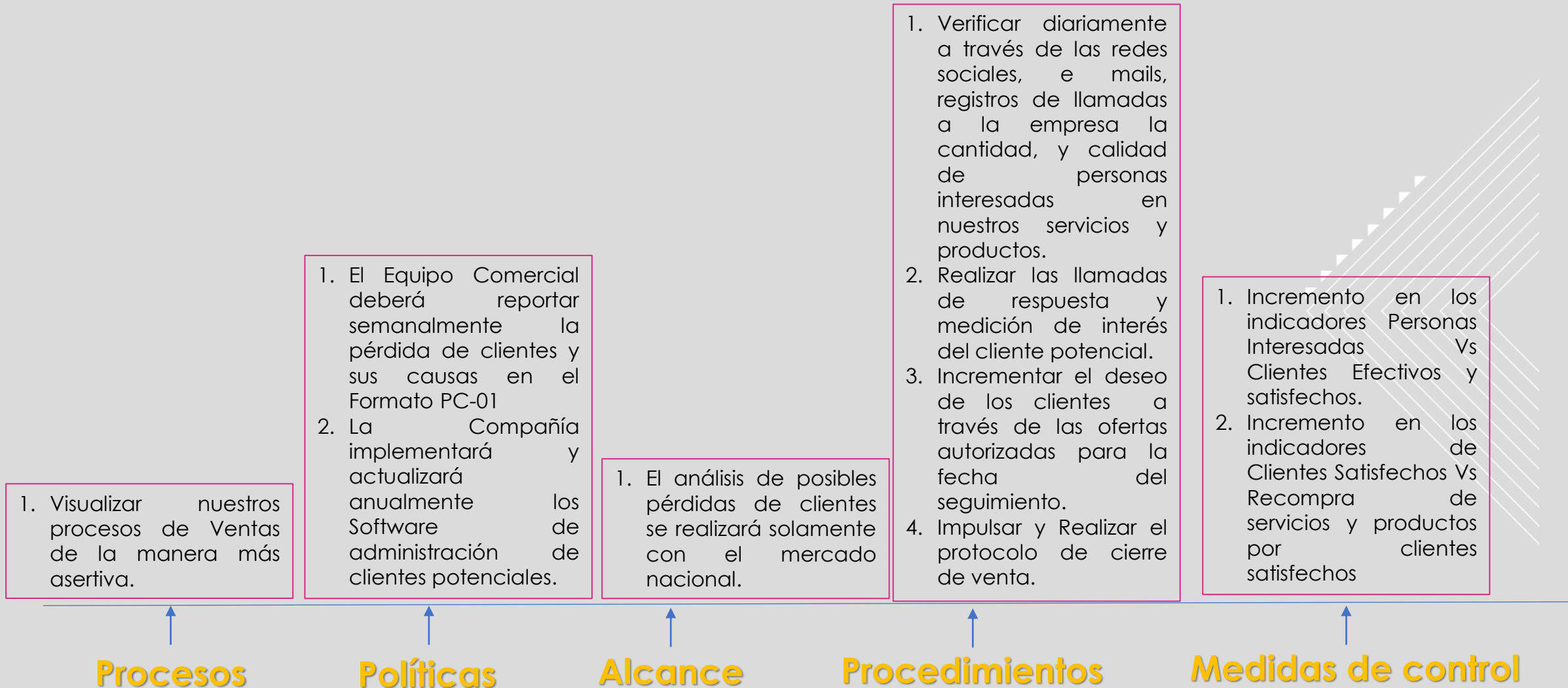
Políticas

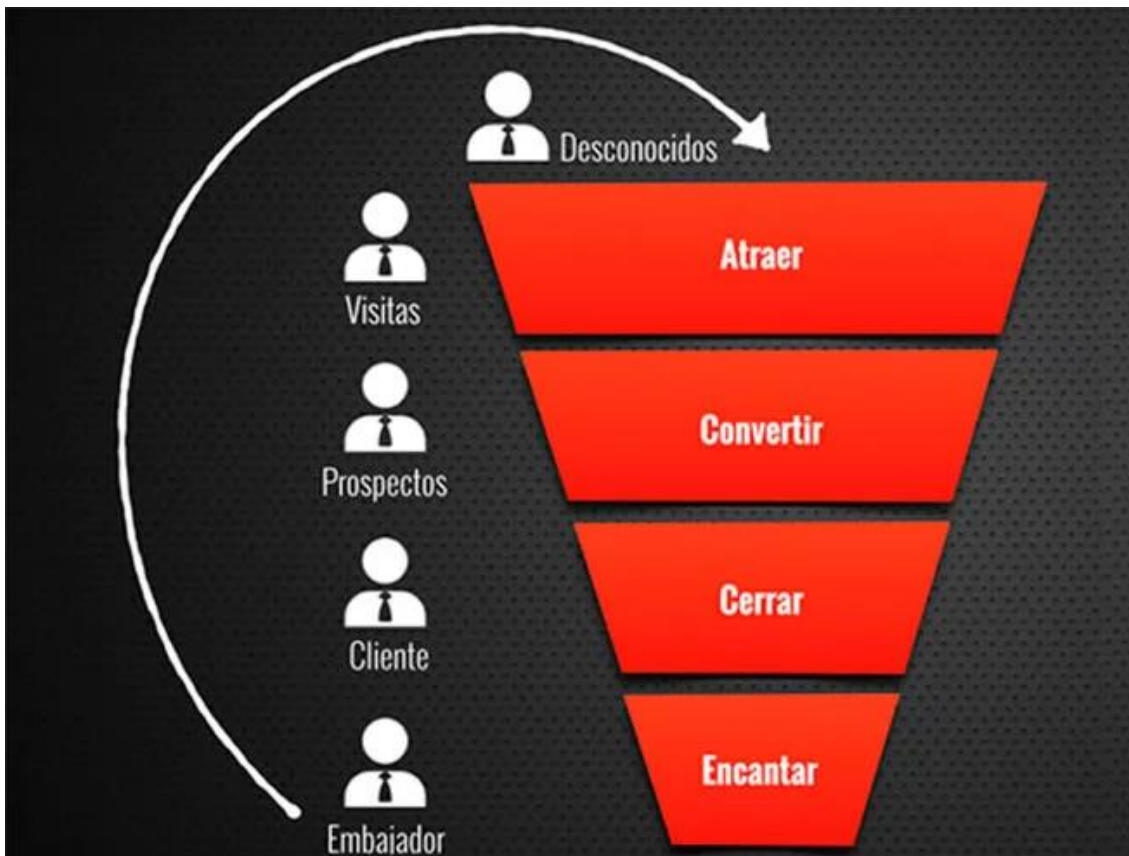
Alcance

Procedimientos

Medidas de control

CRUCE DEL FUNNEL O EMBUDOS DE VENTA CON EL MANUAL DE CALIDAD





<https://www.mdirector.com/landing-pages/crear-un-funnel-de-ventas.html>



<https://www.ipanemacomunicacion.com/blog/guia-paso-a-paso-como-crear-funnel-embudo-ventas>



Qué aspecto tiene un embudo con fugas



Fuente: <https://ahrefs.com/blog/es/embudo-marketing/>

ahrefs



**COLOMBIA, EL PAÍS MÁS
ACOGEDOR DEL MUNDO**



TAIKU PALDIES ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ TANAN благодаря
 SHUKRAN DANKE TERMA KASSIH DÍKY
 GRATIAS 감사합니 MATONDO MAAKE NANNI DIAKUIU
 HVALA THANK YOU MERCI MOCHCHAKKERAM DIOLCH
 TÄNAN SPASIBO дякую FALEMINDERIT

GRACIAS

תודה ASANTE CHOKRANE ESKERRAK MISAOTRA
 谢谢 OBRIGADO ARIGATO
 SULPÁY SPASIBO
 DIOLCH ACIU DIOLCH WELALIN TAK KÖ
 EKELE NGIYABONGA MATUR NUWUN KIITOS



JUAN PABLO GARCÍA C

GRACIAS!

Conferencista Ruta Exportadora