

Prospectos

- Definición de Prospectos
- Configuración de Clientes/Prospectos
- Descripción Procesos de Prospectos

Definición de Prospectos

CRM > Gestión de Clientes > Prospectos

La Sección para la gestión de prospectos (potenciales clientes) es un componente esencial de un sistema de gestión de clientes, diseñado para facilitar la administración e identificación de los potenciales clientes de una empresa.

Esta sección permite:

1. Creación de clientes y prospectos:

- Registrar datos básicos como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y detalles de contacto.
- Diferenciar entre clientes actuales (que ya han realizado compras) y prospectos (potenciales clientes).

2. Segmentación y categorización:

- Clasificar contactos por categorías, como tipo de cliente (empresa o individual), industria, ubicación geográfica o nivel de interés.
- Asignar etiquetas o tags para facilitar la identificación y el seguimiento.

3. Historial de interacciones:

- Registrar y almacenar un historial de comunicaciones, como llamadas, correos electrónicos, reuniones o visitas.
- Permitir la gestión de notas y comentarios para un seguimiento personalizado.

4. Gestión de oportunidades comerciales:

- Identificar y registrar oportunidades de venta asociadas a cada cliente o prospecto.
- Establecer etapas del proceso de venta (pipeline) para monitorear el avance de cada oportunidad.

5. Integración con marketing y ventas:

- Vincular el módulo con campañas de marketing para captar prospectos y convertirlos en clientes.
- Facilitar la creación de cotizaciones, pedidos y facturas directamente desde el perfil del cliente.

6. Análisis y reportes:

- Generar informes sobre el comportamiento de clientes y prospectos, como frecuencia de compra, valor de ventas o nivel de engagement.
- Identificar tendencias y oportunidades de mejora en la gestión comercial.

7. Automatización y recordatorios:

- Programar tareas y recordatorios para seguimientos periódicos.
- Automatizar flujos de trabajo, como envío de correos o notificaciones.

En resumen, este módulo centraliza toda la información necesaria para gestionar eficientemente los prospectos, asegurando que estén correctamente segmentados, actualizados y disponibles

para su primera venta.

Configuración de Clientes/Prospectos

CRM > Gestión de Clientes > Configuración

Antes de comenzar a trabajar en este módulo de Gestión Comercial, se debe realizar una configuración previa según el modelo de negocio.

1. Atributos del cliente

Para crear o editar un nuevo Atributo, se ingresa el Nombre del Atributo, se selecciona un tipo (valores de sistemas para captar datos) y el check de **múltiple** para y se hace clic en el botón "**Crear**" o "**Guardar**".

image.png

2. Canal

En esta sección se crean y guardan los Canales de Comercialización que corresponden a cada prospecto/cliente.

Para crear o editar nuevo Canal se ingresa el Nombre, una breve Descripción y se hace clic en el botón "**Crear**" o "**Guardar**".

Tener un valor por defecto te ayudará a identificar los registros que ingresan sin aún tener una evaluación y segmentación.

image.png

3. Segmentación de negocio

En esta sección se crean y guardan las Segmentaciones que corresponden a cada prospecto/cliente.

Para crear o editar una nueva Segmentación se ingresa el Nombre, una breve Descripción y se hace clic en el botón "**Crear**" o "**Guardar**".

El **Color** (opciones) que le asignes a un segmento te ayudará a identificarlo en las gráficas.

Tener un Check **por defecto** te ayudará a identificar los registros que ingresan sin aún tener una evaluación y segmentación.

image.png

4. Niveles de potencialidad

Para crear o editar un nuevo Nivel, se ingresa el Nombre, una breve descripción, se selecciona un tipo (prospecto o clientes) y se hace clic en el botón "**Crear**" o "**Guardar**".

image.png

Descripción Procesos de Prospectos

CRM > Gestión de Clientes> **Prospectos**

1. Consultas y filtros

En esta vista de Consulta encontrarás

1. Filtros para búsquedas.

image.png

- **Filtro disponibles:**

- Filtro "Abierto" el cual buscará coincidencia en varios campos de información dentro del listado de prospectos.
- "Número de Documento" es un filtro inteligente que a medida que escribas un número el te traerá lo que tenga coincidencia indicándote si es o no cliente.
- Los selectores de Canal, Segmentación y Nivel de Potencialidad, son filtros que se configuraron para clasificar a los Clientes y Prospectos, al seleccionar uno o varios, el listado te mostrará resultado según coincidencia.
- Filtro "Vendedor" para filtrar según esta información el listado.
- Los selectores de Zonas y Sectores, es una forma de darle ubicación a estos Prospecto a fin de poder planificar en un futuro, Rutas de Visitas y Despacho.
- El filtro de "Estatus" básicamente es para identificar en qué proceso (En Gestión, Descalificado, No Interesado) se tiene la gestión que se realiza sobre estos posibles clientes, que llamamos Prospectos.
- Los filtros de fechas es para ubicar en un período de ingreso de los prospecto. Este filtro ayudaría determinar los avances mes a mes de captaciones de clientes.

- **Combinación de Filtros:**

- Puedes aplicar uno o varios filtros simultáneamente para refinar las búsquedas. Esto permite encontrar registros que cumplan con múltiples criterios.

Presionar el ícono image.png para aplicar los parámetros de los filtros de búsqueda, al resultado que veremos en la tabla tipo lista.

Como Presionar

image.png para limpiar los filtros aplicados.

2. Listado en formato tabla, con información general de Cupones.

Podrás observar un resumen de los prospectos, destacando algunos campos de conocimiento como lo son: Canal, Segmentación, Vendedor, Zona, Sector, Nivel y Estatus.

image.png

Hay que destacar las acciones disponibles que hay sobre los distintos prospectos:

- El ícono "Ojo" te permitirá ver si editar la información del prospecto.
- El ícono "Lápiz" te permitirá editar la información del prospecto.

2. Crear / Editar

Esta pantalla te permite crear o editar prospectos, identificando información básica como lo es la categorización y otra información agrupada en tres (3) secciones, como lo son: Dirección, Contactos y Documentos.

Completa todos los campos requeridos para crear o editar un registro.

GENERAL

image.png

- Canal ()
- Segmentación ()
- Nivel de Potencialidad ()
- Vendedor ()
- Estatus ()
- Tipo de Documento ()
- Número de Documentos ()
- Nombre ()
- Razón ()
- Email ()
- Teléfono 1 y 2 ()
- Días de Vigencia ()
- Notificaciones ()

DIRECCIONES

image.png

- Tipo (Selecciona para indicar le tipo de dirección que estás procesando).image.png
- País (selecciona).
- Ciudad (selecciona).
- Municipalidad
- Parroquia
- Código Postal
- Dirección Completa
- Punto de Referencia
- Región
- Zona
- Sector
- Latitud, Longitud o Botón INGRESE UBICACIÓN EN EL MAPA

CONTACTOS

image.png

- Nombre ()
- Apellido ()
- Descripción ()
- Email ()
- Teléfono 1 y 2 ()
- Contacto Principal ()

Los iconos rojos delante del email o del celular, significan que no están validados. Presiónalos para ejecutar el proceso de validación (notificación que le llegará al cliente).

Los iconos verdes delante del email o del celular, significan que esos datos están validados.

DOCUMENTOS

image.png

- Cargar Archivo: archivo con cualquier tipo de formato (sugerimos jpg y pdf)
- Nombre del Archivo: sugiere un identificador al archivo que desees "Añadir". Por defecto el sistema te colocará el nombre del archivo que fue seleccionado.

image.png

Si el archivo se subió correctamente luego haber guardado toda la ficha del prospecto, así verás los archivos. De cada uno podrás descargarlo o eliminarlo.

Podrás subir todos los archivos que consideres para crear tu relación comercial con este cliente.

Al finalizar los agregados o cambios deberás presionar el botón "CREAR" o "GUARDAR" (lo que corresponda) para que los datos sean almacenados de forma correcta. De no hacerlo perderás toda la información.

3. Exportar

De muchas formas vas a poder obtener información de los prospectos, exportar a un archivo de Excel toda la información que se tiene almacenada.

4. Acciones : Funcionalidades adicionales

4.1 ¡Convierte tu Prospecto en un Cliente!

Para lograr esta acción, deberás editar el registro del prospecto y en la opción "Condición" seleccionar "CLIENTE".

4.2 Interacciona con el Prospecto

Para poder agregar interacciones al prospecto (toda la gestión que realizas sobre el registro), deberás presionar el ícono del "Ojito" el cual te redirige a la vista donde encontrarás el botón para hacerlo.

image.png

Las interacciones que se visualizan en este lado derecho, son exclusivamente del prospecto en cuestión.