## **Informe de seguimiento LEADS Importadora K&G**

Hemos revisado el embudo de Contact Center en KOMMO CRM y estas son las observaciones **por etapa**.

**Todos los leads deben tener mínimo:**

* Nombre y apellido.
* Número de teléfono.
* Presupuesto asignado.
* Tarea activa (si está en seguimiento).

Los leads sin estos datos serán considerados mal gestionados.

### Reporte del CRM por etapa: 1. Leads entrantes

**66 leads | Valor total acumulado: No aplica**  
**Problemas detectados:** Ninguno.

**Recomendaciones:**

* + Todos los leads deben ser aceptados en el menor tiempo posible (en horario laboral, en menos de una hora, en horario no laboral, antes de las 10:00 a.m. del día siguiente).
  + Leads duplicados deben unificarse usando la opción correspondiente (si aplica).
  + Leads fraudulentos o pertenecientes a colaboradores, suplidores o proveedores deben eliminarse para no contaminar la base de datos.

### 2. Recepción

**112 leads | RD$65,400**

**Problemas detectados:**

* + Leads sin nombre completo (uso de puntos o caracteres no válidos),
  + 6 leads sin tareas activas.
  + Leds sin presupuesto.

**Recomendaciones:**

* + Los leds en esta etapa deben tener presupuesto asignado.
  + Deben preguntar Nombre y Apellido y colocar correctamente en la ficha de contacto.
  + No mantener leads en esta etapa por no más de 24 horas.
  + Contactar al lead por cualquier vía disponible (WhatsApp, llamada, correo, chat).
  + Confirmar si está interesado en el modelo de neumáticos, con los precios y promociones actuales y hacer el mayor de los esfuerzos para que compren.
  + Asignar tarea de gestión antes de mover al siguiente estado.

### 3. Cotizado

**45 leads | RD$1,442,220**  
  
**Problemas detectados:**

* + Leads sin presupuesto.
  + Un lead sin nombre.
  + 10 leads con tareas vencidas.
  + 1 lead sin tarea activa.

**Recomendaciones:**

* + El objetivo en esta etapa es cerrar la venta en un máximo de 3 días.
  + Cuanto menor sea el tiempo en esta columna, mayor la probabilidad de conversión.
  + Si el cliente da el visto bueno, mover inmediatamente a Cita.
  + Si no confirma compra, mover a Seguimiento I, con las instrucciones necesarias.
  + No permitir leads sin presupuesto ni tareas activas.

### 4. Seguimiento I

**71 lead | RD$2,493,205**  
  
**Problemas detectados:**

* + 14 leads con tareas vencidas.
  + 5 leads sin tarea activa.
  + Leads sin presupuesto asignado.

**Recomendaciones:**

* + Realizar al menos 3 intentos diarios de contacto multicanal durante 3 días.
  + Si hay respuesta positiva pero sin cierre, mantener en esta etapa con tarea diaria.
  + Si hay respuesta negativa, marcar como perdido.
  + Si no responde tras 6 intentos efectivos en 3 días, mover a Seguimiento II con historial detallado.

### 5. Seguimiento II

9 leads | RD$228,600  
  
**Problemas detectados:**

* + 1 lead sin tarea activa.

**Recomendaciones:**

* + Realizar 2 intentos adicionales de contacto en 2 días.
  + Si no hay respuesta, marcar como perdido.
  + Si hay interés, devolver a Cotizado o pasar a Cita.

### 6. Cita

10 lead | RD$182,840  
**Problemas detectados:**

* + Varios leads sin presupuesto (salvo excepciones de servicio).
  + 2 leads con tareas vencidas.
  + Todos los leads deben tener fecha de cita y sucursal.

**Recomendaciones:**

* + Confirmar que el cliente tenga el presupuesto validado antes de agendar.
  + Si se confirma el visto bueno de cotización, asignar cita inmediata para montar neumáticos.
  + Reprogramar tareas pendientes o vencidas.

### 7. Cita no asistida

1 leads | 0.00  
 **Problemas detectados:**

* + Sin presupuesto.
  + Sin tarea de reproceso.

**Recomendaciones:**

* + Reasignar tarea con seguimiento y contactar para nueva programación.
  + Re-agendar con el cliente en plazo máximo de 3 días.

### Indicadores críticos de gestión:

* Leads con tareas atrasadas o vencidas: 36.
* Leads sin tarea asignada: 18.

**Resumen de conversaciones del CRM**

* Total de conversaciones abiertas: 81.
* Total de conversaciones sin responder: 50.
* De las conversaciones sin responder, 22 están dentro del horario laboral (11:00 a.m. a 5:47 p.m.).
* Se identificó al menos un lead del día anterior aún sin respuesta.

**Recomendaciones para el área de conversaciones:**

* Las conversaciones deben ser respondidas en el menor plazo posible.
* El tiempo ideal de respuesta es entre 0 y 10 minutos.
* Las conversaciones respondidas y debidamente gestionadas deben marcarse como cerradas para enfocar esfuerzos en nuevos contactos y leads activos.
* Mantener vigilancia diaria de las conversaciones sin respuesta para evitar acumulación y pérdida de oportunidades.

**Todos los leads deben:**

* Estar en la columna correcta.
* Tener datos completos.
* Tener presupuesto.
* Tener tareas si están en seguimiento.

Las conversaciones deben mantenerse activas. El equipo debe actualizar el CRM antes del final del día. Cada venta perdida por desorden es responsabilidad compartida.