# Definir y determinar los objetivos del proyecto SMART en la empresa Office Green

### **Resumen de la situación**

Office Green, LLC es una empresa de paisajismo comercial que se especializa en la decoración con plantas para oficinas. Actualmente se encuentra preparando el lanzamiento de un nuevo servicio llamado **Plant Pals**, que proporcionará plantas pequeñas y de bajo mantenimiento a clientes de gran volumen. El objetivo principal de Office Green para este proyecto es "aumentar los ingresos en un 5 % para fin de año mediante el lanzamiento de este nuevo servicio".

Adicionalmente, en una reunión con el patrocinador del proyecto, se discutieron otros dos objetivos:

* "Aumentar el conocimiento de la marca."
* "Aumentar la tasa de retención de clientes de Office Green."

Para ayudar a lograr estos objetivos, es necesario convertirlos en **objetivos SMART** (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con Plazos Determinados) que proporcionen mayor claridad y orientación para el equipo de trabajo.

### **Paso 2: Revisar los objetivos para ser SMART**

#### **Objetivo Inicial 1:**

**"Para aumentar el conocimiento de la marca, Office Green implementará una estrategia de marketing que aumentará las visitas únicas al sitio web en al menos 15,000 por mes para fines del tercer trimestre de 2024."**

* **Específico**: Se trata de aumentar el conocimiento de la marca a través de una estrategia de marketing.
* **Medible**: Se menciona un aumento de 15,000 visitas únicas al sitio web por mes.
* **Alcanzable**: El objetivo es realista, dado que la empresa rediseñará el sitio web y tiene un catálogo nuevo.
* **Relevante**: El aumento del tráfico web apoya el lanzamiento de Plant Pals y los objetivos de negocio de crecimiento.
* **Tiempo determinado**: El objetivo es alcanzar la meta antes de que finalice el tercer trimestre de 2024.

#### **Objetivo Inicial 2:**

**"Office Green incrementará la tasa de retención de clientes en un 10%, pasando del 80% al 90% para el final del cuarto trimestre de 2024, mediante la implementación del servicio Plant Pals y mejoras en el servicio al cliente."**

* **Específico**: El objetivo se centra en aumentar la retención de clientes.
* **Medible**: Claramente se busca aumentar la tasa de retención en un 10%.
* **Alcanzable**: Es realista dado que el nuevo servicio Plant Pals ha generado interés entre los clientes.
* **Relevante**: Mejorar la retención de clientes contribuye directamente a los objetivos de ingresos de la empresa.
* **Tiempo determinado**: La meta se debe cumplir para el final del cuarto trimestre de 2024.

Ambos objetivos ahora cumplen con los criterios SMART, lo que permitirá un seguimiento más eficiente y una planificación estratégica efectiva.

### **Paso 3: Explicar qué hace que cada objetivo sea SMART**

#### **Objetivo SMART Uno**

**"Para aumentar el conocimiento de la marca, Office Green implementará una estrategia de marketing que aumentará las visitas únicas al sitio web en al menos 15,000 por mes para fines del tercer trimestre de 2024."**

1. **Específico**: El objetivo es claro, ya que define que se busca aumentar el conocimiento de la marca a través de una estrategia de marketing, enfocada en incrementar las visitas al sitio web.
2. **Medible**: El éxito se medirá con un aumento de al menos 15,000 visitas únicas mensuales, lo que proporciona una métrica clara para evaluar el progreso.
3. **Alcanzable**: Dado que la empresa ha rediseñado su sitio web y cuenta con una base de clientes existente, es realista esperar que este objetivo sea alcanzable dentro del tiempo disponible.
4. **Relevante**: El aumento del conocimiento de la marca apoya directamente el objetivo del proyecto, ya que atraerá más clientes a Plant Pals y generará mayor visibilidad.
5. **Plazos determinados**: El plazo está definido, ya que el objetivo debe alcanzarse antes del final del tercer trimestre de 2024.

#### **Objetivo SMART Dos**

**"Office Green incrementará la tasa de retención de clientes en un 10%, pasando del 80% al 90% para el final del cuarto trimestre de 2024, mediante la implementación del servicio Plant Pals y mejoras en el servicio al cliente."**

1. **Específico**: Este objetivo establece que el aumento de la retención de clientes será posible mediante la implementación de un nuevo servicio (Plant Pals) y mejoras en el servicio al cliente.
2. **Medible**: El objetivo se medirá por el aumento de la tasa de retención de clientes en un 10%, proporcionando una métrica cuantificable.
3. **Alcanzable**: Es razonable y alcanzable, ya que Office Green tiene una tasa de retención sólida del 80% y la implementación del servicio Plant Pals generará más interés entre los clientes.
4. **Relevante**: Este objetivo apoya directamente los objetivos comerciales de la empresa, al garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes.
5. **Plazos determinados**: El objetivo tiene un plazo claro, ya que debe lograrse para el final del cuarto trimestre de 2024.

### **Conclusión y Recomendaciones**

La implementación de objetivos SMART proporciona una estructura clara y medible para garantizar el éxito del proyecto Plant Pals. La especificidad y claridad de los objetivos ayudan a evitar malentendidos y mantienen al equipo alineado. Además, el uso de métricas permite monitorear el progreso y realizar ajustes si es necesario. Los objetivos son realistas, dados los recursos y el tiempo disponible, y están alineados con los intereses y necesidades del negocio, lo que los hace altamente relevantes.

**Recomendaciones**:

1. Monitorear constantemente los avances de la estrategia de marketing para asegurar el cumplimiento de las métricas de visitas al sitio web.
2. Realizar encuestas periódicas a los clientes para medir la efectividad del servicio Plant Pals y su impacto en la retención.
3. Revisar el rendimiento de los equipos de servicio al cliente para garantizar que las mejoras planificadas se estén implementando de manera efectiva.
4. Continuar ajustando la estrategia según los datos obtenidos para garantizar que se cumplan los plazos establecidos.