

	Procedimiento para Clientes	TECNM-PC-01 Revisión 1 Página 1 de
---	------------------------------------	---

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Firma:	Firma:	Firma:
fecha	fecha	fecha

Proceso: Clientes

Categoría: Gestión de los Clientes

Propósito:

Gestionar clientes potenciales y clientes cautivos para mantener un registro detallado de sus actividades, necesidades y estatus dentro de la empresa, con el fin de proporcionar un seguimiento efectivo y personalizado.

Descripción:

- **Identificación de Clientes Potenciales:** Recolectar información sobre clientes potenciales a través de fuentes como ferias comerciales, marketing digital, redes sociales, referencias, etc.
- **Seguimiento Inicial:** Iniciar contacto con clientes potenciales para evaluar sus necesidades y determinar su interés en los productos o servicios de la empresa.
- **Registro en el Sistema:** Crear un perfil individual para cada cliente potencial en el sistema de gestión de clientes.
- **Conversión a Cliente Cautivo:** Formalizar la relación mediante la conversión a cliente cautivo al completar procesos como contratos, acuerdos o compras iniciales.
- **Mantenimiento del Registro del Cliente:** Actualizar continuamente la información del cliente, incluyendo cambios en la empresa, nuevas necesidades o contactos relevantes.
- **Evaluación del Rendimiento:** Realizar evaluaciones periódicas del rendimiento del cliente en términos de satisfacción, participación y valor para la empresa.

Objetivos:

- **O1 – Identificación Objetiva de Clientes Potenciales:** Identificar y captar clientes potenciales de manera eficiente, utilizando diversas fuentes como ferias comerciales, marketing digital, redes sociales y referencias, para ampliar la base de prospectos.
- **O2 - Inicio de Interacción Personalizada:** Iniciar contactos proactivos con clientes potenciales para evaluar sus necesidades específicas y determinar su nivel de interés en los productos o servicios de la empresa.
- **O3 - Registro Completo y Preciso:** Garantizar la creación de perfiles individuales precisos y completos para cada cliente potencial en el sistema de gestión de clientes, permitiendo un seguimiento detallado y personalizado.
- **O4 - Conversión Eficiente a Cliente Cautivo:** Formalizar las relaciones con clientes potenciales mediante la conversión efectiva a clientes cautivos, completando procesos como contratos, acuerdos o compras iniciales para establecer una asociación duradera.
- **O5 - Mantenimiento Activo del Registro del Cliente:** Actualizar de manera continua la información del cliente, incorporando cambios en la empresa, nuevas necesidades o contactos relevantes, para garantizar un conocimiento actualizado y preciso de cada cliente.
- **O6 - Evaluación Periódica del Rendimiento del Cliente:** Realizar evaluaciones regulares del rendimiento del cliente en términos de satisfacción, participación y valor para la empresa, con el propósito de ajustar estrategias y garantizar la maximización de la relación cliente-empresa.

Indicadores:

- I1 - Identificación Efectiva de Clientes Potenciales:** Cuantificar la cantidad de nuevos clientes potenciales identificados en un intervalo de tiempo específico.
- I2 - Inicio de Interacción Personalizada:** Medir el tiempo que lleva iniciar la interacción desde que un cliente potencial es identificado
- I3 - Registro Completo y Preciso:** Evaluar la calidad y completitud de la información en los perfiles de clientes potenciales, asegurando la integridad de los datos.
- I4 - Conversión Eficiente a Cliente Cautivo:** Medir la proporción de clientes potenciales que se convierten en clientes cautivos, reflejando la eficiencia del proceso.
- I5 - Mantenimiento Activo del Registro del Cliente:** Evaluar con qué frecuencia se actualiza la información de los clientes potenciales, garantizando un mantenimiento activo.
- I6 - Evaluación Periódica del Rendimiento del Cliente:** Utilizar encuestas de satisfacción para evaluar la percepción general de los clientes cautivos y ajustar según la retroalimentación recibida.

Metas cuantitativas

Responsabilidad y autoridad: Responsable: **Miguel Ruiz**

Autoridad:

Procesos relacionados:

- **Usuarios**
- **Cursos**
- **Backend**

Entradas:

Nombre	Fuente
Clientes potenciales	Catálogo de clientes, ferias comerciales, marketing digital, redes sociales y referencias
Clientes cautivos	Catálogo de clientes, ferias comerciales, marketing digital, redes sociales y referencias.
Información del cliente	Catálogo de clientes, ferias comerciales, marketing digital, redes sociales y referencias.

Salidas:

Nombre	Descripción	Destino
Clientes potenciales	Clientes que aún no han realizado una transacción comercial con la empresa, pero que han mostrado interés.	Usuarios
Clientes cautivos	Clientes que ya han firmado contrato, han formalizado acuerdos o han hecho compras	Usuarios
Información del cliente	Datos clave como nombre, información de contacto y detalles de la empresa en el sistema.	Backend y usuarios