



# CRM *para* PEQUEÑAS *y* MEDIANAS EMPRESAS LA RECETA DEL ÉXITO



# ÍNDICE

---

**03    INTRODUCCIÓN**

**04    MAYOR COMPETITIVIDAD CON LA HERRAMIENTA ADECUADA**

**05    ¿QUÉ VENTAJAS CONLLEVA UNA PLATAFORMA DE CRM?**

**07    SOLUCIONES DE CRM PARA PEQUEÑAS EMPRESAS**

**09    CLIENTES DESTACADOS**

PensionBee

Snowleader

Abitare In

Compeon

**12    EXPANSIÓN EMPRESARIAL**

**14    CONCLUSIÓN**



# INTRODUCCIÓN



Las pequeñas empresas se enfrentan a desafíos únicos en el cambiante panorama empresarial actual. A diferencia de los dirigentes de grandes empresas o corporaciones, los propietarios de pequeñas empresas trabajan con menos recursos y menos tiempo, lo que dificulta obtener una ventaja sobre la competencia.

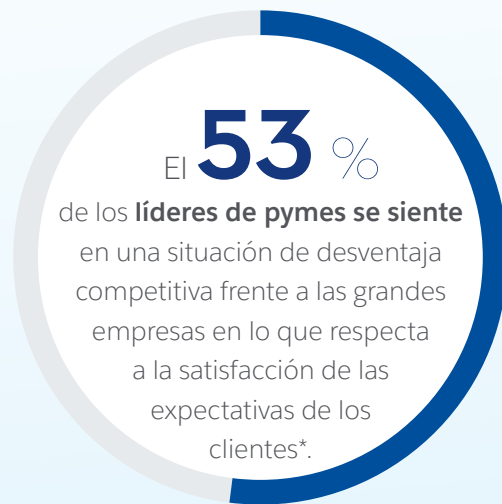
Tanto si acaba de poner en marcha su negocio como si busca un crecimiento razonable o formas de mejorar y reforzar las relaciones con sus clientes, en este documento descubrirá cómo la gestión de las relaciones con los clientes (CRM) puede ayudarle a lograr sus objetivos con soltura e impulsar su negocio.

## Principales dificultades para las actividades empresariales\*



\* Fuente: Informe de tendencias en el ámbito de las pymes (3.ª edición), Salesforce Research.

## MAYOR COMPETITIVIDAD CON LA HERRAMIENTA ADECUADA



Con el rápido avance de la tecnología empresarial, las pequeñas empresas están en mejor situación que nunca para competir con las grandes corporaciones. El tamaño y los recursos de las corporaciones antes eran una ventaja, pero ahora, en algunos casos, se han convertido en un obstáculo que frena su crecimiento y agilidad.

Con las herramientas adecuadas, una pequeña empresa puede acceder rápidamente a la tecnología moderna más puntera para obtener una importante ventaja competitiva, e incluso puede convertirse en un serio competidor para las empresas firmemente arraigadas que dominan el sector.

Aunque hay muchas herramientas útiles, una de las mejores soluciones para desarrollar y expandir un negocio es una plataforma de CRM. Recopila y gestiona la información y las interacciones de la empresa con los clientes (tanto actuales como potenciales), los proveedores u otras empresas.

La gestión de las relaciones con los clientes tiene muchas ventajas; entre otras, permite:

- ✓ Mantener una comunicación más eficaz con un público amplio.
- ✓ Comprender mejor a los clientes ideales y optimizar las interacciones con ellos.
- ✓ Impulsar la productividad.
- ✓ Aumentar la rentabilidad.

Según los resultados de la última edición del informe de tendencias en el ámbito de las pymes de 2019, los encuestados consideran que el departamento de ventas y el servicio de atención al cliente determinan en gran medida el éxito de las pymes\*\*, lo que refleja la importancia no solo de conseguir clientes, sino de mantenerlos satisfechos a largo plazo. Contar con unos datos optimizados, organizados y preparados es fundamental para obtener una ventaja sobre la competencia.

\* Fuente: Informe de tendencias en el ámbito de las pymes (3.ª edición), Salesforce Research.

\*\* Pymes: pequeñas y medianas empresas.

# ¿QUÉ VENTAJAS CONLLEVA UNA PLATAFORMA DE CRM?

## ORGANIZACIÓN

Uno de los desafíos a la hora de ampliar un negocio es el desarrollo de una estructura organizativa ágil y la gestión de la información de una lista creciente de clientes. Muchos sistemas tradicionales almacenan la información en silos, lo que limita su seguridad, accesibilidad y precisión, e impide tener una imagen clara de la base de clientes y el rendimiento de la empresa.

Las pequeñas empresas necesitan una visión nítida de los clientes y unificar sus datos en una ubicación segura. Con un sistema de CRM, es posible asignar usuarios autorizados y acceder a los datos sobre el historial de los clientes, los pedidos anteriores, los problemas con el servicio de atención al cliente o la actividad en los medios sociales, entre otros, lo que proporciona una visión completa del proceso.

Además, una CRM eficaz puede mejorar la organización de otros aspectos de su negocio,

ya que, aunque suele utilizarse como una herramienta de marketing y ventas, la CRM puede integrarse en todos los departamentos y realizar un seguimiento de la información de la cadena de suministro, el servicio de atención al cliente y los departamentos de recursos humanos y marketing.

## EFICIENCIA

Todo el tiempo que se vuelca en las tareas administrativas es tiempo que no puede dedicarse a velar por el negocio y los clientes, y este problema afecta a empleados y propietarios por igual. Si la información se almacena en distintos sistemas, departamentos y plataformas, se resiente la eficacia de la comunicación entre equipos y es necesario invertir una gran cantidad de tiempo en las tareas de agregación de datos. Además, el equipo podría perder la pista de los clientes potenciales, los problemas de servicio o los seguimientos, lo que podría menoscabar la confianza de los clientes en la empresa.

Con una CRM, es posible añadir al sistema información del cliente, como el sitio web, el correo electrónico, el número de teléfono o los datos de redes sociales, y almacenarlos junto a otros datos recopilados por empleados de todos los departamentos. De esta forma, contará con una visión completa de su relación comercial con el cliente. Los empleados podrán extraer informes y trabajar directamente en la plataforma, y todos los usuarios autorizados tendrán acceso a esta información, lo que reduce el tiempo perdido con la comunicación entre los departamentos.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES

Un sistema de CRM también ayuda a identificar y añadir nuevos contactos de forma rápida y sencilla. Por un lado, el departamento de ventas puede aprovechar al máximo la información para cerrar más acuerdos y llevar a cabo microcampañas a fin de atraer y convencer a clientes potenciales,

lo que agiliza el tiempo de respuesta y mejora la personalización. Por otro lado, el departamento de marketing puede identificar a los clientes potenciales que necesiten más atención y convertirlos en candidatos aptos para el departamento de ventas.

El consumidor actual está mejor informado, lo que significa que los equipos de ventas deben conocer a sus clientes potenciales y preparar argumentos de venta personalizados para convertirlos en clientes. Una CRM proporciona las herramientas necesarias para adaptar los argumentos de venta en función de necesidades y problemas específicos. El sistema recopila información de conversaciones en las redes sociales o en cuentas internas y del historial de las cuentas, así como datos comerciales. Estos datos proporcionan información procesable que puede usarse para identificar a los mejores clientes potenciales y esgrimir los argumentos de venta adecuados en el momento justo.

## COMUNICACIÓN

Con más canales y puntos de contacto que nunca, las empresas necesitan una estrategia de comunicación acorde para fidelizar a los clientes. Además de optimizar los procesos empresariales, ahorrar tiempo y reforzar el éxito de la empresa, la CRM también puede mejorar la comunicación de muchas formas.

El correo electrónico sigue siendo una de las herramientas de venta y marketing más potentes, y la CRM se integra a la perfección en las cuentas de correo electrónico existentes para leer, enviar, supervisar y compartir correos electrónicos sin interrumpir el flujo de trabajo. Gracias a otras funciones de correo electrónico, como las plantillas, los empleados pueden entablar una conversación personalizada y específica con cada cliente, además de realizar el seguimiento correspondiente y de compartir los datos con otros departamentos, lo que maximiza la eficacia.

Hoy en día, las redes sociales son otro aspecto fundamental de la comunicación en el mundo empresarial. La CRM integra plataformas de redes sociales como Twitter, Facebook y LinkedIn, que ofrecen una visión detallada de los intereses de los clientes, los puntos conflictivos y los retos empresariales; una ventaja a la hora de crear argumentos de venta perfectos, mantener la satisfacción de los clientes y mejorar los índices de fidelización.

## UNA VENTAJA COMPETITIVA

En el panorama empresarial actual, la competencia es feroz y todo el mundo busca sacar ventaja al resto. La empresa que consigue al cliente es la que está más organizada y mejor informada y la que inspira más confianza. Estas son áreas en las que

las pequeñas empresas o las empresas emergentes tienen dificultades para competir con el tamaño y los recursos de las grandes corporaciones, salvo si cuentan con un sistema de CRM.

Con esta solución también podrá supervisar el rendimiento y descubrir lo que funciona (y lo que no) para refinar sus argumentos de venta y mantener una comunicación eficaz con los clientes. Del mismo modo, podrá hacer un seguimiento de los clientes potenciales en su cartera y ver exactamente en qué punto del ciclo de ventas se encuentran para evaluar el rendimiento y ajustar sus previsiones.





# SOLUCIONES DE CRM PARA PEQUEÑAS EMPRESAS

Hay varias plataformas de CRM disponibles en el mercado y cada una ofrece diferentes especificaciones o gamas de soluciones. Aprovechar todo el potencial de la CRM depende de la funcionalidad de la plataforma elegida y de lo bien que se ajusta a las necesidades y planes futuros de su negocio.

A continuación, se desglosan algunas de las funciones que se recomienda tener en cuenta al escoger un sistema de CRM:

## PLATAFORMA INTEGRADA

Uno de los mayores activos de una plataforma de CRM es su capacidad de integración. Al conectar productos para los departamentos de marketing, ventas, operaciones comerciales, servicios y TI, entre otros, obtendrá una visión completa de su base de clientes y el equipo disfrutará de una única vista compartida de cada cliente.

Gracias a esta funcionalidad, podrás:

- ✓ Atraer a más compradores mediante herramientas de marketing personalizadas.
- ✓ Conseguir más clientes con información detallada sobre sus necesidades.
- ✓ Ofrecer experiencias de compra personalizadas y optimizadas.
- ✓ Responder a las preguntas o las inquietudes de los clientes a través de diversos canales de comunicación.
- ✓ Automatizar tareas administrativas con aplicaciones personalizadas.
- ✓ Asignar diferentes capacidades y niveles de acceso a distintos usuarios o funciones empresariales.
- ✓ Incrementar la colaboración, lo que redunda en equipos más eficaces y eficientes.

Un sistema de CRM eficaz debe contar con herramientas personalizadas para abordar las necesidades específicas de los distintos sectores, como la información sobre asegurados para compañías de seguros, voluntarios y benefactores para organizaciones sin ánimo de lucro, y equipos médicos y pacientes en los sistemas sanitarios.

### CAPACIDAD DE AMPLIACIÓN

Muchas pequeñas empresas evitan los sistemas de CRM grandes y sofisticados porque creen que son demasiado caros para su presupuesto o innecesarios para un negocio en crecimiento en las primeras etapas del proceso.

Sin embargo, con el sistema de CRM adecuado, podrá elegir el plan y las características más apropiadas para su empresa en cada momento. A medida que crezcan sus equipos y su base de clientes, podrá ampliar fácilmente el sistema para satisfacer sus necesidades cambiantes e ir por delante, evitando así interrupciones en su actividad diaria. Además, algunos sistemas de CRM tienen funcionalidades adaptables y personalizables que están preparadas para el futuro con actualizaciones automáticas e inteligencia artificial integrada. De esta forma, el sistema nunca se le quedará pequeño.

### ATENCIÓN AL CLIENTE

Al margen de lo impresionante que sea el sistema de CRM de un proveedor, su verdadero valor

reside en su servicio de atención al cliente. Desde la implementación hasta las actualizaciones y la personalización, necesita saber que contará con la asistencia necesaria para que su sistema esté operativo tan pronto como sea posible y así reducir los tiempos de inactividad y la pérdida potencial de ganancias y productividad.

### CRM BASADA EN LA NUBE

Los sistemas de CRM basados en la nube llevan las capacidades de estas soluciones a un nivel superior, al permitir a todos los usuarios acceder a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento. Los equipos de ventas sobre el terreno pueden consultar información y actualizar los perfiles de los clientes; los empleados remotos pueden mantenerse informados de los cambios en tiempo real, y el personal de los eventos puede agregar clientes potenciales inmediatamente después de una feria comercial o una convención para hacer el oportuno seguimiento.

Las soluciones basadas en la nube también reducen los costes globales de un sistema de ese tipo, lo que supone una gran ventaja para los propietarios de pequeñas empresas. Estos sistemas no necesitan ningún hardware o instalación especiales, lo que minimiza la carga de trabajo de los equipos de TI y elimina tanto el tiempo de inactividad como los problemas del control de versiones y las actualizaciones. Los sistemas basados en la nube suelen funcionar

con modelos de suscripción, por lo que podrá elegir la funcionalidad que mejor se adapte a las necesidades actuales de su empresa para ahorrar dinero, y ampliarla a medida que crezca su negocio.

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La instalación de una plataforma de CRM tiene efectos muy positivos, sobre todo en los resultados económicos. Se ha demostrado que mejora los siguientes aspectos:

- ✓ La conversión de clientes potenciales, hasta un 30 %.
- ✓ Las ventas, hasta un 30 %.
- ✓ La productividad del departamento de ventas, hasta un 35 %.
- ✓ La satisfacción del cliente, hasta un 35 %.
- ✓ El proceso de toma de decisiones, hasta un 38 %.
- ✓ Los ingresos, hasta un 25 %, según la encuesta sobre las relaciones de los clientes de Salesforce de 2014-2016, en la que participaron más de 10 500 clientes.





## PENSIONBEE

PensionBee está revolucionando el sector de las pensiones con una moderna experiencia móvil que permite combinar diferentes fondos de pensiones en un único plan online, consultar fácilmente el tamaño actual del fondo, calcular la pensión de jubilación prevista y definir las aportaciones mediante una aplicación. Al menos 30 millones de personas en el Reino Unido tienen pensiones, muchas de ellas en planes fragmentados e incluso olvidados. Por tanto, el éxito de la empresa depende de su capacidad para localizar y agrupar estos fondos de pensiones.

PensionBee ha creado una innovadora aplicación de administración de pensiones en Sales Cloud para simplificar este y muchos otros procesos básicos. Desde el lanzamiento de la aplicación Honeycomb, PensionBee ha conseguido reducir un 75 % el tiempo dedicado a los procesos administrativos.

Al digitalizar y automatizar las tareas repetitivas, PensionBee ha triplicado el número de clientes que su equipo de servicio puede gestionar cada año y ha logrado 137 000 clientes nuevos en tan solo tres años.

**“Salesforce nos ha ayudado a convertir un arcaico proceso manual en una experiencia en tiempo real, y cuanto más eficaces somos, a más clientes podemos ayudar. Hemos conseguido que las pensiones entren en la era digital por la puerta grande”.**

– Jasper Martens, director de Marketing de PensionBee.

Más información: [sfdc.co/PensionBee](https://sfdc.co/PensionBee)



# SNOWLEADER

Al cliente no se la dan con queso en Snowleader.

“The Reblochon Company”. Que un producto lácteo forme parte del eslogan de una tienda online de ropa y material de montaña y senderismo puede resultar sorprendente, pero resume a la perfección su espíritu divertido y extravagante.

Esta empresa francesa, nacida hace diez años en la Alta Saboya, donde los deportes de invierno forman parte de las especialidades de la región, ha decidido mantener su carácter regional centrándose en la satisfacción del cliente. Para lograrlo, necesitaban la tecnología adecuada.

**“Salesforce está conectado al 100 % a cada uno de nuestros canales y centraliza toda la información de nuestros clientes, como su tamaño, sus hábitos y su historial de compras.**

**Nuestros representantes de ventas tienen una visión integral de los clientes y pueden interactuar con ellos de forma más eficaz”.**

– Thomas Rouault, consejero delegado y cofundador.

Snowleader puede ofrecer un amplio catálogo de artículos online y presentar al mismo tiempo consejos personalizados y productos relevantes para cada comprador. Con la flexibilidad y la escalabilidad de Marketing Cloud, Snowleader es capaz de mantener una relación directa con clientes de todo el mundo. Gracias a los datos, identifican al público adecuado, realizan pruebas A/B y adaptan sus campañas para obtener el mejor resultado.

Desde el garaje en el que nació, Snowleader ha crecido hasta convertirse en una empresa de 80 empleados con unos ingresos anuales de 30 millones de euros. Y todo sin sacrificar la calidad de sus servicios.

Más información: [sfdc.co/Snowleader](https://sfdc.co/Snowleader)



## ABITARE IN

Abitare In es una empresa pionera en el sector de las viviendas construidas a medida.

Pero ¿es compatible la innovación con el sector inmobiliario? En Abitare In no tienen la menor duda. Esta sociedad cotiza en la Bolsa de Milán, en el mercado de compraventa de AIM, y dispone de un innovador modelo empresarial centrado exclusivamente en Milán. Se basa en la creación y venta de inmuebles a medida que, a pesar de contar con planos prediseñados, pueden modificarse de acuerdo con las necesidades del cliente. Las propiedades están situadas principalmente en zonas de regeneración urbana y reurbanización.

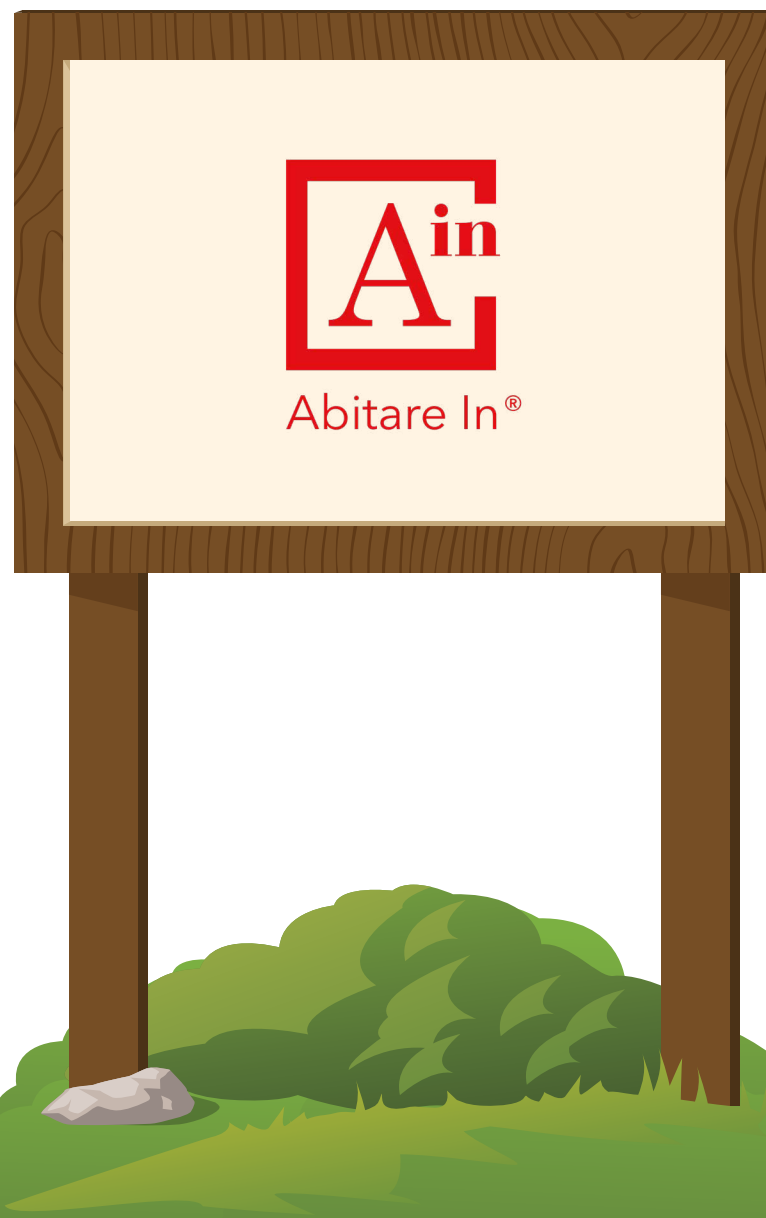
Debido a su origen digital, la implantación de un sistema de CRM formaba parte del desarrollo natural de la infraestructura de TI de Abitare In.

Sales Cloud y Service Cloud han ayudado a la empresa a aumentar la tasa de conversión y conseguir que la cifra de clientes potenciales que solicitan una cita aumente un 95 %. Además, ha agilizado considerablemente esta parte del proceso. Asimismo, la tasa de conversión de clientes que acudían a la cita y acababan por cerrar una venta pasó de 12:1 a 8:1, es decir, un aumento cercano al 50 %. La plataforma de Salesforce ha permitido a la empresa optimizar el proceso de ventas al centralizar y compartir datos de clientes.

**“Gracias a la simplicidad y flexibilidad del proceso, así como a su capacidad de personalización, y a la amplia oferta de Salesforce –sin olvidar App Exchange–, es posible obtener rápidamente resultados concretos incluso sin ser un experto en TI”.**

– Omar Zampollo, director de Relaciones con el cliente.

Más información: [sfdc.co/Abitare-In](https://sfdc.co/Abitare-In)



# COMPEON

COMPEON es un portal financiero para pymes y la mayor plataforma comercial para financiar operaciones en Alemania. Las empresas reciben gratuitamente presupuestos personalizados de hasta 220 proveedores de servicios financieros que pueden completar online. Un servicio de atención al cliente de primera clase es la piedra angular del éxito de esta empresa.

En su búsqueda de un sistema de CRM adecuado, para esta empresa de rápido crecimiento era fundamental encontrar un socio que tuviera una visión de futuro tan nítida como la suya.

**“Cuando analizamos todas las soluciones detenidamente, tuvimos claro que Salesforce podía ser más que una solución de CRM para nosotros porque la plataforma cubre todas las áreas que yo sabía que serían**

**cruciales para nosotros en un futuro cercano, como el marketing y los análisis”.**

– Alex Bierhaus, director ejecutivo de COMPEON.

Gracias a Salesforce, COMPEON cuenta con una plataforma que le permite dar forma a procesos empresariales completos con la ayuda de tecnologías como Heroku, Heroku Connect, Sales Cloud y Pardot, Community Cloud o Einstein Analytics. En cuanto a la privacidad, el cumplimiento del RGPD y la necesidad de estrecha colaboración con los bancos, el centro de datos alemán de Salesforce también fue un factor decisivo.

El sistema digital integrado de Salesforce impresionó a COMPEON con su clara orientación al cliente. La instalación del sistema ha incrementado la productividad laboral en un 18 % y la velocidad de procesamiento en un 27 %.

Más información: [sfdc.co/compeon](https://sfdc.co/compeon)



## EXPANSIÓN EMPRESARIAL

El **48 %**

de las **pymes en crecimiento** es capaz de cumplir las expectativas de los clientes en el mercado\*.

El **35 %**

de las **pymes estancadas o en declive** es capaz de cumplir las expectativas de los clientes en el mercado\*.

Ampliar un negocio es siempre un desafío, especialmente si no se comienza con un plan para hacer frente a los obstáculos y reveses.

A continuación, se indican algunas prácticas recomendadas para expandir un negocio:

### AGILIZAR PROCESOS

Dirigir una pequeña empresa es como hacer malabares, y puede ser difícil impulsar una estrategia de crecimiento cuando apenas hay tiempo suficiente para realizar las actividades diarias. De acuerdo con la encuesta Time to Transform\*\*, los empresarios invierten la mayor parte del tiempo en tareas internas más encaminadas a mantener la actividad empresarial actual que a generar crecimiento. Disponer de la tecnología adecuada es una parte esencial de la ecuación, ya que le deja tiempo para concentrarse en su plan de crecimiento.

Un sistema de CRM optimiza los procesos y ayuda a su equipo a hacer su trabajo mediante la

automatización de algunas tareas administrativas, lo cual mejora la productividad en general. También mantiene todos los datos en un único lugar, lo que elimina los sistemas desconectados como las hojas de cálculo o los documentos físicos que pueden ralentizar su negocio durante su crecimiento.

Una vez que haya fijado sus objetivos, los informes centralizados desde un sistema de CRM le ayudarán a comprender los diferentes aspectos de su negocio para ver cómo cada uno de sus empleados y sus equipos avanzan hacia esos objetivos. Unos paneles completos realizan un seguimiento de las métricas clave para supervisar el progreso de un vistazo.

Las empresas en crecimiento también requieren que los miembros de los equipos desempeñen distintas funciones, especialmente con ciertos proyectos. La CRM mejora la colaboración entre los miembros de los equipos para garantizar una comunicación abierta y un apoyo mutuo.

\* Fuente: informe de tendencias en el ámbito de las pymes (3.ª edición), Salesforce Research.

\*\* Fuente: Encuesta Time to Transform, Salesforce.



## ADAPTAR LA EMPRESA AL CRECIMIENTO

Una ventaja que tienen las pequeñas empresas sobre las grandes corporaciones es el alto nivel de calidad y servicio. Sin embargo, a medida que crece el negocio, puede ser más difícil mantener estos estándares, en particular en el servicio de atención al cliente.

Un sistema de CRM automatiza los procesos para acomodar los vaivenes del crecimiento.

Si sus necesidades administrativas básicas están automatizadas, su equipo estará mejor equipado para adaptarse a la rápida afluencia de clientes sin comprometer la calidad del servicio. También le ayudará a mantener toda la información de sus clientes centralizada, garantizando que el crecimiento de la base de clientes no afecte a las relaciones con estos. Con las herramientas de generación de informes de CRM, podrá hacer un seguimiento de todos los aspectos de su negocio para ver qué áreas necesitan mejorar a medida que vaya creciendo.

Un servicio de TI interno suele ser una de las últimas incorporaciones a un negocio en crecimiento. Los sistemas de CRM pueden incluir funcionalidades relacionadas con la formación del personal, el mantenimiento o las actualizaciones, entre otros aspectos, lo que reduce al mínimo el tiempo de inactividad y permite que los usuarios trabajen con el sistema aun sin recursos de TI.

## CONECTAR CON LOS CLIENTES

Los clientes están mejor informados que nunca al contar con acceso instantáneo a la información disponible en Internet. La confianza y la transparencia son de vital importancia para los clientes, lo que facilita que las pequeñas empresas capten la atención de clientes valiosos.

Los sistemas de CRM mejoran esta mentalidad en la que se da prioridad al cliente de muchas formas. Su negocio debe centrarse en las necesidades y los deseos de los clientes, información que puede encontrar mucho más fácilmente con un sistema de CRM. No solo podrá obtener información de sus clientes y hacer un seguimiento de su comportamiento en las redes sociales y en la Web, sino que también podrá vincular ventas, marketing, productos y otras características para conectar con su público objetivo.

El sistema de CRM basado en la nube le permite interactuar con sus clientes en tiempo real desde cualquier lugar y abordar sus necesidades con rapidez, lo que refuerza la confianza y les garantiza que pueden contar con sus servicios mucho después de la compra. También puede proporcionar a su equipo información sobre el estado de los pedidos del cliente, los recuentos de inventario y la facturación, entre otros, para que sus miembros puedan mantenerse informados y atender a los clientes de forma más eficaz.

## Principales retos como líder de una pyme\*

### Pequeñas empresas

(De 2 a 20 empleados)

- 1 Conseguir nuevos clientes
- 2 Acceso a capital de inversión
- 3 Falta de tiempo

### Medianas empresas

(De 21 a 200 empleados)

- 1 Conseguir nuevos clientes
- 2 Equilibrio entre la vida laboral y personal
- 3 Falta de tiempo

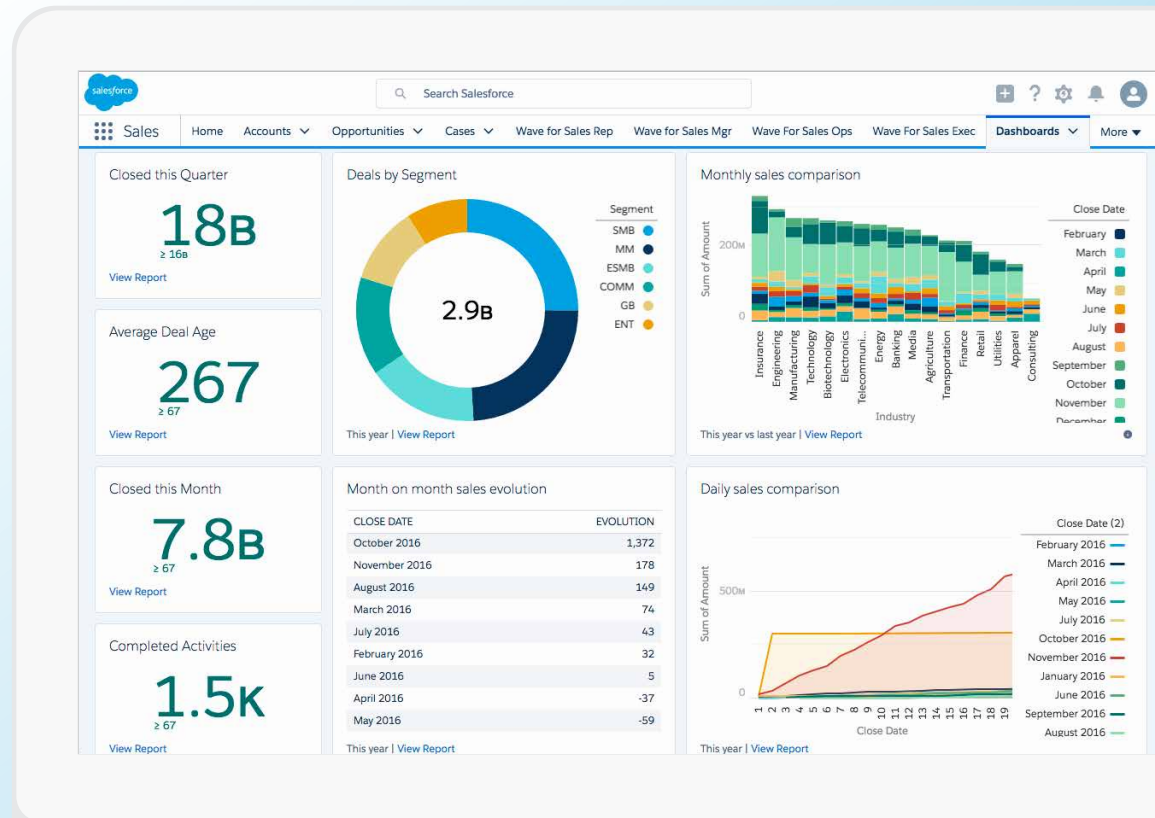
\* Fuente: Informe de tendencias en el ámbito de las pymes (3.ª edición), Salesforce Research.



# CONCLUSIÓN

En el mundo empresarial moderno, las empresas más grandes y pudientes ya no son las únicas que cierran acuerdos. La agilidad y la flexibilidad en los negocios son los nuevos activos que permiten a las pequeñas empresas posicionarse como dignos contendientes frente a los competidores establecidos.

Con un sistema de CRM adaptado a sus necesidades, podrá optimizar estos activos para mejorar aún más la productividad, la colaboración y la personalización para cerrar acuerdos e impulsar su negocio.



## RECURSOS ÚTILES

---



### **Demostración de Salesforce para pequeñas empresas**

Salesforce es la solución de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) para pequeñas empresas número 1 mundial. Está basada en la nube y es fácil de usar, lo que la convierte en una solución ideal para empresas en crecimiento.

Ver la demostración:

<https://www.salesforce.com/es/form/demo/demo-smb/>



### **Soluciones para pequeñas empresas**

Genere oportunidades de negocio, impulse las ventas, aumente la satisfacción de los clientes e innove a medida que crece.

Más información:

<https://www.salesforce.com/es/solutions/small-business-solutions/overview/>

**MUCHAS**  
**GRACIAS**

salesforce

