

Implementación de CRM y KPIs en oficinas comerciales y agencias

Resultados de alto impacto.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

INDUSTRIA
Transporte y turismo

CLIENTE
Aerolínea líder.

SERVICIOS
Optimización comercial y de procesos

SITUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

- Los ejecutivos de venta en oficinas y en aeropuertos tenían poco foco comercial, y estaban dedicados principalmente a actividades administrativas sin impacto en ventas. La metodología no era consistente a lo largo de la organización para actividades de venta de los ejecutivos.
- No existían KPIs claros para monitorear la performance de las oficinas de venta.
- Propuesta de valor pobre frente a la competencia.

SOLUCIÓN RECOMENDADA

- Foco Comercial:
 - Mapeo de actividades realizadas por ejecutivos de ventas en las oficinas comerciales y reasignación de tareas administrativas para back office.
 - Focalización de tareas de ejecutivos de ventas para fortalecer las relaciones con las agencias de viaje y para vender directamente al consumidor final.
- Ajuste de la propuesta de valor:
 - Redefinición de la propuesta de valor diferenciando el producto de la competencia en términos de la frecuencia y precio, basados en insights de ejecutivos comerciales.
 - Redefinición de los estándares del servicio al cliente en las oficinas comerciales.
- Proceso y herramientas:
 - Implementación de la herramienta CRM para ejecutivos, para lograr un manejo de las actividades más eficiente.
 - Diseño e implementación de metodologías para ejecutivos de venta que deben perseguir en las visitas a las agencias.
- Reporting:
 - Creación e implementación de panel de control semanal para monitorear KPIs por oficina y agente.
 - Creación de procedimientos y criterios para evaluar la performance de los gerentes de oficinas y ejecutivos.
 - Establecimiento de seguimiento semanal de ventas entre Director de ventas y Gerente de oficina de ventas.

RESULTADOS DE ALTO IMPACTO

- Aumento del 120% en las visitas de ejecutivos de ventas a agencias de viaje.
- Aumento del 33% de la cobertura de mercado de las agencias de viaje.
- Aumento del 50% en las ventas por ejecutivo con el nuevo modelo para oficinas comerciales.