

## ENCUESTA: ¿mi empresa necesita un CRM?

No	ERROR (procedimiento de carácter negativo)	DEFINICIÓN	CONSECUENCIAS	¿ESTO SUCEDE?
1	<b>Uso excesivo del papel</b>	Gran parte de la gestión, datos de los clientes e información importante está en formato físico.	<p>Pérdidas de información por eventos físicos (un vaso de agua, desorden en un puesto de trabajo, pérdida de un cuaderno o libro).</p> <p>Pérdidas de información con la partida de un asesor/vendedor.</p> <p>Costos por papelería elevados.</p> <p>Dificultad en el manejo puntual de la información.</p> <p>Dificultad en el análisis de la información y, por tanto, la generación de informes</p>	
2	<b>Olvido de tareas</b>	Tus vendedores/asesores olvidan los pendientes como enviar correos, llamar a los clientes y cumplir citas. Del mismo modo no te queda claro qué tareas tienen, cuántas han cumplido o faltan por hacer si ellos no explican específicamente o envían dicha información de manera digital o impresa.	<p>Mala imagen frente al cliente.</p> <p>Pérdida de clientes.</p> <p>Pérdida de negocios y oportunidades.</p> <p>Falta de supervisión del equipo de trabajo.</p> <p>Pérdida de tiempo.</p>	
3	<b>Falta de agenda</b>	No tienes claras las agendas de tus vendedores/asesores, entre ellos tampoco saben muy bien de esta información a no ser que se verbalice en el espacio de trabajo o reuniones.	<p>Dificultad para planeación conjunta.</p> <p>Conflictos para el trabajo en equipo.</p> <p>Falta de supervisión de labores y desempeño individual.</p> <p>Pérdida de tiempo.</p>	

4	<b>Gestiones lentas</b>	Es cuando las gestiones que deben realizar el área comercial o de ventas no se realizan en el tiempo óptimo o deseado, esto por determinados factores como lo pueden ser: desconocimiento y/o desuso de la base de datos, registro de gestiones en papel, redigitación, falta de capacitación del personal, falta de recursos humanos o tecnológicos.	Pérdida de negocios y oportunidades. Pérdida de clientes. Pérdida de la gestión. Uso ineficiente de la jornada laboral. Pérdida de tiempo. Mala imagen frente al cliente	
5	<b>Pérdida de información con la salida del asesor/vendedor</b>	Sea que la información se lleve física (en este caso el riesgo es mayor) o digital y que no esté integrada, es bastante común que cuando un trabajador se retire no puedas disponer de una copia de su trabajo, o que lo que repose en los documentos no sea suficiente para que otro asesor/vendedor siga con su gestión.	Pérdida de la gestión. Pérdida de información. Pérdida del cliente.	
6	<b>Falta de conocimiento de los clientes/cuentas</b>	Tus asesores/vendedores no tienen manejo de toda la información de clientes y cuentas, o a la hora de hacer una consulta o recibir clientes/cuentas existentes, no saben dónde encontrarlas y cómo revisar la gestión realizada.	Dinámicas de trabajo lentas. Pérdida de tiempo. Pérdida de clientes. Pérdida de oportunidades. Dinámicas de trabajo lentas e ineficientes.	
7	<b>Bases de datos en desuso o desactualizadas</b>	Cuando las bases de datos disponibles no están actualizadas y, por tanto, la información allí reflejada no sirve para que tus asesores/vendedores se acerquen a nuevos clientes. Cuando las bases de datos no son tenidas en cuenta y los vendedores buscan información desde cero.	Pérdida de tiempo. Pérdida de las oportunidades. Trabajo adicional. Gestiones lentas o ineficientes. Dinámicas de trabajo lentas e ineficientes.	

<p>8</p>	<p><b>Problemas en la gestión de la información</b></p>	<p>Cuando reúnes información referente a gestiones, bases de datos y clientes, entre otras, notas que está incompleta o debes unir varios documentos.</p> <p>Te das cuenta que la información se registra en orden y metodologías diferentes que hacen difícil la generación de un documento madre que pueda contenerlo todo.</p> <p>Para hacer la exploración de la información del trabajo de tus asesores/vendedores debes buscar, revisar y analizarla de manera individual, o generar un documento nuevo para hacer una revisión en conjunto.</p>	<p>Pérdida de datos.</p> <p>Pérdida de tiempo.</p> <p>Conflictos metodológicos.</p> <p>Trabajo adicional.</p> <p>Generación de documentos adicionales.</p> <p>Dinámicas de trabajo lentas e ineficientes.</p>	
<p>9</p>	<p><b>Informes parciales e irregulares</b></p>	<p>No encuentras la manera de reunir todos los datos que necesitas saber para reflejarlos en un documento y analizarlos posteriormente de manera ágil y rápida.</p>	<p>Pérdida de datos y tiempo.</p> <p>Conflictos en el trabajo en equipo y trabajo adicional.</p> <p>Generación de documentos incompletos o incorrectos.</p> <p>Dinámicas de trabajo lentas e ineficientes.</p> <p>Generación de conflictos con otras áreas de la empresa.</p> <p>Dificultad para elaborar y sustentar la gestión general.</p> <p>Dificultad para evaluar la gestión general del área e individual de los asesores/vendedores.</p> <p>Dificultad para evaluar, redireccionar o generar nuevas campañas.</p>	

10	<b>Necesidad de la presencia del personal para entender una gestión</b>	<p>El registro existente no es claro, esto genera la necesidad de consultar a la persona que lo elaboró para aclarar dudas. Dicha situación pasa frecuentemente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es escrito a mano</li> <li>• Escrito sin tener una guía de cómo hacerlo</li> </ul> <p>Esto en caso de que la persona aun haga parte de la empresa, de lo contrario no habría forma de aclararlo.</p>	Trabajo adicional Pérdida de tiempo Pérdida de la gestión. Mala imagen ante el cliente Pérdida del cliente Dinámicas de trabajo lentas e ineficientes	
11	<b>Redigitación</b>	<p>Tus asesores/vendedores digitan la información en papel mientras hacen una llamada o están con un cliente y luego la escriben en la base de datos o programa en el cual gestiones la información.</p>	Pérdida de tiempo Trabajo adicional Pérdida de datos Dinámicas de trabajo lentas e ineficientes	
12	<b>Caída de los objetivos y metas de ventas</b>	<p>Por diversas razones los vendedores/asesores no logran los objetivos generales y metas en las ventas mes a mes.</p> <p>Te das cuenta que las razones van más allá de las capacidades profesionales de cada individuo y están directamente relacionadas con los recursos tecnológicos, existencia y actualización de bases de datos, falta de metodología o registro físico de las gestiones.</p>	Pérdida de tiempo Trabajo adicional Pérdida de personal valioso Frustración del equipo de trabajo. Conflictos en el trabajo en equipo. Reducción de ingresos a la empresa. Mala imagen al interior de la empresa.	
13	<b>Cada asesor/vendedor trabaja bajo su propia metodología</b>	<p>Notas que el personal no tiene o no sigue un lineamiento claro de trabajo para la gestión comercial, cada uno desarrolla sus propias estrategias y tratos con los clientes.</p>	Pérdida de clientes. Dinámicas de trabajo desordenadas y empíricas. Problemas de trabajo en equipo. Dificultad para llevar a cabo una campaña específica. Incumplimiento del CRM planteado para el área. Mala imagen al interior de la empresa. Desorden estructural del área.	

## RESULTADOS

- A partir de las 5 X, puedes considerar que es importante realizar una autoevaluación de la gestión comercial, la capacitación de tu personal y los recursos del área.
- Si tienes 7 X, o más, tu necesidad de un software de CRM es una realidad.
- Si diste X en las casillas 1,3, 5 y 13, o al menos 3 de estas, cuidado, parece que no tienes un CRM, o el que tienes no funciona, además de que tus procesos no están digitalizados. Debes informarte del tema.
- Si ya tienes un software y puntuaste 3 casillas, o más, incluyendo específicamente 7, 8, 9 y 11, lastimosamente parece ser que no le estás sacando provecho, o este no es el adecuado para tu tipo de operación comercial. Te sugerimos evaluar si puedes darle un mejor uso o [cambiar tu software de CRM](#).