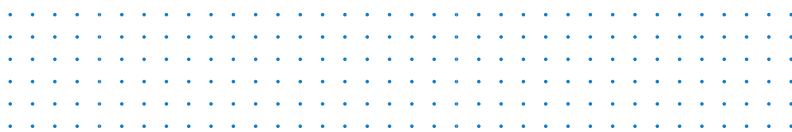




Guía para la gestión de cartera

Realizar una gestión eficiente de la cartera de clientes es una práctica fundamental para garantizar la competitividad sostenible de la empresa, pues aporta al crecimiento, a la rentabilidad de la empresa y al relacionamiento adecuado con clientes.



A continuación, te presentamos diez prácticas que puedes implementar para construir y gestionar efectivamente la cartera de tu empresa:



1. Registra y almacena datos relevantes de tus clientes

Puedes hacerlo por medio del sistema de información que uses en la empresa o utilizando herramientas básicas como Excel. **Ten en cuenta variables, como:**

- Cédula
- Celular,
- Nombre completo
- Dirección
- Ciudad
- Correo
- Fecha de nacimiento
- Estado civil
- Entre otro

2. Clasifica tus clientes

Analiza las características que tengan en común tus clientes,

Pueden ser:



Necesidades



Gustos



**Medios de transporte
que usa**



Si tiene hijos



Si estudia



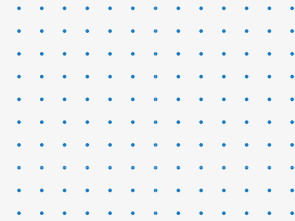
Estrato



**Ubicación
geográfica**

También puedes segmentar con base en la **periodicidad con la cual hacen sus compras, el valor promedio de compra, los artículos o servicios que suelen consumir, entre otros.**

3. Define metas de gestión y realiza monitoreo



Establece metas claras para la gestión de tu cartera de clientes, como:

Fidelización: retención de clientes actuales con comportamientos ideales para tu crecimiento.

Atracción: búsqueda del mercado ideal para tu empresa.

Desarrollo de clientes: oferta de productos o servicios dentro de tu portafolio que sean de su interés, pero que nunca hayan adquirido con tu empresa.

Adicionalmente, define métricas de cumplimiento para estas metas, algunas podrían ser: la tasa de fidelización o retención (la cual puede ser medida en términos del tiempo que el cliente permanece activo en la empresa), la satisfacción del cliente, el número de clientes que adquieren productos adicionales a los que normalmente consumen o, incluso, el número de clientes nuevos en cada periodo de tiempo.



4. Seguimiento, plan de acción y monitoreo

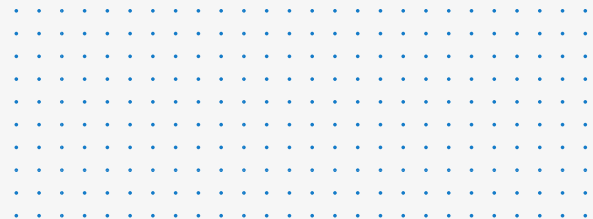
Define un proceso para realizar seguimiento y revisión periódica al comportamiento de tu cartera, para ello identifica cuál es el talento clave que debe participar en estos. Con el comportamiento de cartera que estás identificando y con los cambios del mercado, establece estrategias alineadas.



5. Formación del talento humano

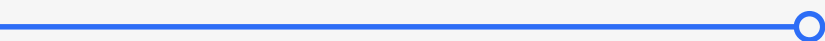
De acuerdo con las metas que te trazaste y los objetivos en términos de fidelización, atracción y desarrollo de clientes, entrega información clave al equipo de trabajo que pueda aportar a que estas metas se hagan realidad. Además, diseña rutas de aprendizaje e indicadores de medición que vayan en línea con lo que esperas en términos de comportamiento de cartera del cliente.

6. Establece planes de comunicación



Crea estrategias de comunicación con tus clientes basándote en la información de la cual dispones. Usa medios como correo electrónico, redes sociales, WhatsApp, listas de difusión, mensajes de texto, llamadas, entre otros; para mantenerlos informados sobre ofertas, promociones, actualizaciones o, incluso, campañas enfocadas (Día de la Madre, Día de la Mujer, día de “x” profesión, cumpleaños, aniversario de la empresa, entre otros).

Para profundizar sobre estrategias de comunicación con el cliente, puedes consultar el contenido de la



7. Campañas de fidelización

Diseña campañas o programas de fidelización para incentivar a los clientes a seguir comprando. Para ello, puedes hacer uso de estrategias como descuentos, recompensas, bonos por compras superiores a “x” monto, beneficio exclusivo por cliente, programa de fidelización de puntos, entre otras.






8. Sistema de gestión de PQRS

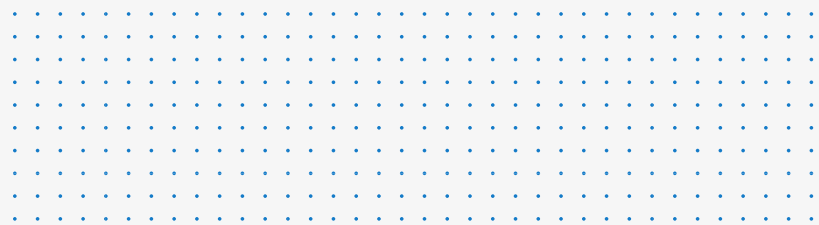
Construye un sistema de recolección de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), este puede ser virtual, por medio de un buzón digital o por correo electrónico, o físico, en caso de que tengas una sede en la cual puedes dejar un buzón para recibirlas. Define una periodicidad para tramitarlas e identifica en qué casos estas quejas han generado alguna pérdida de clientes o de oportunidades de venta.

Aprovecha estos resultados para mejorar procesos, experiencias, productos, servicios y otros.

9. Oportunidades de mejora en tus procesos

De acuerdo con la gestión de cartera que estás implementando, identifica cuáles tareas son repetitivas o requieren de un esfuerzo operativo grande; también, cuáles están generando un impacto negativo en la experiencia de los clientes, por ejemplo, preguntarle de manera reiterativa los mismos datos. Además, busca herramientas, a tu alcance, que permitan la automatización de procesos con el fin de simplificar tareas repetitivas, algunas de estas podrían ser el seguimiento de correos electrónicos, el buzón de quejas, las solicitudes de productos o servicios o la recolección y actualización de los datos.





10. Ventas a débito, crédito o por diferentes medios de pago

De acuerdo con la realidad de tu negocio, el análisis de cartera que estás realizando periódicamente y la recolección de comentarios del cliente, identifica en qué casos puede tener un impacto positivo realizar ventas a crédito y cuáles serían las variables y los procesos que deberías implementar para ponerlas en práctica.

Si por el contrario vienes implementando ventas a crédito y has visto deterioros en los pagos, incumplimiento por parte de los clientes o un proceso que no ha sido lo suficientemente adecuado para recuperar la cartera, identifica otras alternativas para ofrecer financiación sin que los recursos provengan de tu empresa, como la habilitación de pagos con tarjetas de crédito, plataformas de crédito en establecimientos de comercio, entre otras.

Adherir estas buenas prácticas a los procesos que tienes para gestión de clientes, aporta a la sostenibilidad financiera de tu empresa, a la relación con tus clientes, a la estructuración de metas claras con tu equipo y, por supuesto, a la satisfacción y atracción de nuevos clientes.



Para ampliar esta información comunícate
con tu asesor o visita nuestra

¡JUNTOS NOS ASEGURAMOS
DE AVANZAR!

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

segurossura.com.co

Descarga nuestra App Seguros SURA disponible en:  

Líneas de atención 01 8000 518 888 Celular #888
Bogotá 601 437 8888
Cali 602 437 8888
Medellín 604 437 8888

