



Servicio Integral de Ventas y Clientes B2B (Business to Business) Para ventas a empresas

Paquete 1: Inversión S/ 1,500

- **Duración:** 3 semanas
- **Incluye:**

1. Sistema de gestión de clientes corporativos en EXCEL

- Elaboramos un sistema personalizado para tu giro de negocio para administrar todo el proceso de la relación con tus clientes corporativos (empresas, mypes, entidades no gubernamentales, entidades estatales, empresas en el exterior). Desde la información de contacto, datos de la empresa y todo el proceso hasta su primera compra, servicio de atención al cliente y postventa.

Entregable: Sistema de gestión de relación de clientes corporativo CRM (MS Excel).
Incluye: Capacitación en el uso del sistema y llenado de primeros clientes.

2. Identificación y recopilación de datos de empresas de acuerdo a tu mercado objetivo.

- Te enseñamos cómo armar un directorio de empresas potenciales clientes a través de diferentes bases de datos como: SUNAT, SUNARP, Indecopi, MINTRA, directorios sectoriales del estado de empresas como: MINCETUR, MINEM, PRODUCE, DIGESA, DIRIS, SUCAMEC, en donde podemos encontrar las empresas registradas por diferentes rubros.

- Te enseñamos el uso de servicios privados de empresas como directorios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Lima, Sociedad Nacional de Industrias, Comex, ADEX, gremios empresariales y otras entidades gremiales.

- Uso de sistemas de evaluación crediticia y de calificación de empresas como SBS, Equifax, Sentinel, Datacrédito, Xchange, entre las principales.

Entregable: Manual de búsqueda y registros de clientes corporativos (MS Word).
Incluye: Capacitación.

3. Identificación y recopilación de datos del representante/ejecutivos encargado de la Empresa

- Te explicamos las diferentes metodologías para poder obtener los datos de contacto de las ejecutivos encargados del área de compra o toma de decisiones de las empresas: Nombre, cargo, número telefónico, correo electrónico, entre otros.

- Te enseñaremos el uso de LinkedIn como herramienta para identificar el nombre y cargo de los principales ejecutivos de tus empresas clientes y las diferentes herramientas que tiene el sistema para poder contactarte directamente con ellos y enviarles un mensaje de presentación de tu empresa.

- Te capacitamos en las diferentes fuentes de internet para poder obtener los datos de comunicación principalmente el correo electrónico y celular.

Entregable: Manual de búsqueda y registros de datos de contacto de ejecutivos de empresas corporativas (MS Word).

Incluye: Capacitación.

4. Preparación del correo de presentación y solicitud de cita

- Elaboramos una plantilla de correo para presentación a clientes corporativos editada en HTML con tu logo y colores corporativos. (Versión profesional).

- Preparamos el expediente de documentos que vamos a presentar al cliente tanto documentos comerciales: carta de presentación, ficha técnica, lista de productos, etc y documentos legales: Certificado Literal, Ficha RUC, Acreditación REMYPE y otros especiales.

- Solicitud de cita de manera virtual y presencial con el cliente corporativo.



Entregable: Preparación de la carta y expediente en una carpeta de Google Drive.
Incluye: Capacitación

Paquete 2: Inversión S/ 3,000

- **Duración:** 4 semanas
- **Incluye:**
Lo servicios del Paquete 1 y además:

1. Ventas por teléfono

- Elaboramos un manual de atención telefónica personalizado para tu tipo de clientes corporativos y tipo de negocio con los pasos para:
 - Recepción de llamadas y recopilación de datos.
 - Guía de productos y servicios y explicación por teléfono.
 - Técnicas de venta por teléfono para clientes corporativos

Entregable: Elaboración de un manual de atención telefónica corporativo personalizado (MS Word).
Incluye: Capacitación y práctica.

2. Ventas presenciales y/o videoconferencia

- Elaboramos un manual de atención de ventas presenciales y/o videoconferencia personalizado para tu tipo de clientes y tipo de negocio utilizando el método SPIN (Situation, Problem, Implication y Need pay off) o (Situación, problema, implicancias y necesidad de comprar tus productos y/o servicios) a través de los siguientes pasos:
 - Durante la entrevista presentarse y al mismo tiempo saber solicitar información relevante sobre la situación del cliente.
 - Identificar cuál es el problema real del cliente y que tipo de productos o servicios serán los más adecuados para ofrecerle.
 - Calcular el costo para el cliente si se mantiene el problema y/o las ganancias que podría generar al resolver el problema.
 - Y presentarle este beneficio en comparación con un menor costo por nuestros productos y servicios para que decida tomarlos.

Entregable: Elaboración de un manual de ventas personalizado con la metodología SPIN (MS Word).
Incluye: Capacitación y práctica.

3. Atención al cliente

- Te ayudaremos a redactar tus políticas post-venta, términos y condiciones y otros documentos.
- Te ayudaremos a redactar tu política de devoluciones (Para ponerlo en tu página web y otros canales de venta.)
- Te creamos un Libro de Reclamaciones Virtual con Google Form y asistencia en la legalización del Libro de Reclamaciones Físico. Incluye la capacitación de las normas del consumidor de INDECOPI.
- Te explicaremos el proceso de responder apropiadamente un reclamo y/o queja por correo y otros medios del Libro de Reclamaciones. (De acuerdo a INDECOPI)

Entregable: Elaboración de política de ventas, contrato de términos y condiciones, libro de reclamaciones virtual y físico. (MS Word)

Incluye: Capacitación y práctica.

4. Herramientas de Gestión de Clientes

- Uso de sistema de planificación de tareas, citas y comunicaciones de cliente con Asana.
- Elaboración de formularios de llenado, citas, compras, pedidos y otros con Google Form o Wufoo.
- Elaboración de encuestas a clientes con Google Form o Survey Monkey.
- Repaso de los principales sistemas profesionales de CRM como Zoho CRM, HubSpot, Pipedrive y Salesforce.



Paquete 3: Inversión S/ 5,000

- **Duración:** 6 semanas
- **Incluye:**
Lo servicios del Paquete 1,2 y además:

1. Ventas por WhatsApp Business

- Configuración de WhatsApp Business para tu negocio.
- Asistencia en la implementación del catálogo en línea de productos por WhatsApp Business.
- Elaboración de Manual de respuestas automatizadas e instalación de respuestas automatizadas en WhatsApp para todo el proceso: información, promociones, medios de pago, formas de entrega, políticas de venta y otros.
- Envío masivo de publicidad y promociones por WhatsApp Business.

2. Temas legales, tributarios y otros de formalización

- Elaboración del modelo de costos, impuestos y utilidades.
- Preparación de la proforma para tu cliente.
- Elaboración del contrato del servicio que vas a ofrecer a tu cliente corporativo.
- Preparar los documentos complementarios para el cierre del negocio.

3. Facturación Electrónica

- Capacitación para la emisión de facturas y boletas electrónicas a través de la página de la SUNAT, por las aplicaciones de celular de SUNAT.
- Capacitación en instalación de un software facturación electrónica (De ser necesario).
- Emisión de notas de créditos para devoluciones, notas de débito para correcciones en el precio, guías de remisión para el envío.

4. Métodos de entrega:

- Para el método de entrega te explicaremos alternativas prácticas como la contratación de personas naturales como bicicletas, motos, vehículos propios y como hacer con ellos un contrato de tercerización en distribución.
- Además a las anteriores mencionadas se busca realizar acuerdos con empresas de repartición como Chazky, Globo, Olva Courier (Lima y provincia), AZ express y otros servicios de reparto.

5. Sistema en EXCEL de Gestión de Ventas y Compras

- Registro de ventas y clientes tanto para uso de SUNAT como para uso comercial.
- Registro de compras y proveedores tanto para uso de SUNAT como para uso comercial.
- Implementación de un sistema de inventarios.
- Implementación de un sistema de costos y utilidades.