



Servicio Integral de Ventas y Clientes

B2C (Business to Consumers)

Para ventas a personas

Paquete 1: Inversión S/ 1,500 (Duración: 3 semanas)

Incluye:

Sistema de gestión de clientes en EXCEL

- Elaboramos un sistema personalizado para tu giro de negocio para administrar todo el proceso de la relación con tus clientes. Desde la información de contacto, datos del cliente y todo el proceso hasta su primera compra, servicio de atención al cliente y postventa.

Entregable: Sistema de gestión de relación de clientes CRM (MS Excel).

Incluye: Capacitación en el uso del sistema y llenado de primeros clientes.

Ventas por teléfono

- Elaboramos un manual de atención telefónica personalizado para tu tipo de clientes 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.

Entregable: Elaboración de un manual de atención telefónica personalizado (MS Word).

Incluye: Capacitación y práctica.

Ventas presenciales

- Elaboramos un manual de atención de venta presenciales personalizado para tu tipo de clientes y tipo de negocio utilizando el método AIDA (atención, interés, deseo y acción) con los pasos para:

- Recepción del cliente en el local y llamar su ATENCIÓN.
- Diálogos de conversación para conseguir su INTERÉS en el producto.
- Ofertas y promociones para aumentar el DESEO de compra inmediata.
- Técnicas de ACCIÓN de cierre para que el cliente compre el producto.

Entregable: Elaboración de un manual de ventas personalizado (MS Word).

Incluye: Capacitación y práctica.

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.



Paquete 2: Inversión S/ 3,000

Duración: 4 semanas

Incluye:

Lo servicios del Paquete 1 y además:

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.

Ventas por redes sociales

- Configuración de Catálogo de productos en Facebook.
- Elaboración de Manual de respuestas automatizadas e instalación de respuestas automatizadas en Inbox Messenger de Facebook.
- Configuración con sistemas automatizados de respuestas ChatBots.

Ventas por correo (Mailing List)

- Creación de plantillas con estilo HTML para responder a tus clientes.
- Elaboración de plantillas de diferentes respuestas para tus clientes.
- Configuración de correos electrónicos corporativos en sistemas de hosting gratuitos.

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: 5 semanas

Incluye:

Lo servicios del paquete 1, 2 y además:

Métodos de pago

- Conoce cómo sacar cuentas bancarias a costo cero y otras cuentas corrientes/ahorros para que te hagan depósitos. Incluye comunicación con el banco y acompañamiento en la tramitación de los documentos con el banco.
- Aprender y enseñar a tus clientes el uso de las aplicaciones de transferencias como Yape (BCP), Lukita (BBVA), Tunki (Interbank) o la multiplataforma PLIN (Para varios bancos), entre los principales medios de pago. (Importante como registrarlo en la contabilidad con un contrato de transferencia de tu cuenta personal a tu cuenta empresarial para fines tributarios).
- Te explicamos los costos, trámites y solicitud de uso de tarjetas de crédito y débito, entre las cuales tenemos: VisaNet (Niubiz), MercadoPago, Paypal, entre otras para pagos en línea con tarjetas como VISA, Mastercard, American Express y Diners.
- Te explicamos los costos, trámites y solicitud de sistemas de pagos POS para delivery como IziPay (Interbank y Scotiabank) y VendeMas (Niubiz-Visa).
- 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.

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.

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.

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.