

Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Mejores prácticas, mejores empresas



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

- Bienvenido!!!!



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Un buen comienzo

- Tom Watson, IBM
 - Cómo debería ser - Visión
 - Cómo actúa una empresa de ese tipo
 - Actuar así desde el principio
- “No hacemos negocios, construimos un negocio”



Programa desarrollo



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Propuesta

- Sistema de Negocio



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Gestión

¿Eres líder?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Gestión

- Ya sea por decisión o por casualidad estás en una posición de liderazgo.



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Gestión

Habilidades esenciales de un líder

Concentración

1ra Actividad - ¿Qué es para ti ser el líder de tu empresa?

Discriminación

2da Actividad - ¿Cuáles son las actividades que realizas en tu empresa?

Organización

3ra Actividad - ¿Cómo organizas tus actividades en tu empresa?

Innovación

4ta Actividad - ¿Cuál es tu habilidad para mejorar tu empresa?

Comunicación

5ta Actividad - ¿Cómo comunicas a tu gente lo que esperas de ellos?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Gestión

- Meta primaria
- Objetivo estratégico
- Plan de negocio
- Cuantificación del negocio



Gestión

- Mi objetivo estratégico es



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Gestión

- indicadores estratégicos claves
 - Tangibles e intangibles



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Beneficios para la empresa

- Incrementar tu pasión como líder al visualizar tu éxito
- Transformar tu negocio para que sea un vehículo para alcanzar tus objetivos
- Transformar tu perspectiva de cómo darle seguimiento a la salud de tu empresa



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Mercadotecnia

- No es publicidad
- Es entender quienes son tu clientes y porque te compran



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Mercadotecnia

Mercadotecnia

1ra Actividad - ¿Qué vendes?

2da Actividad - ¿Quién es tu cliente?

3ra Actividad - ¿Cuál es la relación entre lo que vendes y tus clientes?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Mercadotecnia

- ¿En que tipo de negocio estás?
- El producto de tu negocio es tu negocio y no lo que vendes.



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Mercadotecnia

¿Conoces a tu cliente?

Características Demográficas

Características Psicográficas



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Mercadotecnia

- ¿Conoces la relación entre lo que vendes y tus clientes?
- Tipo de producto vs. Segmento de mercado



Mercadotecnia

- Proceso de decisión en una compra
 - Toma de conciencia
 - Motivación hacia la compra
 - Aceptación del producto
 - Preferencia de marca
 - Compra
 - Satisfacción del cliente



Beneficios para la empresa

- Crear una imagen objetiva de quienes son tu clientes
- Identificar la relación entre tus productos/servicios y tus clientes
- Examinar tus productos/servicios y tu empresa con la perspectiva del cliente



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Finanzas

Finanzas

1ra Actividad - ¿Cuál es el significado del dinero para ti? , ¿Qué sentimientos tienes cuando piensas en él?, ¿Que experiencia agradable o no pues recordar acerca él?

2da Actividad - ¿Cuáles son las fuentes de información para conocer el desempeño financiero de tu empresa?

3ra Actividad - ¿Cuáles son indicadores que usas para conocer la "salud financiera" de tu empresa?, ¿Cuáles son los indicadores que usas para saber si tu empresa va por el camino correcto o no?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Finanzas

- Sistema de contabilidad con fines de impuestos
- ¿Y para que mas?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Finanzas

- Herramienta de información financiera
 - Recolectar y organizar
 - Documentos probatorios de cada transacción
 - Libros de contabilidad
 - Reportar
 - Estado de resultados
 - Hoja de balance
 - Reporte de flujo de efectivo
 - Pronosticar
 - Presupuesto
 - Reporte de variaciones
 - Plan de flujo de efectivo



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Finanzas



Finanzas

- Estado de resultados – Desempeño de tu empresa
 - Ventas
 - Costo de ventas
 - = Utilidad bruta
 - Costos de operación
 - Costos de administración
 - = Resultado antes de impuesto y PTU a las ganancias UAFIR/EBITDA
 - Intereses, impuestos, depreciación, amortización
 - = Utilidad neta
- Balance general –salud de tu empresa
 - Activo pasivo
 - capital
- Estado del flujo de efectivo – Posición de efectivo de tu empresa
 - Posición inicial de efectivo
 - + ingresos de efectivo
 - Egresos de efectivo
 - = Posición final de efectivo



Beneficios para la empresa

- Establecer un sistema para recolectar y organizar información financiera
- Entender como los diferentes reportes se relacionan para cuantificar las actividades de tu empresa
- Interpretar la información de los reportes para la toma de decisiones



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

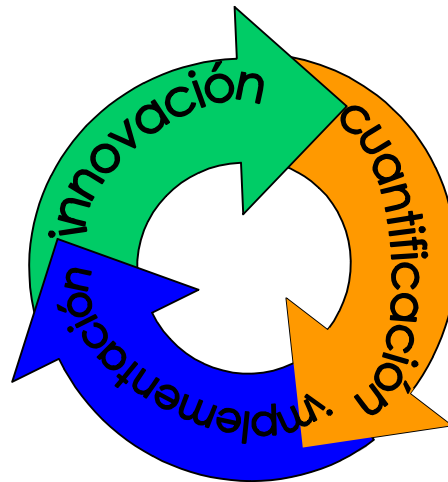
Procesos

- Entendimiento del trabajo y las actividades del negocio, los procesos del negocio, como organizarlos y administrarlos para obtener resultados óptimos.
- Como se gestionan los recursos, los procesos y la gente englobando la cultura y la infraestructura de la compañía



Procesos

- “Así es como hacemos las cosas aquí”
 - Métodos, procesos, procedimientos, sistemas
- Proceso de desarrollo



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Procesos

Procesos

1ra Actividad – Selecciona un proceso en tu empresa para mejorar/innovar. Esquematiza el proceso que seguirías para mejorarlo. ¿Quién lo ejecutaría?, ¿Cómo reportará los resultados?, ¿Cómo se cuantificará la mejora?, ¿Quién, cómo y donde se documentará la mejora al proceso?, etc.

2da Actividad - ¿Cuál es tu habilidad para mejorar tu empresa a través de liderar el proceso de innovación y mejora y no a través de mejorar cualquier proceso de tu empresa?, ¿Qué harías para mejorar tu habilidad para mejorar tu empresa?



Procesos

- Contrato de puestos
 - Declaración de resultados
 - Lista de trabajo
 - Estándares
 - Firmas



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Procesos

Contrato de Puesto

Contrato de puesto para:		
Nombre del Puesto:	Línea de reporte inmediata superior:	
Declaración de resultados: Yo soy responsable de producir los siguientes resultados:		
Línea de reporte: Las siguientes son las posiciones que me reportan directamente y son responsables de producir los siguientes resultados:		
Posición:	Resultado:	
Lista de trabajo		
Trabajo estratégico:		
1.- Recomendar, desarrollar y mejorar métodos, sistemas, políticas y procedimientos para el departamento de contabilidad. (ejemplo)		
2.-		
Trabajo táctico:		
1.- Preparar y entregar los reportes de cuentas por pagar de acuerdo a la política establecida para éstos. (ejemplo)		
2.-		
Estándares:		
Relativo a la posición:		
1.-		
2.-		
Aplicables a toda la empresa:		
1.-		
2.-		
Firmas		
Empleado. Yo acepto producir los resultados indicados así como las responsabilidades de esta posición y cumplir con los estándares establecidos en este contrato.		
Nombre:	Firma:	Fecha:
Línea de reporte inmediata superior. Yo estoy de acuerdo en proporcionar los recursos necesarios, el entrenamiento necesario y el ambiente de trabajo para propiciar que sean cumplidos los resultados, trabajos y estándares de esta posición.		
Nombre:	Firma:	Fecha:



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Beneficios para la empresa

- Clarificar las responsabilidades de cada una de las posiciones en la empresa
- Desarrollar descripciones significativas de cada posición alineadas con los objetivos de la empresa
- Desarrollar la mejora/innovación en la empresa



- Mercadotécnica, Finanzas, Procesos proporcionan:
 - El conocimiento,
 - La información,
 - El sentido estratégico,
 - El fundamento estructural del negocio



Satisfacción al cliente

- Atributos de un producto o servicio
 - Funcionalidad
 - Impacto sensorial
 - Asociaciones inconscientes
 - Conclusiones conscientes
 - Precio/Valor
 - Acceso/conveniencia



Satisfacción al cliente

Satisfacción al cliente

1ra Actividad - ¿Cuáles son las primeras impresiones de un prospecto de cliente cuando entra a tu negocio?, ¿Qué ve, oye y huele al entrar en contacto con tu negocio?

2da Actividad - ¿Cuáles son la experiencias negativas que una persona puede experimentar al entrar en contacto con tu negocio?

3ra Actividad - ¿Qué es lo que quieres que experimente al entrar en contacto con tu negocio?, ¿Qué es lo que te gustaría que pase?

4ta Actividad - ¿Cuál es la experiencia que debe tener esta primera vez para que cada vez que requiera un producto como el tuyo en lo primero que piense sea en tu negocio?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Satisfacción al cliente

Atributos de un producto o servicio

Utiliza la siguiente hoja para definir como el producto impacta a tus clientes.

Describe los atributos con el mayor detalle que puedas.

Producto:

Mercado objetivo:

Funcionalidad:
¿Qué es lo que el producto/servicio debe hacer por tus clientes?, ¿Qué características debe tener?

Impacto sensorial
¿Cuál debe ser la apariencia del producto/servicio?, ¿Cómo debe oler, sonar, verse, sentirse?

Asociaciones inconscientes
¿Cuáles asociaciones debe provocar el producto/servicio y qué respuestas emocionales deben estimularse con esas asociaciones?

Conclusiones conscientes
¿Qué conclusiones racionales debe el cliente inferir del producto?

Precio/Valor
¿Cuál es la estrategia de precio adecuado para el producto/servicio y cuál es la impresión de valor que de ella se infiere?

Acceso/conveniencia
¿Los cliente tienen acceso fácil a tu producto?, ¿Realizar negocios con tu compañía es tan fácil y conveniente como se requiere?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Satisfacción al cliente

- El producto correcto para el mercado objetivo
- Desarrollar el perfil del producto ideal para tu mercado objetivo
- Evalúa lo mejor de la competencia
- Desarrollar el perfil del producto actual
- Diseñar el producto real para que se asemeje al producto ideal
- Desarrollar especificaciones del nuevo producto real



Beneficios para la empresa

- Entender el producto/servicio desde la perspectiva del cliente
- Conocer perfectamente lo mejor de la competencia



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Conversión de prospectos

- Centro de actividades de ventas
- La mejor venta es sin venta



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Conversión de prospectos

Conversión de prospectos

1ra Actividad - ¿Cuáles son las acciones específicas que realizas en el proceso de convertir a un prospecto en un cliente?, ¿Cómo lo tratas, qué le dices, cómo lo escuchas, como lo haces sentir, etc.?

2da Actividad - ¿Cuáles son las acciones específicas que realizas en el proceso de convertir a un nuevo cliente en un cliente recurrente?, ¿Cómo lo tratas, qué le dices, cómo lo escuchas, como lo haces sentir, etc.?

3ra Actividad - ¿Cuáles son las acciones específicas que realizas en el proceso de convertir a un cliente recurrente en un cliente "de toda la vida", ¿Cómo lo tratas, qué le dices, cómo lo escuchas, cómo lo haces sentir, etc.?



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Conversión de prospectos

- Necesidades para realizar la decisión de compra
 - Información
 - Entendimiento
 - Clarificación de necesidades
 - Consejo
 - Asistencia
 - Tranquilidad
 - Ejecución de la compra

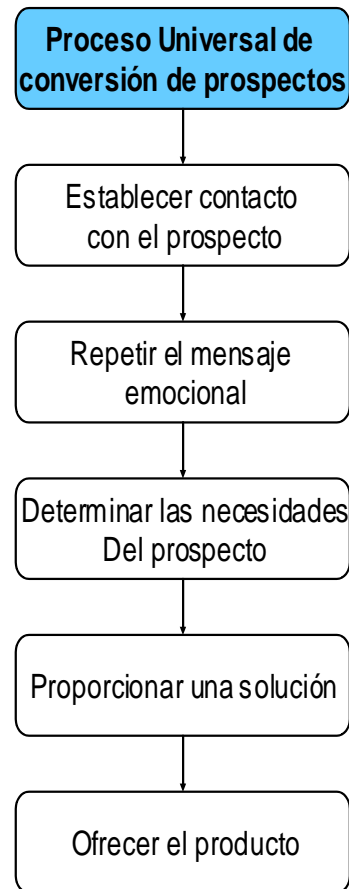


Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Conversión de prospectos



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Beneficios para la empresa

- Adaptar el proceso universal a tu empresa
- Entender la necesidades del cliente para realizar una decisión de compra



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Generación de Prospectos

- Empieza con el cliente y tu negocio depende de la habilidad para atraer y retener clientes.



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Generación de Prospectos

- Canales para Generación de Prospectos
- Elementos objetivos claves para la selección de canales
 - Alcance
 - Atracción
 - Costo



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Generación de Prospectos

Generación de Prospecto: Habilidades esenciales de un líder
Mejores prácticas, Mejores empresas

Doc GP3/6

Canales para la generación de prospectos Evaluación de costo y cobertura

Mercado objetivo: _____

Tamaño del mercado objetivo: _____

A	B	C	D	E	F	G
Canal	Costo de una colocación	Alcance de una colocación	Costo por persona: B / C	Cobertura: C / tamaño mercado	Comentarios	Orden de preferencia

Derechos Reservados © Raúl Rubio Quintero Mármol



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Generación de Prospectos

- Elementos subjetivos claves para la selección de canales
 - Consistencia
 - Con el mercado objetivo
 - Con la estrategia de la empresa
 - Práctica con la empresa
 - Impacto
 - Credibilidad
 - Intimidad



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Generación de Prospectos

Evaluación de criterios subjetivos

Canal	Consistencia con el mercado objetivo	Consistencia con la estrategia de la empresa	Consistencia práctica con la empresa	Impacto	Credibilidad	Intimidad	Orden de preferencia



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Beneficios para la empresa

- Seleccionar y evaluar las alternativas para generación de prospectos
- Utilizar un procedimiento sistémico para la selección del canal



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Satisfacción, conversión y generación:

- Son los mas visibles para los clientes
- Dan forma a la experiencia que tendrá un cliente al interactuar con la empresa
- Si cuentan con ciertas características se convierten en ventaja competitiva.



Beneficios e Impacto

- Desarrollo de un claro entendimiento
- Crecimiento sostenido
- Enfoque al desarrollo e innovación
- perspectiva más estratégica acerca de la empresa
- Incremento en la productividad y mejora en la operación de la empresa
- Contar con una estrategia clara y precisa
- Compromiso y responsabilidad de todas personas
- Enfoque de esfuerzos hacia la mejora continúa
- Una nueva perspectiva de como visualizar una empresa
- Desarrollo de habilidades de pensamiento sistémico
- Estructura, claridad y orden



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

- Preguntas y dudas



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

“Nuestros actos no pueden ser mas sabios que nuestro pensamiento, nuestro pensamiento no puede ser mas sabio que nuestro entendimiento”

George S. Clason



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©

Contacto

- Ing. Raúl Rubio Quintero Mármol
- Tel: (81) 8221 5683
- Cel: 044 81 1490 4636
- raul.rubio@prospectivaempresarial.com
- www.prospectivaempresarial.com



Prospectiva Empresarial

Mejores prácticas, mejores empresas

Todos los derechos reservados ©