

GESTIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES.

QUÉ ES

La gestión de clientes y proveedores son procesos que permiten a una empresa construir relaciones con sus clientes y proveedores.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

- Identificar, calificar y contratar proveedores
- Administrar las entregas y pagos
- Desarrollar relaciones de confianza y colaboración
- Negociar precios y acuerdos de pago



GESTIÓN DE CLIENTES

- Entender y satisfacer sus necesidades.
- Gestionar las relaciones actuales y potenciales.
- Orientar los recursos de la empresa al servicio del cliente.
- Almacenar y consultar datos
- Gestionar las oportunidades de negocio
- Crear acciones y tareas comerciales
- Seguimiento comercial
- Gestionar la documentación



SEGUIMIENTO DE CLIENTES

- Hojas de cálculo.
- El CRM
- Gestión electrónica de Documentos

BENEFICIOS

- Toma de decisiones.
- Priorizar.
- Mejora de procesos.
- Mejora de calidad.
- Mejora comunicativa.

TIPOS DE CRM

- Operativo: se centra en las operaciones diarias de la empresa.
- Analítico: examina los datos de los clientes para identificar patrones de comportamiento.
- Colaborativo: organiza y comparte información de clientes con los colaboradores internos y externo.
- Estratégico: Se centra en la creación y el fortalecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.