



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

# Estrategias y herramientas tecnológicas para empresas exportadoras

Lima, 19 de abril de 2023

**Luis  
Yanamango**

CEO & Founder

LYANAMANGO@M4G.COM.PE

972 509 633





MBA© Centrum, Certificado en Transformación Digital por la Universidad Pacífico, Ingeniero de Sistemas USMP, certificado en OKR, PNL y CEO de la empresa **SOLUCIONES M4G**, compañía especializada en **Transformación Digital** con oficinas en Perú, EEUU y con clientes del sector Banca y Seguros, Educación, Inmobiliarias, Salud, Servicios, entre otros. M4G también es Partner Advanced de **ZOHO**, una Plataforma Omnicanal de **45** Aplicaciones World Class integradas para gestionar todas las áreas de una empresa.

## Luis Yanamango

CEO & Founder at Soluciones M4G



A photograph of a city street with tall buildings and a red overlay. The text is centered over the image.

# ¿Sabes como llevar tu empresa al siguiente nivel?

En esta presentación descubrirás como hacerlo en tan solo 5 pasos.

Somos un equipo de **especialistas** en la implementación de estrategias empresariales y también somos **Partners Premium** de ZOH0.

# CRM

Customer Relationship Management

---

CRM es un enfoque empresarial centrado en el cliente que busca mejorar la **relación** con el cliente y la **rentabilidad** a largo plazo.



# CRM

## Ventajas para las empresas

- Es un **aliado** en la toma de decisiones.
- Acceder a la información en **tiempo real**.
- **Optimizar** los procesos de venta.
- Mayor número de **ventas**.
- Inteligencia automatizada para **generar leads**.
- Mejorar el servicio de **atención** al cliente.

Las **empresas exportadoras** tendrán una mejor gestión de las relaciones con los clientes, aumentar la rentabilidad, y mejorar la toma de decisiones.

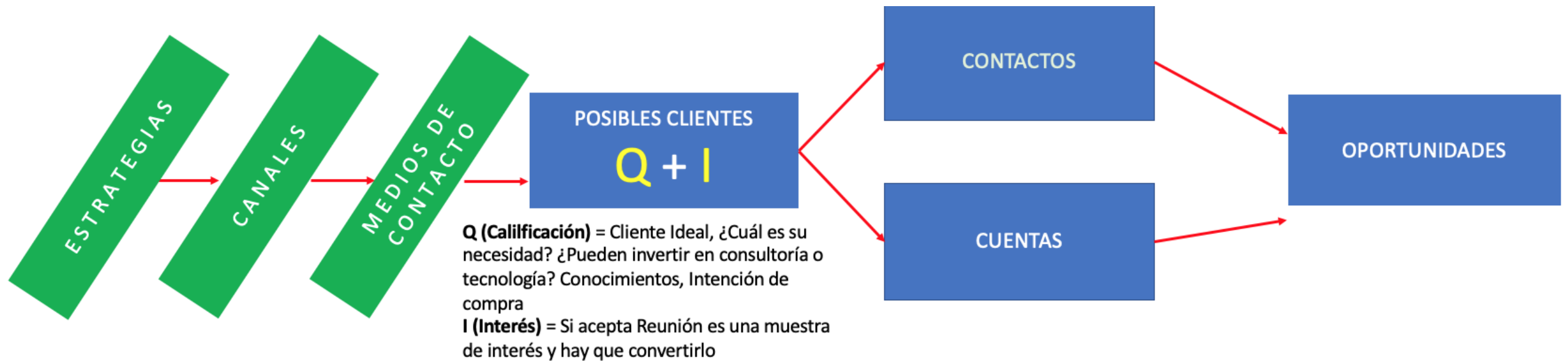
# CRM

Implementación de un sistema

- Define tus **objetivos** de negocios.
- Describe el **recorrido** del cliente.
- Define tu **proceso** de ventas.
- Organiza tus procesos **internos**.
- **Invierte** en un software de CRM.

La implementación de un sistema CRM en una **empresa exportadora** debe involucrar a todos los departamentos y considerar las necesidades específicas del negocio.



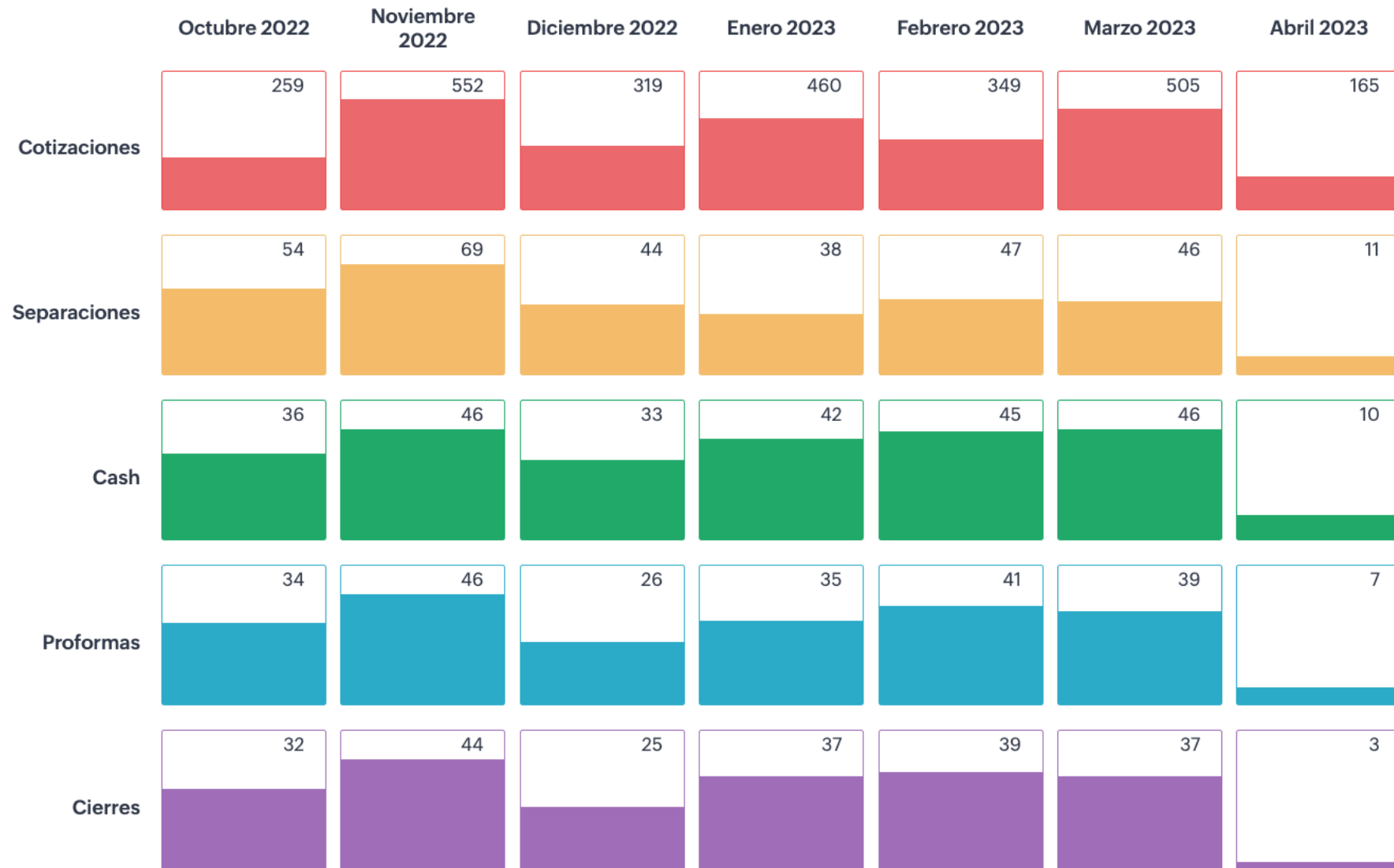


**Asignación Fase-Probabilidad**

Nombre de la fase	Probabilidad (%)
Reunión Agendada	5
Reunión Concretada	10
Propuesta	20
Seguimiento	25
Negociación	80
Contrato	95
Oportunidad Ganada	100
Oportunidad Perdida	0

Análisis de necesidades  
 Propuesta de valor  
 Identificar tomadores de decisión: Decisor, Influenciador, Nexo

### Monitor Rendimiento Últimos 6 meses



DE HOY POSIBLES CLIENTES

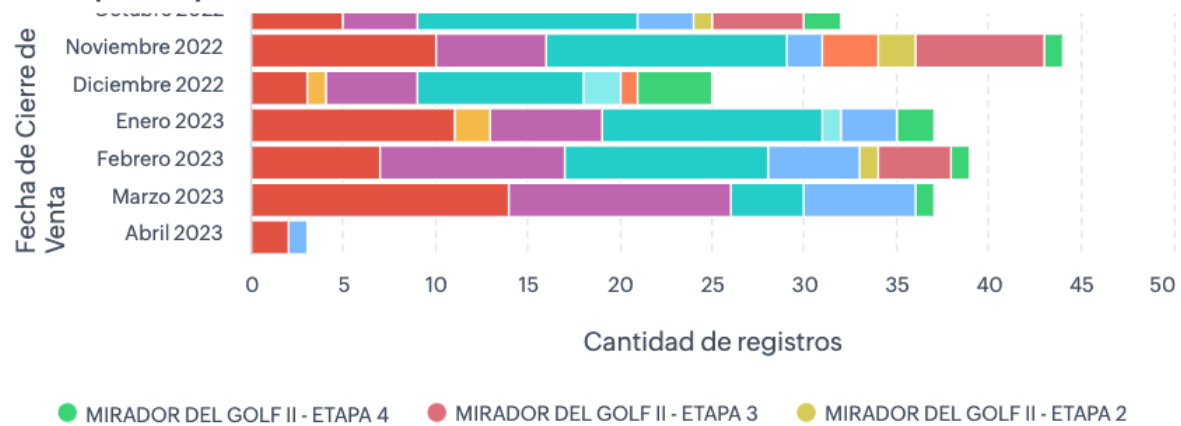
23 ▲ 64.3%

Relativo a ayer: 14

Cierres Importe



Cierres por Proyecto



MIRADOR DEL GOLF II - ETAPA 4    MIRADOR DEL GOLF II - ETAPA 3    MIRADOR DEL GOLF II - ETAPA 2

# Omnicanalidad

Sincronización de todos los canales

---

Omnicanalidad es utilizar los canales de comunicación disponibles en un mismo lugar. Se trata de una forma de ayudar a **maximizar** la satisfacción de tus clientes.



# Omnicanalidad

## Ventajas

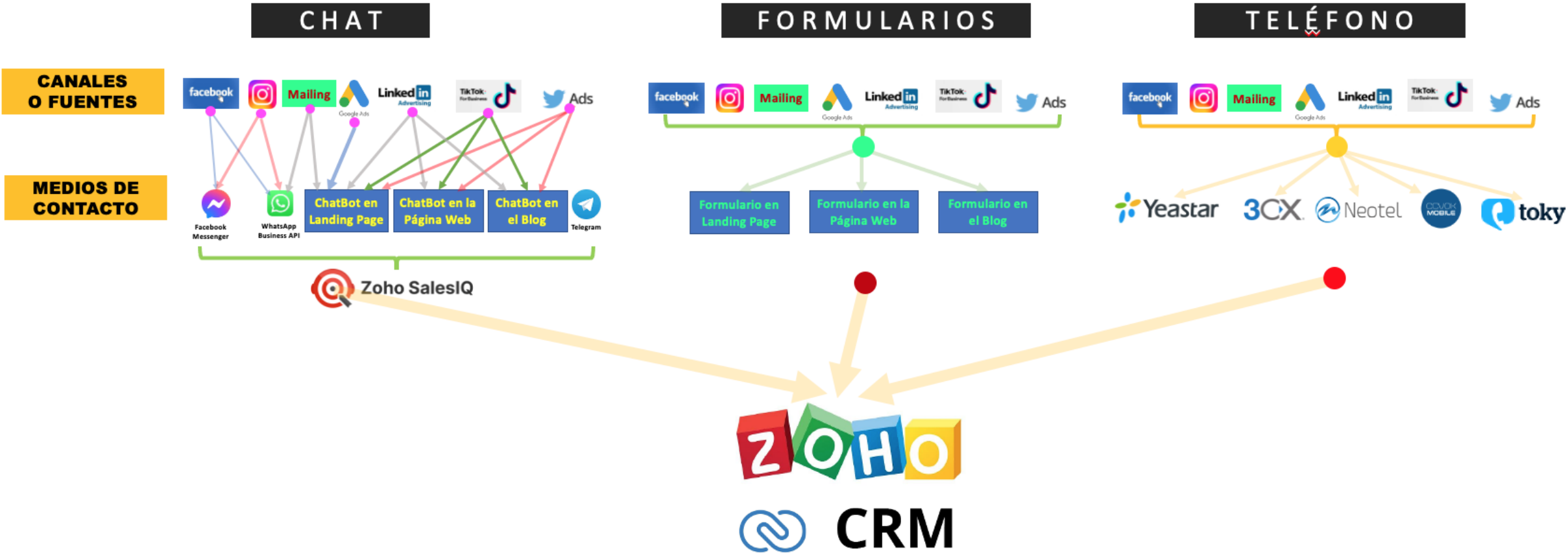
- Interacción **bidireccional**: Mejora la comunicación empresa-usuario y viceversa.
- Mejora del **engagement**.
- Mejor eficiencia en la **atención** al cliente.
- **Integración** de los diferentes departamentos de la empresa.

### *Dato*

M4G es un empresa **experta** en omnicanalidad, debido a nuestro equipo altamente capacitado y calificado.



# Omnicanalidad



# Haz la **diferencia** usando metodologías y estrategias empresariales



# 5 Pasos

para llevar tu negocio al **siguiente nivel**

Los cinco pasos son una **metodología** para mejorar continuamente en empresas y proyectos, que incluye diagnóstico, planificación, aplicación y seguimiento constante.



Es necesario un plan de acción detallado, la implementación y el seguimiento para lograr **objetivos específicos**.

1

## Diagnóstico inicial

Evaluación de la situación actual.

2

## Oportunidades de mejora

Identificación de áreas a mejorar.

3

## Planeamiento de estrategia

Un plan de acción detallado.

4

## Aplicación de estrategia

Ejecución del plan de acción.

5

## Monitoreo y acompañamiento

Seguimiento y ajuste constante.

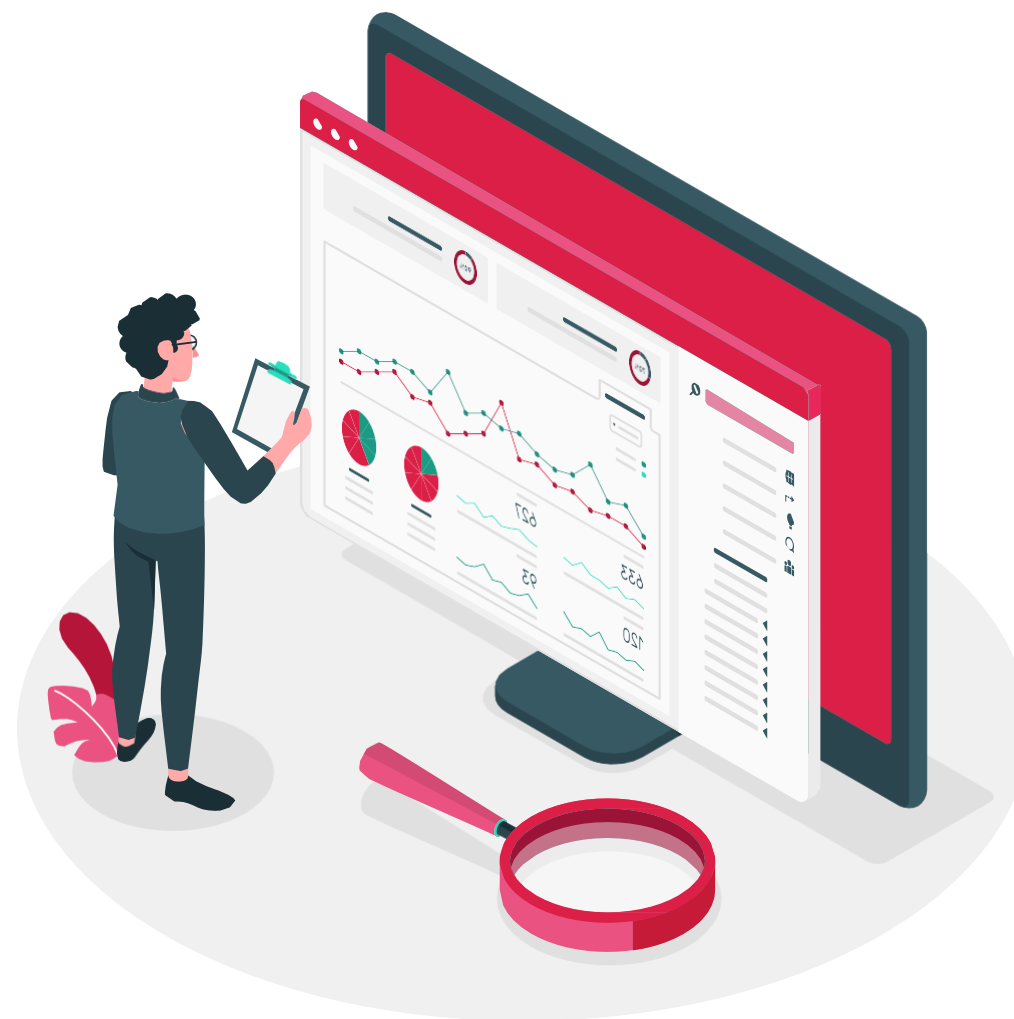
# 1

## Diagnóstico inicial

Evaluación de la situación actual.

Para empezar con un plan estratégico se debe **analizar** todos los procesos de la empresa, con la mayoría de los siguientes métodos:

- Objetivos definidos(OKR's)
- Buyer persona
- Propuesta de valor
- Customer Journey Map
- Gestión de la Innovación
- AS IS
- TO BE



# 2

## Oportunidades de mejora

Identificación de áreas a mejorar.

Se analiza la situación actual, se establecen metas y se identifican los obstáculos a superar para alcanzarlas. También se determinan los recursos necesarios y se elabora un plan para implementar las mejoras identificadas.

Se podría usar el método **SMART**, es una técnica utilizada para establecer metas claras y alcanzables

### *Recuerda*

Asegúrate de que tus metas sean **específicas, medibles, alcanzables, relevantes** y con un plazo de tiempo definido.

# 3

## Planeamiento de estrategia

Un plan de acción detallado.



CRM



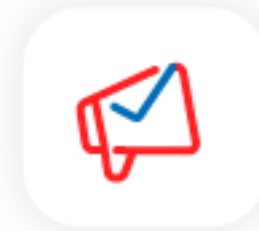
SalesIQ



Analytics



Social



Campaigns

# 4

## Aplicación de estrategia

Ejecución del plan de acción.

Una vez que se ha establecido la estrategia en el paso anterior, es **importante** llevarla a la práctica. Para esto, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- **Asignar** los recursos necesarios.
- **Definir** roles y responsabilidades.
- **Comunicar y capacitar**.
- **Implementar** la estrategia.

### ***Monitorear***

Es viable usar una metodología **Data Driven** que servirá para medir los resultados y tener un análisis preciso.



# 5

## Monitoreo y acompañamiento

Seguimiento y ajuste constante.



Es importante realizar un **seguimiento constante** para evaluar su progreso y hacer los ajustes necesarios. Para esto, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- **Medición** de resultados.
- Evaluación **continua**.
- **Comunicación**.
- **Acompañamiento**.

### ***Comunicación***

Es fundamental mantener una comunicación **clara y abierta** con todos los involucrados en la estrategia.



# Caso de éxito



[Ver video](#)

# Marcas que confían en nosotros

