



La guía definitiva



La **empatía con los clientes** es el punto clave para tener un negocio exitoso, pues conocer sus gustos, comportamientos y necesidades nos ayudará a tener un perfil relacionado con los productos y servicios que ofrecemos.

De esta forma podremos lograr una estrategia eficiente y rentable.

¿Estás buscando establecer vínculos con tus clientes, generar leads cualificados e incrementar tus ventas?

Estás en el lugar adecuado, ya que **a través de esta guía conocerás qué es el CRM**, sus usos, beneficios y cómo te ayudará a automatizar los procesos comerciales para alcanzar tus objetivos.



¿Qué es el CRM?

Este es un término conocido como **Customer Relationship Management**, el cual es una plataforma que integra todas las acciones de los departamentos de una empresa: ventas, marketing y servicio al cliente.

Anteriormente, este tipo de software se enfocaba en la gestión de procesos de ventas, pero este concepto ha cambiado y **actualmente tiene una mayor importancia en un negocio.**

Ahora se ha convertido en una herramienta que, complementada con una estrategia de negocio, **ayuda a construir relaciones con los clientes.**

Con el paso del tiempo también **ha cambiado la forma en que los consumidores realizan compras**, ahora buscan que sea una experiencia agradable y que el producto, además de satisfacer sus necesidades, supere sus expectativas.

Tomando esto en cuenta, la utilización del CRM en tu estrategia es un excelente punto de partida para la transformación digital.



Usos del CRM



La principal función de una plataforma de este tipo es **conocer a detalle los gustos y necesidades del cliente** para crear estrategias y mensajes de comunicación que se anticipen a ello.

También **permite almacenar información relevante de clientes** actuales y potenciales como nombre, teléfono, correo electrónico y el registro detallado de otras acciones como visitas a sitio web, llamadas, envío y recepción de correos electrónicos, entre otros.

Recuerda que para lograr una estrategia exitosa es importante complementar el CRM con una metodología eficiente.

En este caso el **inbound marketing** es una excelente opción, ya que te permite atraer usuarios, convertir leads, cerrar ventas y fidelizar a tus clientes a través de contenido de valor, estableciendo una relación de calidad con cada uno de ellos.



Beneficios del CRM

Además de automatizar los procesos de seguimiento al cliente, **el CRM te ayuda en distintos aspectos:**

Acceso a información relevante de cada cliente y sus interacciones:

Esto ayuda a ofrecer **contenido y mensajes que sean más eficientes**, detectar en qué parte del embudo de ventas se encuentra cada uno y qué tan cerca se encuentran de tomar la decisión de compra.



Detectar oportunidades y fallas que pueden aprovecharse para hacer ajustes en la estrategia:

Parte importante de la implementación es el control, por lo que **el CRM te permite identificar cuáles son las áreas de mejora** y realizar los cambios correspondientes para optimizar los resultados.

Automatización de procesos comerciales:

En el mundo empresarial cada minuto cuenta, por lo que gerentes y directivos buscan que sus colaboradores eviten pasar horas en tareas administrativas y se enfoquen en tareas que generen más valor.

Ofrece datos en tiempo real sobre las necesidades y demandas del cliente:

Se obtiene información relevante para presentar soluciones oportunas. Por ejemplo, si envías una encuesta de satisfacción y detectas que la experiencia de compra de un cliente no fue la esperada, puedes contactarlo inmediatamente para solventar la situación y prevenir que vuelva a suceder.

Integración de los equipos de marketing, ventas y servicio al cliente:

Esto **facilita el paso del cliente** por el funnel de ventas y por lo tanto, mejorar su experiencia de compra.

Gracias a la herramienta del CRM **podrás gestionar de forma clara y concisa la relación con los clientes** y el estado de los procesos de ventas, por lo que ahorrarás tiempo y lo podrás invertir en el desarrollo de estrategias comerciales.





¿Cómo saber si necesitas un CRM?

Si aún tienes dudas sobre si tu empresa se beneficiaría con un software de este tipo, a continuación te compartimos algunas **señales que indican que necesitas añadirlo a tu estrategia:**

1. La empresa está constituida por **varios departamentos** que requieren de comunicación constante.
2. Cuentas con una **base de datos ineficiente** que dificulta encontrar y extraer datos para la toma de decisiones.

3. Existen **negociaciones que pasan desapercibidas** por falta de seguimiento o por la utilización de planillas o documentos individuales.
4. Tienes a tu disposición **distintas plataformas que no están conectadas entre sí**, por lo que la información se encuentra dispersa.



5. Tu empresa está experimentando un **crecimiento más rápido de lo esperado** y los procesos de ventas se vuelven más complejos.
6. **La experiencia de servicio no es la adecuada** para tus clientes o se están perdiendo oportunidades de venta por causa de problemas en el servicio.



CRM de Hubspot

Contar con el apoyo y asesoría de una agencia **partner nivel Gold de Hubspot como NIU** será un valor agregado para tu estrategia, ya que tenemos la posibilidad de brindarte diferentes servicios que te darán una **ventaja competitiva** con la metodología de inbound marketing.

La plataforma **CRM de Hubspot** incluye las herramientas e integraciones necesarias para los departamentos de marketing, ventas y servicio al cliente.

A continuación **te explicamos cada uno** de los productos que serán de mucha ayuda para mejorar los servicios de tu empresa e incrementar sus ventas:

Marketing Hub:

Te ayudará a **aumentar el tráfico**, convertir visitas en clientes y ejecutar exitosamente campañas de inbound marketing.

Algunas de sus características son generación de leads, automatización de procesos de marketing y herramientas de analítica.

Sales Hub:

Este apartado te permitirá **recopilar datos relevantes** de tus prospectos, automatizar tareas y cerrar negocios con más rapidez.

Algunas de sus características son CRM avanzado, programación de reuniones y citas para el equipo de ventas.

Service Hub:

Este software es de mucha ayuda para ponerte en **contacto con clientes** y convertirlos en promotores que potencien el crecimiento de tu empresa.

Algunas de sus características son generación de tickets, feedback de clientes y bases de datos.

CMS Hub:

Es una plataforma de **gestión de contenidos** para expertos en marketing y desarrolladores que ofrece a los clientes una experiencia confiable y personalizada.

Obtendrás recomendaciones de SEO y temas para sitio web son algunas de sus características más populares.



En conclusión, implementar una plataforma de **CRM** que contemple todas las áreas de tu empresa y la asesoría de una agencia experta es la **combinación perfecta para hacer crecer tu empresa**, incrementar tus ventas e implementar una estrategia efectiva.



¿Quieres hacer crecer tu empresa?

En **NIU** seremos tu partner para hacer crecer tu negocio por medio de estrategias innovadoras en los distintos canales digitales.

Solicita más información

