

En nuestra cultura

EL CLIENTE
ES

NUESTRA
PASIÓN

DE LA MINA AL MERCADO



En nuestra cultura hemos declarado que **el cliente es nuestra pasión de la mina al mercado**. Por esto, es importante comprender los retos que nuestros clientes tienen al interactuar con nosotros. Hoy te contaremos detalles de cómo gestionamos la **atención a los clientes nuevos**.



Conoce Cifras clave del proceso de clientes nuevos en Cemento y Concreto, de enero a marzo de 2024:

- ☐ Promedio de clientes nuevos que nos contactaron: **588**.
- ☐ Promedio de clientes a los que logramos convertir en el primer trimestre: **12**.
- ☐ % de clientes a los que les vendimos: **2 %**.
- ☐ Solución en primer contacto enero- marzo: **36**.
- ☐ Valor promedio facturado a clientes nuevos antes del piloto primer trimestre: **COP \$36.000.000**
- ☐ El ANS de tiempo pactado en el que un asesor comercial debería atender las solicitudes en el negocio industrial es de **6 horas** y en el negocio masivo de un día. Sin embargo, el contacto y cumplimiento del ANS se estaba haciendo en los dos negocios en **2,2 días**.

¿Te imaginas lo que podríamos lograr si atendemos más clientes en menos tiempo?

*Información suministrada por el área de Experiencia del Cliente.



Retos actuales del proceso:

Tenemos muchos productos y se requiere **mucha experiencia** para atender la llamada. Esto, teniendo en cuenta la **especificidad técnica** y de precios.



Se requiere conocimiento **técnico** para poder generar una **cotización** con todos los elementos de costo eficiencia.

Las representantes de atención al cliente no tienen acceso a todas las herramientas tecnológicas y de información que les permitan dar precios y resolver las dudas del cliente en el primer contacto. Por eso, deber **redireccionarlo para recibir asesoría del área comercial.**



Comentarios de los clientes:



1. ***“Se demoran en dar respuesta”.***
2. ***“Quiero que me den precio y asesoría en el mismo momento que llamo”.***
3. ***“Tienen procesos robustos”.***

- Comentarios extraídos de la Línea de Atención al Cliente.

