

**FULANO**

**Y**

**MENGANO**

**Consultoría Customer Focused**

# FULANO Y MENGANO

## Consultoría Customer Focused



### EL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN

**Fulano y Mengano** tiene como misión el desarrollo de estrategias con foco en el cliente, mediante la detección de necesidades y oportunidades resultantes de la interacción del cliente con la organización a lo largo de su ciclo de vida.

Los clientes ofrecen 4 grandes oportunidades para mejorar los resultados de negocio de las compañías.

Nosotros podemos ayudarte a explotar las principales herramientas que la empresa tiene a su disposición para aprovechar esas 4 oportunidades.

ATRACCIÓN Y  
CAPTACIÓN DE LEADS

CONVERSIÓN A  
CLIENTE

FIDELIZACIÓN Y  
RETENCIÓN

DESARROLLO DE  
CARTERA



## LA ORGANIZACIÓN DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE: CRM

---

¿Podrías decirme el nombre de 3 de tus **empleados**?

¿El precio de 3 de tus **productos**?

¿Tus 3 principales **competidores**? Seguro que sí.

¿Y el nombre de 3 de tus **clientes**? Probablemente no. Tal vez sea el momento de iniciar una estrategia **Customer Focused**.

¿Son tus **clientes** menos importantes para la organización que los empleados, el pricing, los canales o los indicadores de negocio?

Debemos dejar de pensar que los clientes son **FULANO y MENGANO**, y empezar a ponerles nombres y apellidos, empezar a conocerlos mejor, porque son la razón de la existencia del negocio.

¿Alguno de estos ejemplos son los **retos, oportunidades o pain points** a los que se enfrenta a diario tu organización en su relación con los **clientes / leads** en su ciclo de vida?

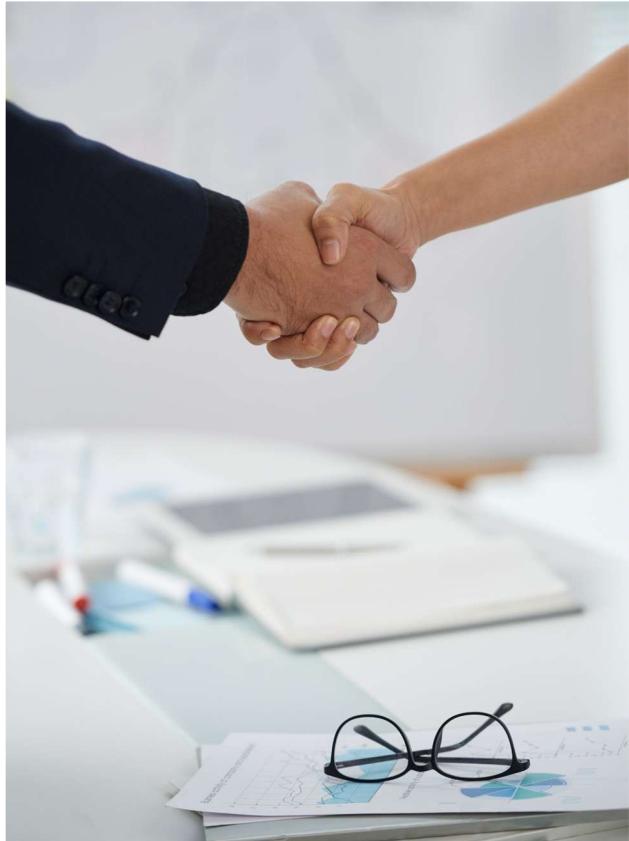
## LEAD MANAGEMENT

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Captación de leads de dudosa calidad y excesivos recursos para su tratamiento.</li><li>- Funnel de ventas con altas tasas de pérdida resultando un bajo CR.</li><li>- Bajo % de avance por el lead journey.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Estacionalización del mercado e ineficiencias de inversión.</li><li>- Incrementos de early churn.</li><li>- Desajuste en los CPA por canal de generación.</li></ul> |
|---|---|

## CUSTOMER BASE MANAGEMENT

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Tasa de churn elevada en HVC</li><li>- Matriz RFM descompensada</li><li>- Clientes one-shot con bajos niveles de crosssell o renovación de producto</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Alto volumen de reclamaciones postventa</li><li>- Ofertas de retención con payback excesivamente alargado</li><li>- Ruido social negativo tras la experiencia como bajo NPS de cliente</li></ul> |
|---|--|

Si en alguno de los desafíos anteriores u otros similares has visto reflejado el caballo de batalla actual de tu compañía, tal vez sea hora de hacer un en alguna de las etapas del **ciclo de vida del cliente**.



En consecuencia, comenzar a sentar las bases de una **estrategia customer focused**.

Siguiendo las etapas de una **ESTRATEGIA CRM...**

DATOS

INFORMACIÓN

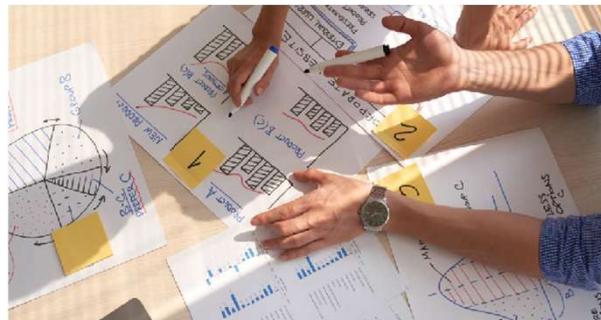
CONOCIMIENTO

ESTRATEGIA

ACCIÓN

Comenzaremos a profundizar en sus expectativas, su comportamiento, sus demandas y su relación con la empresa, y analizaremos curvas evolutivas, ratios de conversión, costes y ciclos de venta, detectando así los **Insights de Cliente** y **Mercado** accionables más relevantes.

Estos Insights permitirán movilizar las palancas adecuadas para la mejora de los KPIs y el resultado de las acciones en diversas áreas de la compañía, como Marketing, Desarrollo de Producto, Ventas, Brand&Comms, Postventa, Logística...



Y en consecuencia, podremos determinar los proyectos más inmediatos y adecuados que debemos afrontar para el establecimiento con nuestros clientes de relaciones más satisfactorias, rentables y duraderas, a lo largo de las **principales áreas del ciclo de vida**:

---





**1**

## ATRACCIÓN Y CAPTACIÓN DE LEADS

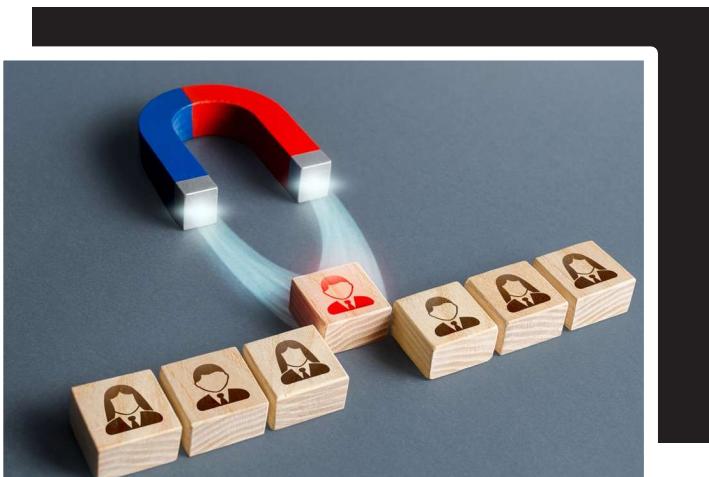
- Brand tracking, Comms tracking.
- Consultoría estratégica, organización comercial, gestión de crisis, transformación y desarrollo de pymes.
- Análisis de mensaje, posicionamiento de marca y plan de medios.
- Repositionamiento de marca, desarrollo de imagen corporativa, manuales de marca y adaptaciones de material.
- Marketing Digital: SEO, SEM, remarketing, programática, community management, análisis de tráfico web, etc.
- Construcción de lead journey, momentos de la verdad, relación expectativa-vivencia-experiencia.
- Acciones de street marketing, samplings y degustaciones.



**FULANO Y MENGANO**

**Consultoría Customer Focused**





**2**

## **CONVERSIÓN A CLIENTE**

- Programación de Lead Scoring.
- Dinamización y gestión en punto de venta: promotores, azafatas, auditores, stands, etc.
- Marketing Automation, lead nurturing.
- PoS tracking: seguimiento de indicadores en punto de venta para la gestión de Trade Marketing (comunicación, pricing, localización de producto, etc).
- Profiling y drivers de conversión, balanceo de inversiones.
- Diseño y producción de packaging, material PLV.
- Desarrollo de plataformas de e-commerce.
- Realidad aumentada.

**FULANO** Y **MENGANO**

**Consultoría Customer Focused**





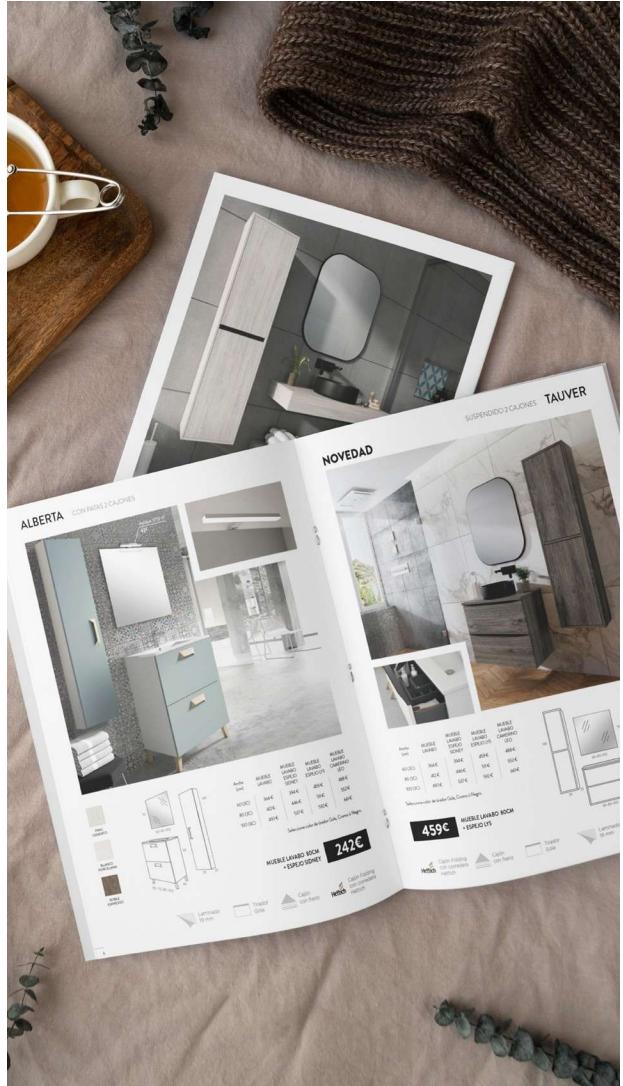
**3**

### **DESARROLLO DE CLIENTE Y FIDELIZACIÓN**

- Desarrollo de programas de incentivos para distribuidores y fuerza de ventas.
- Análisis RFM, segmentación, ciclos de vida, etc.
- Desarrollo integral de eventos, formaciones, ferias, etc.
- Diseño y producción de merchandising.
- Desarrollo de programas de fidelización para clientes y empleados.
- Satisfacción de cliente, NPS, key enhancers y dissatisfiers.

# FULANO Y MENGANO

## Consultoría Customer Focused





**4**

## **RETENCIÓN**

- Análisis de tasas de churn, churn de valor, tipologías, etc.
- Desarrollo de partnerships, servicios complementarios, diversificación de oferta.
- Desactivación de ruido social negativo tras la experiencia de compra.
- Descubrimiento de pains de cliente, motivos de abandono.



# FULANO Y MENGANO

## Consultoría Customer Focused



**FULANO** Y **MENGANO**

Consultoría Customer Focused

## ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



SUMAUTO



bildutruck  
right on time!



AREHUCAS

Ciret



maxell



ASEFARMA  
Compraventa - Asesoría - Consultoría



QUIADSA®  
SOLUCIONES PROFESIONALES  
Adhesivos, Selladores, Siliconas e Impermeabilizantes

Bona®



ALTADIS

AN IMPERIAL BRANDS COMPANY

makro



ROBERT WALTERS

alsa



Saunier Duval

TGB | THE GOOD BURGER  
LA BUENA HAMBURGUESA

AYERBE



33

isaval  
pinturas

easypark



**FULANO** Y **MENGANO**

**Consultoría Customer Focused**

## CONTÁCTANOS

---

Concertemos una cita para iniciar así una nueva trayectoria de éxito  
junto a **Fulano y Mengano**.



620 837 600



[maria@fulanoymengano.com.es](mailto:maria@fulanoymengano.com.es)

**FULANO** Y **MENGANO**

**Consultoría Customer Focused**