

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



FULANO

Y

MENGANO

Consultoría Customer Focused



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.

FULANO

Y

MENGANO

Consultoría Customer Focused

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

CUSTOMER BASE MANAGEMENT

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

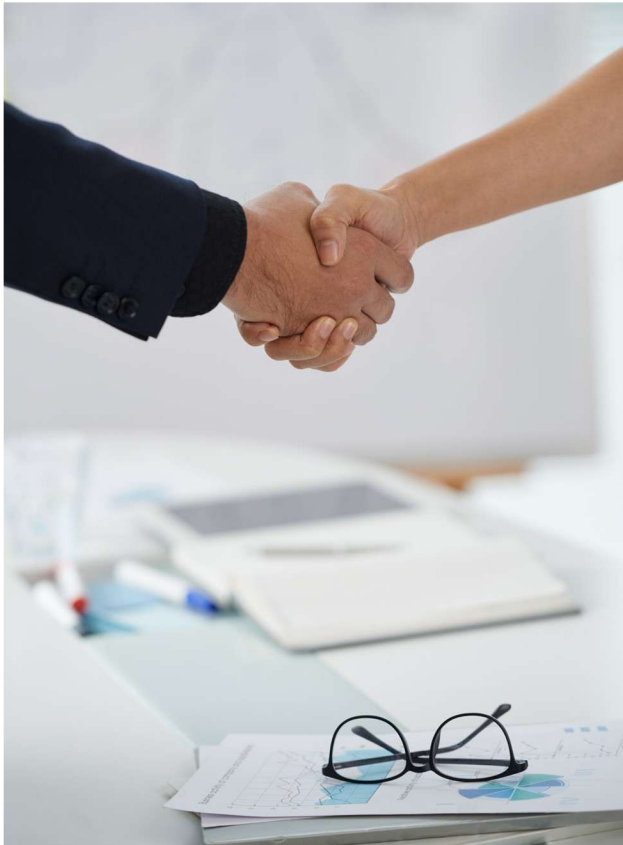
FULANO

Y

MENGANO

Consultoría Customer Focused

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...**



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...



FULANO

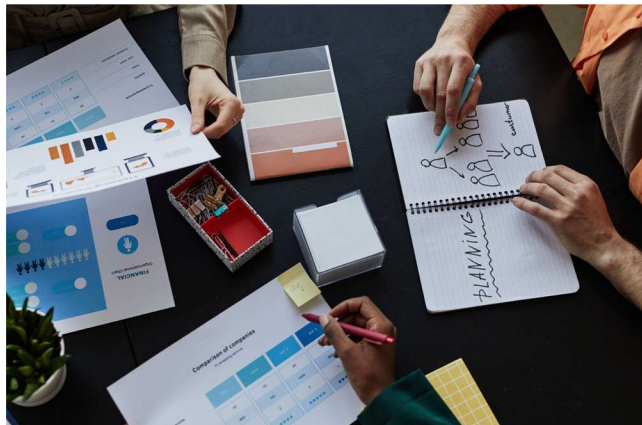
Y

MENGANO

Consultoría Customer Focused

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**:



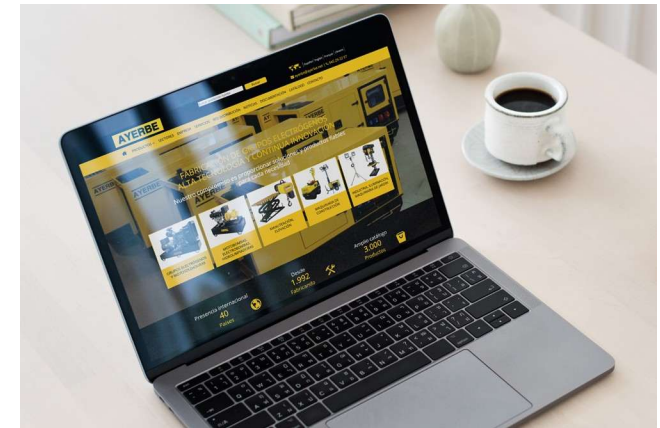


① ATRACCIÓN Y CAPTACIÓN DE LEADS

- 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.
- Reposicionamiento 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

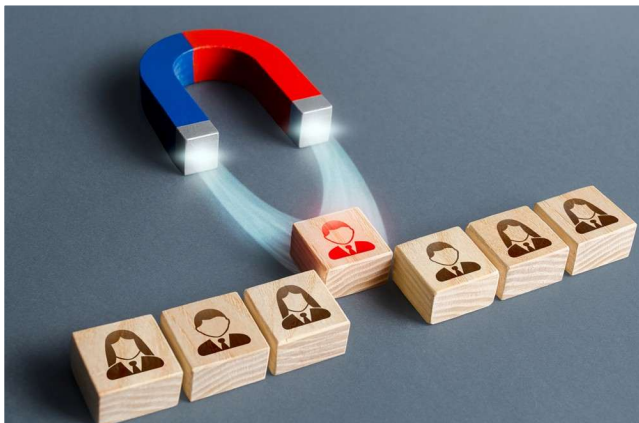
Consultoría Customer Focused





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



FULANO

Y

MENGANO

Consultoría Customer Focused

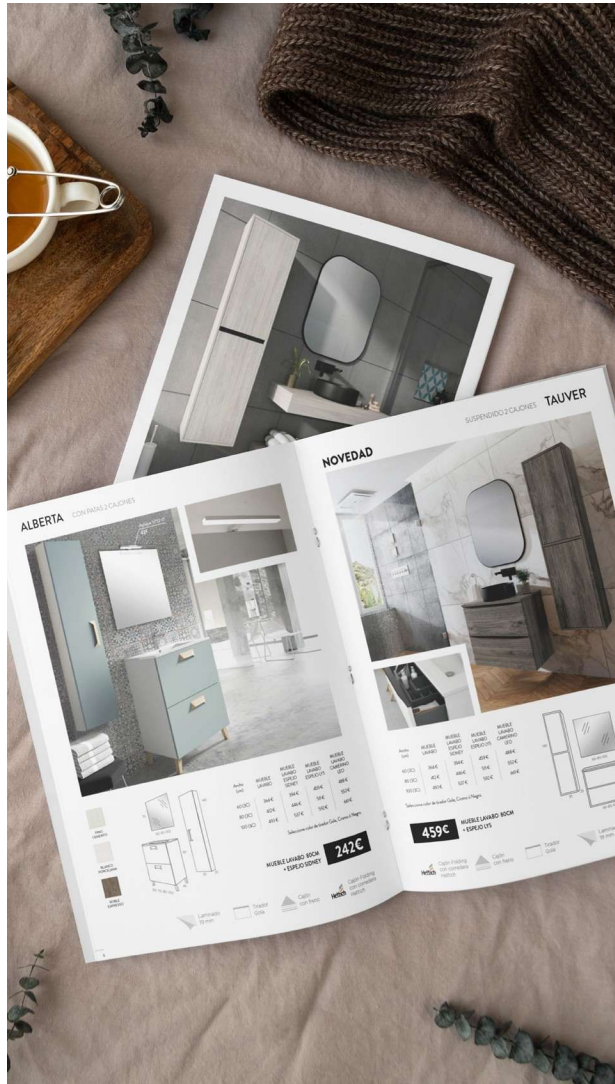


3 DESARROLLO DE CLIENTE Y FIDELIZACIÓN

- Desarrollo de programas de incentivos para distribuidores y fuerza de ventas.
- Analisis 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 dissatisfaiers.

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

AGREFEMA
GREMIO DE FERRETERÍA DE MADRID

SUMAUTO

ADAMED

bildutruck
right on time!

SPAX

AREHUCAS

AREHUCAS

Ciret

Valeo

maxell



PROSEGUR



ASEFARMA
Compraventa - Asesoría - Consultoría



GLASSDRIVE

SAINT-GOBAIN

QUIADSA
SOLUCIONES PROFESIONALES
Adhesivos, Selladores, Siliconas e Impermeabilizantes

Bona

AEGON

WD-40
COMPANY

**vía
célere**

ECONIC PARTNERS

ALTADIS
AN IMPERIAL BRANDS COMPANY

makro

Redexis

PLADUR

SECURITAS

Direct

TRADinox
ESPECIALISTAS EN ACERO INOXIDABLE

REGUSA
Reduce. Recicla. Regusa.

CAJA RURAL

ROBERT WALTERS

alsa



Saunier Duval

TGB | THE GOOD BURGER
LA BUENA HAMBURGUESA

AYERBE

TV/JC
VALVE GROUP

INVE

33



isaval
pinturas

easypark

vocento

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

FULANO Y **MENGANO**
Consultoría Customer Focused