

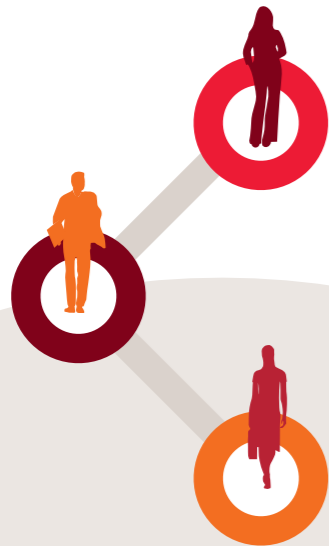
Un paso más para ganar en la “era del cliente”

Customer Centric Approach



*La clave para construir
una estrategia de clientes
eficaz y rentable*

El futuro es hoy, mañana será tarde



Solo desde una perspectiva global que ponga al cliente en el centro de todas las decisiones serán capaces de construir un modelo de negocio sólido que responda a las necesidades de quien ahora más que nunca manda: el cliente.

Todos somos clientes y hemos tenido experiencias que nos han sorprendido o, incluso, enfadado. ¿Quién no se ha visto obligado a llamar varias veces a atención al cliente para solucionar un problema?

Precisamente ahora, en medio de un entorno tan complejo, nadie se puede permitir el lujo de no atender a un cliente cada vez mejor informado.

En este sentido, el informe *El cliente siempre tiene... su percepción, ¿y la razón?* de PwC, señala que el cliente exige mucho más de lo que las empresas le están dando y que existe un *gap* evidente entre la visión del cliente y la de las compañía.

Las empresas necesitan seguir avanzando en una estrategia que sitúe a los clientes en el epicentro de la empresa.

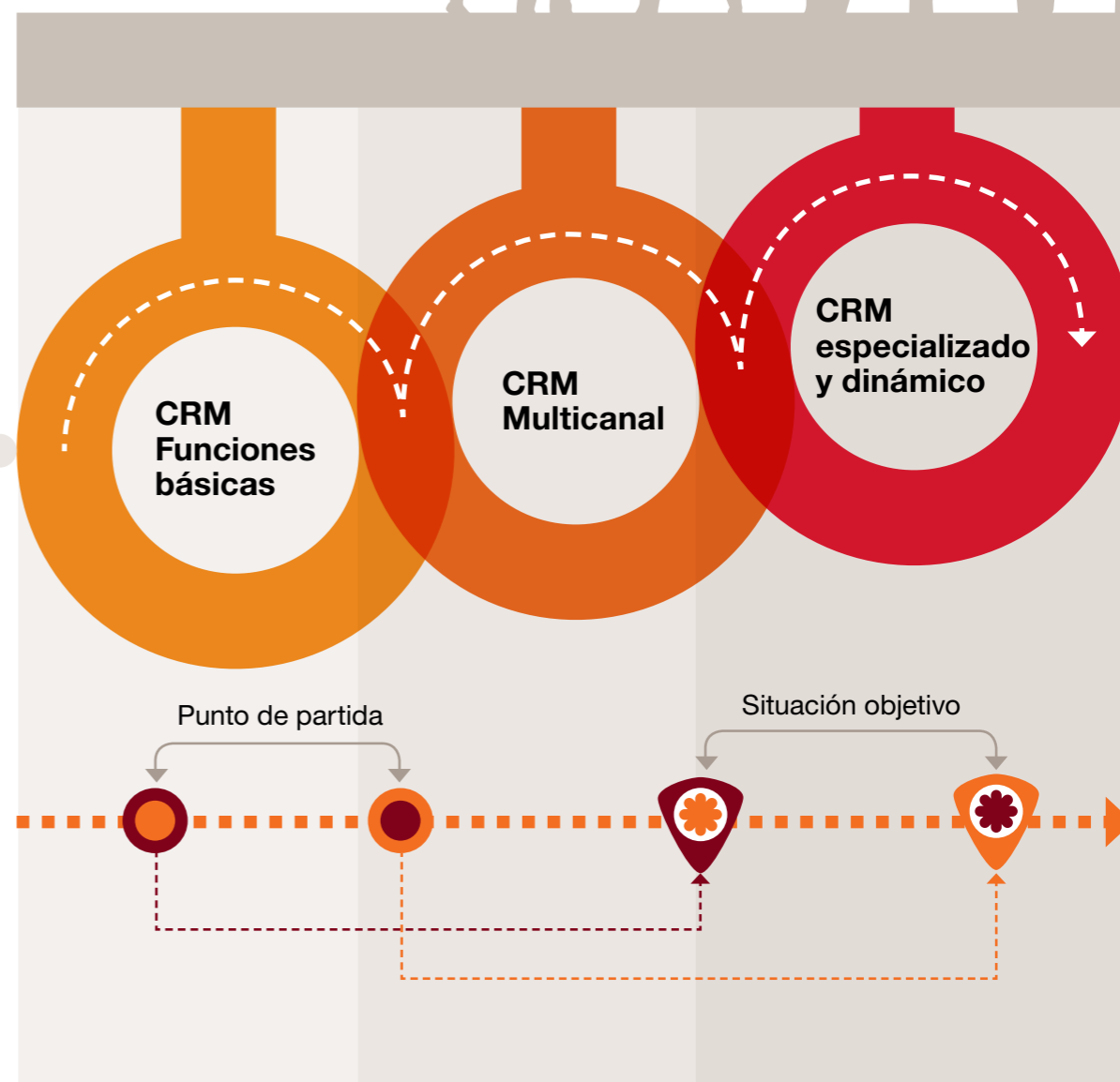
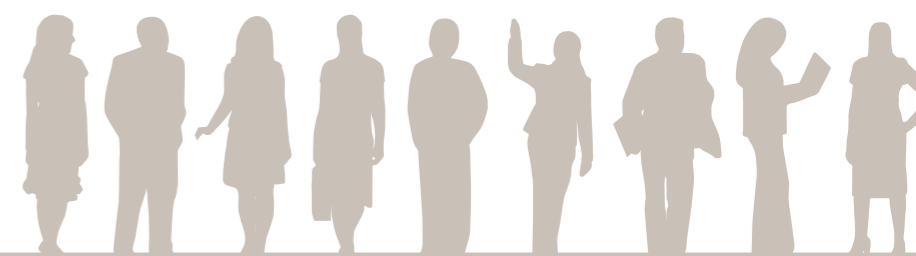
Pero, si todos conocemos la teoría, ¿por qué es tan complicado llevarlo a cabo? A veces las empresas tienen dificultades para traducir el conocimiento del cliente en acción comercial y aplican esquemas que no son válidos para su sector o modelo de negocio.



Una solución integral para gestionar la satisfacción de los clientes y... la rentabilidad

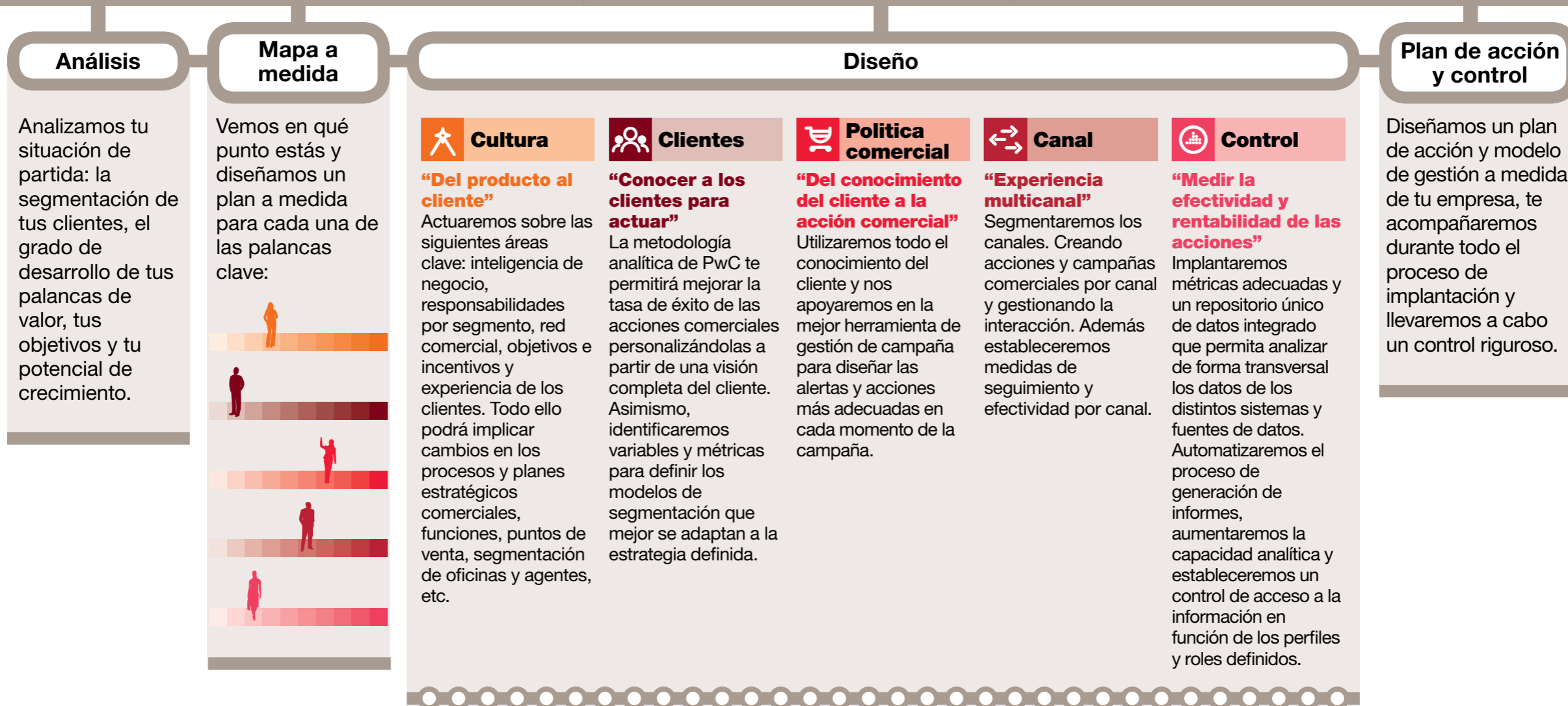
En PwC hemos desarrollado *Customer Centric Approach* (CCA), una solución basada en nuestra **metodología 5+1** y que te permite actuar de forma integral sobre las cinco palancas que en PwC hemos identificado como claves para construir una estrategia de clientes eficaz y rentable: cultura, clientes, política comercial, canal y control.

Saber combinar los cinco factores entre sí, abordarlos desde una perspectiva global e integrarlos con una tecnología avanzada es la mejor fórmula para conocer con exactitud en qué punto de tu estrategia comercial estás y ayudarte a avanzar hasta tu mejor destino.



Para conseguirlo, unimos la **experiencia de los expertos en desarrollo de modelos integrados de gestión de clientes**, con nuestro conocimiento multidisciplinar; poniendo a tu disposición a todos los especialistas implicados en las áreas clave de una estrategia comercial eficiente: estrategia de negocio, procesos, IT, riesgos, legal, regulatorio, etc.

Nuestra metodología 5+1 será clave para definir contigo tu “situación ideal” y trazar el camino que te permitirá convertir el conocimiento de tus clientes en una palanca clave que impulse el crecimiento y la rentabilidad

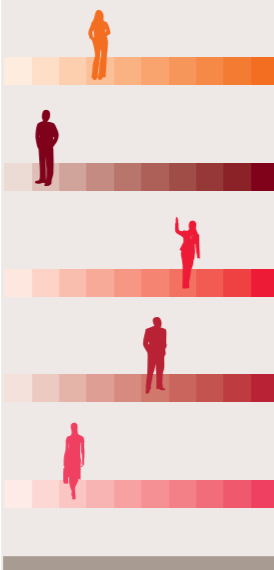


Análisis

Analizamos tu situación de partida: la segmentación de tus clientes, el grado de desarrollo de tus palancas de valor, tus objetivos y tu potencial de crecimiento.

Mapa a medida

Vemos en qué punto estás y diseñamos un plan a medida para cada una de las palancas clave:



Diseño



Cultura

“Del producto al cliente”

Actuaremos sobre las siguientes áreas clave: inteligencia de negocio, responsabilidades por segmento, red comercial, objetivos e incentivos y experiencia de los clientes. Todo ello podrá implicar cambios en los procesos y planes estratégicos comerciales, funciones, puntos de venta, segmentación de oficinas y agentes, etc.



Clientes

“Conocer a los clientes para actuar”

La metodología analítica de PwC te permitirá mejorar la tasa de éxito de las acciones comerciales personalizándolas a partir de una visión completa del cliente. Asimismo, identificaremos variables y métricas para definir los modelos de segmentación que mejor se adaptan a la estrategia definida.



Política comercial

“Del conocimiento del cliente a la acción comercial”

Utilizaremos todo el conocimiento del cliente y nos apoyaremos en la mejor herramienta de gestión de campaña para diseñar las alertas y acciones más adecuadas en cada momento de la campaña.



Canal

“Experiencia multicanal”

Segmentaremos los canales. Creando acciones y campañas comerciales por canal y gestionando la interacción. Además estableceremos medidas de seguimiento y efectividad por canal.



Control

“Medir la efectividad y rentabilidad de las acciones”

Implantaremos métricas adecuadas y un repositorio único de datos integrado que permita analizar los datos de los distintos sistemas y fuentes de datos. Automatizaremos el proceso de generación de informes, aumentaremos la capacidad analítica y estableceremos un control de acceso a la información en función de los perfiles y roles definidos.

Plan de acción y control

Diseñamos un plan de acción y modelo de gestión a medida de tu empresa, te acompañaremos durante todo el proceso de implantación y llevaremos a cabo un control riguroso.

Contarás con una plataforma tecnológica que almacene, procese y proporcione información relevante del cliente: será un elemento clave para conocer a tus clientes y diseñar ofertas de valor personalizadas.

Beneficios para tu empresa

Gracias a nuestra solución conseguirás construir un modelo comercial que te permita captar, vincular y retener de forma más eficaz a tus clientes y, por tanto, impulsar tu crecimiento y rentabilidad.

- 1** Aumentarás el **contacto** con tus clientes.
- 2** Mejorarás los niveles de **satisfacción y calidad**.
- 3** Incrementarás la **vinculación, retención y rentabilidad** de clientes.
- 4** Traducirás el conocimiento del cliente en acciones comerciales **exitosas**.
- 5** Aprovecharás la **multi-canalidad del cliente**.
- 6** Asegurarás la **estructura tecnológica** que soporte la evolución de tu empresa.
- 7** Optimizarás las **funciones y proyectos**.
- 8** Mejorarás el proceso de planificación comercial y aumentarás la **eficiencia y eficacia comercial**.
- 9** Podrás realizar un **control continuo y medir** la efectividad y rentabilidad de todas las iniciativas realizadas.

Los proyectos CCA de PwC han demostrado su éxito a través de incrementos sustanciales.

Aportamos el valor que necesitas

PwC te ofrece una solución totalmente adaptada a la medida de las necesidades y características propias de tu organización, gracias a:



Conocimiento especializado y sectorial

Contamos con una metodología única probada y testada con éxito, y que es aplicada por profesionales con una destacada experiencia en el diseño, desarrollo y gestión de modelos integrados de gestión de clientes. Todos ellos están organizados por sectores, lo que nos permite desarrollar un completo benchmarking de las mejores prácticas e identificar las mejores oportunidades de negocio adaptadas a tu empresa.



La confianza de trabajar con la mayor red global

PwC tiene la mayor red de profesionales del mundo con cerca de 169.000 profesionales en 158 países, lo que nos garantiza un conocimiento único de las mejores prácticas del mercado. Prestaremos nuestros servicios con el rigor, la profesionalidad y el control de riesgos propios de una de las mayores firmas de servicios profesionales del mundo.

Un equipo multidisciplinar

PwC es la única firma capaz de ofrecerte una auténtica visión multidisciplinar en el desarrollo de un modelo comercial eficaz totalmente adaptado a las características de tu empresa. Gracias a este enfoque global contarás con profesionales de reconocida experiencia en estrategia de negocio, IT, riesgos, legal y regulatorio, lo que te permitirá gestionar de forma integral cada una de las palancas clave de tu acción comercial.



Si deseas más información, puedes contatar con:



Javier de Paz

javier.depaz.lagar@es.pwc.com

+34 915 684 188



Juan Manuel Zanón

juan_manuel.zanon.perez@es.pwc.com

+34 639 128 579





PwC ayuda a organizaciones y personas a crear el valor que están buscando. Somos una red de firmas presente en 157 países con más de 184.000 profesionales comprometidos en ofrecer servicios de calidad en auditoría, asesoramiento fiscal y legal y consultoría. Cuéntanos qué te preocupa y descubre cómo podemos ayudarte en www.pwc.es

© 2013 PricewaterhouseCoopers S.L. Todos los derechos reservados. "PwC" se refiere a PricewaterhouseCoopers S.L, firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.