



ABRAHAM RAMÍREZ

@abrahamramir3z

Es licenciado en informática por la UNAM, especialista en Venta Consultiva y Tecnología. Tiene diversos diplomados en Ventas y Finanzas. Actualmente realiza estudios de posgrado en Administración de Tecnología.

*No le daremos a Carlitos una herramienta de control, sino una solución poderosa con la que su trabajo cambiará de forma radical, a partir de ahora le facilitaremos la vida, con un dispositivo elegante y práctico le diremos a quién visitar y en qué momento*

“ Tengo un fichero de 160 clientes: médicos, farmacias y algunos hospitales. Soy ordenado y tengo que dividir mis clientes entre los que visito una, dos o hasta tres veces en el ciclo que ha definido nuestra área de *Marketing*. Estos clientes me reciben para que les platique acerca de los productos de mi laboratorio, cabe resaltar que no a todos les hablo de lo mismo ni en el mismo orden, mi deber es dar información enfocada, dependiendo la especialidad del cliente.

Unos contactos me reciben en un horario ciertos días, pero si los visito otro día puede ser que su información de contacto sea distinta. Mi gerente me informa que debo enfocarme en unos clientes más que en otros y les distribuyo la muestra médica con base en el plan promocional definido por mi compañía.



## Change management

# La historia de Carlitos

Me encanta mi trabajo, recibo mucha información importante y debo transmitirla con responsabilidad, pues de eso depende la salud de cientos de personas.

En algunas ocasiones mi compensación económica pareciera no ser equitativa al gran esfuerzo que hago, es tanta información que debo tener en mi cabeza y se vuelve tan complejo que, incluso, llego hasta a desmotivarme, por si fuera poco, me han avisado que desde el próximo ciclo implementaremos un CRM, pero no, mejor lo haré a mi manera...”

- ¿Algunas de estas cosas le suenan familiares?
- ¿Obtiene resistencia por parte de su fuerza de ventas cuando trata de implementar soluciones que le ayudarán a mejorar la ejecución de su estrategia?

### **Evolución conceptual: control versus empowerment**

Se trata de un cambio cultural, palabra clave de los expertos llamada *change management*, sí, no le daremos a Carlitos una herramienta de control, sino una solución poderosa con la que su trabajo cambiará de forma radical, a partir de ahora le facilitaremos la vida, con un dispositivo elegante y práctico, le diremos a quién, cómo y en qué momento preciso visitar. En automático, podrá ver la información del cliente, incluso su ubicación, mejor horario y los parámetros más importantes para nosotros como compañía. Le compartiremos la información de ventas de su territorio asignado, las prescripciones de los médicos que visita y con los que deberá esforzarse más. Sabrá no sólo la fecha del cumpleaños, sino también el nivel de adopción que ha tenido con nuestros productos. Con o sin señal de Internet le tomará menos de un minuto registrar la información de la nueva visita y en cuatro simples pasos habrá terminado esa gestión.

### **¿Parece un sueño?**

En definitiva es lo menos que podemos esperar de una solución tecnológica de CRM, pero esa sólo es la parte enfocada al usuario final, ¿qué hay de los gerentes de distrito, KAMs y oficina central?

Con gusto continuará en el próximo número de *Diálogo Ejecutivo*. ④