

ABRIL 2014

RED DE DIRECTIVOS DP

www.rddp.es

**Ideas y consejos de valor
para directivos de Despachos Profesionales**

MONOGRÁFICO ESPECIAL

**Consejos y recursos para la
dirección de un despacho
profesional en la gestión
y prospección de nuevos
clientes**

Consejos y recursos para la dirección de un despacho profesional en la gestión y prospección de nuevos clientes

INTRODUCCIÓN

Es habitual y más en los despachos profesionales que cuando se plantea la necesidad de captar nuevos clientes o llegar a nuevos sectores exista una gran desconocimiento de cómo hacerlo. Con este monográfico precisamente queremos aportar algunos consejos e información que puede ser útil para acometer este tipo de trabajos, pensado sobre todo en el titular o socio de un pequeño o mediano despacho que normalmente no es un experto en marketing, disponga de pautas de actuación fáciles de aplicar.

Este estudio ha sido realizado por Xavier Grau, socio director de SVP España, un experto en técnicas y metodologías de inteligencia de mercado.

Finalmente destacar que el desconocimiento de los clientes y de sus distintos entornos de mercado, la falta de alineamiento del conjunto de experiencias con los mismos nos inhabilita para poder proyectar propuestas de valor hacia el mercado si no abordamos una sistemática de gestión de conocimiento de nuestros clientes y potenciales clientes.

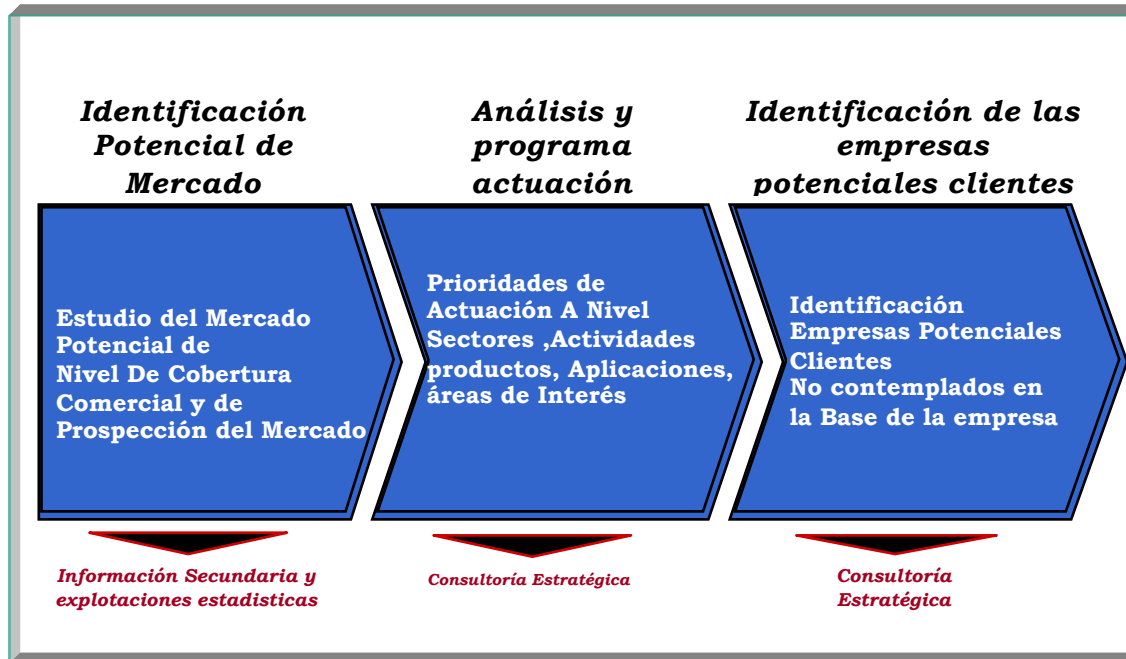
1) CLAVES Y BASE PARA ABORDAR LA PROSPECCIÓN DE NUEVOS CLIENTES (ANÁLISIS, PLAN DE PROSPECCIÓN, CLAVES DE ÉXITO)

Crecimiento y nuevo negocio

El proceso se inicia en el análisis de la situación actual de su cartera identificando cuales son las características de sus distintos mercados y clientes en función de los productos, familias y de las variables que caracterizan su mercado actual y potencial como: actividad, sector, tamaño, zona geográfica, etc.

El proceso se inicia con un exhaustivo análisis de las variables de ventas en relación a todas las dimensiones que pueden explicar la realidad de las ventas del cliente.

ESQUEMA METODOLÓGICO:



Así el proceso debe fundamentarse en un conocimiento exhaustivo y dinámico de nuestros clientes, el diseño de un plan de acción y la realización del plan de prospección y comercial:

- HOMOGENEIZAR LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES Y POTENCIALES CLIENTES EN UN SOLO SISTEMA.
- AGREGAR AQUELLAS INFORMACIONES CLAVES PARA PERMITIR UNA SEGMENTACIÓN Y SU POSTERIOR ENRIQUECIMIENTO CON NUEVOS POTENCIALES CLIENTES.
- ANALIZAR TODA LA INFORMACION DE LOS CLIENTES PARA ENCONTRAR CLAVES DE NEGOCIO QUE SE PUEDAN PROYECTAR EN LA PROSPECCION DE NUEVOS CLIENTES Y NUEVO NEGOCIO
- ALIMENTAR CON NUEVAS EMPRESAS POTÉNCIALES CLIENTES CON LAS CARACTERÍSTICAS DETERMINADAS
- GESTIONAR EL CONJUNTO DE LA RELACIONES Y ACTIVIDADES CON LOS CLIENTES Y POTENCIALES CLIENTES.

2) PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA LA PROSPECCIÓN DE NUEVOS CLIENTES

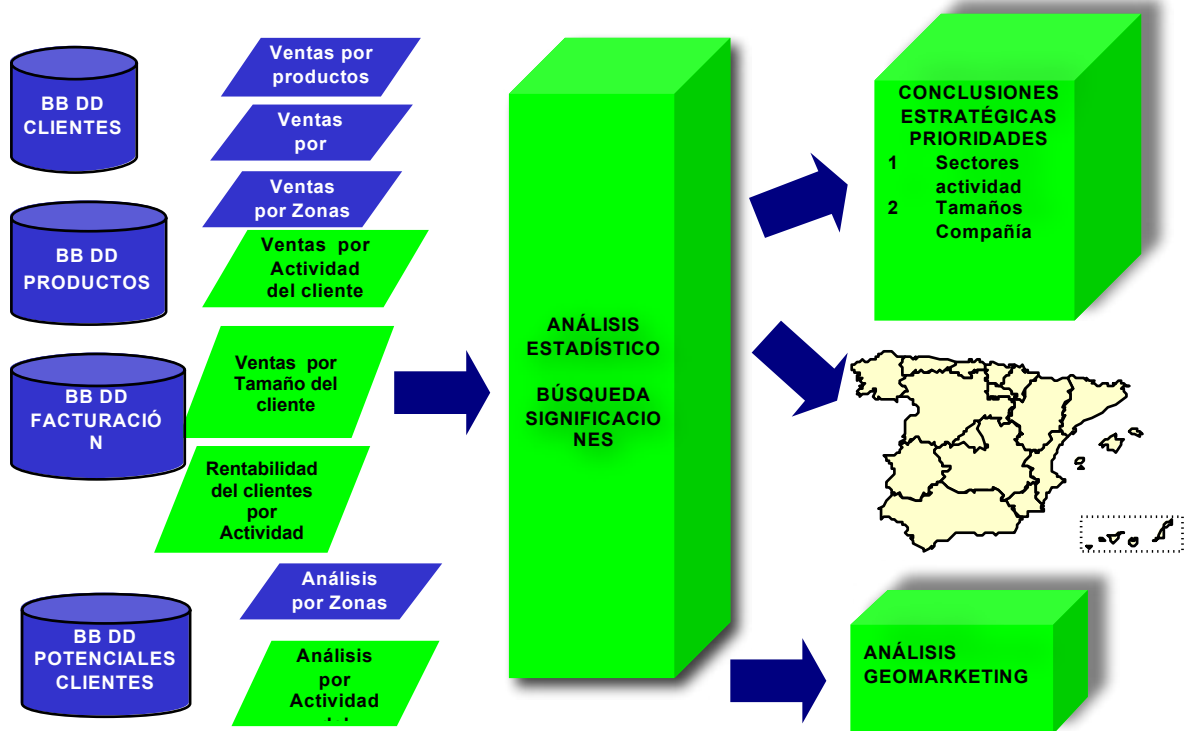
Modelo de análisis para deducir estrategias y prioridades

Todo diseño de proceso de captación de nuevos clientes y de nuevo negocio debe partir de un análisis de cual es la realidad de nuestra cartera de clientes.

El conocimiento de las características de nuestros clientes (sector, actividad, tamaño, ubicación geográfica), cruzado con los servicios/ productos que utilizan, el historial de la evolución de la relación, etc. nos pueden dar claves de cómo abordar nuevas vías de incrementar el negocio con los clientes y acometer los retos de captación de nuevos clientes.

De esta fase debemos poder extraer las claves de nuestro plan de crecimiento:

Que sectores, que actividades, que tamaños, que situaciones cruzadas, que productos, que servicios vamos a ofertar.



Fase de normalización y preparación de una plataforma homogénea de conocimiento de los clientes y de los potenciales clientes

Una practica muy básica pero fundamental e imprescindible para gestionar la base de conocimiento de los clientes y potenciales clientes es disponer de un número de identificación único para cada empresa y este es el NIF.

Todos los procesos de enriquecimientos de la BBDD, incorporación y alimentación con nuevas referencias, exclusión de duplicados, depuraciones etc. no se pueden abordar eficazmente si no disponemos del NIF de cada una de las empresas.

La identificación de la empresa exclusivamente por el literal de la denominación social es origen de muchos duplicados y errores.

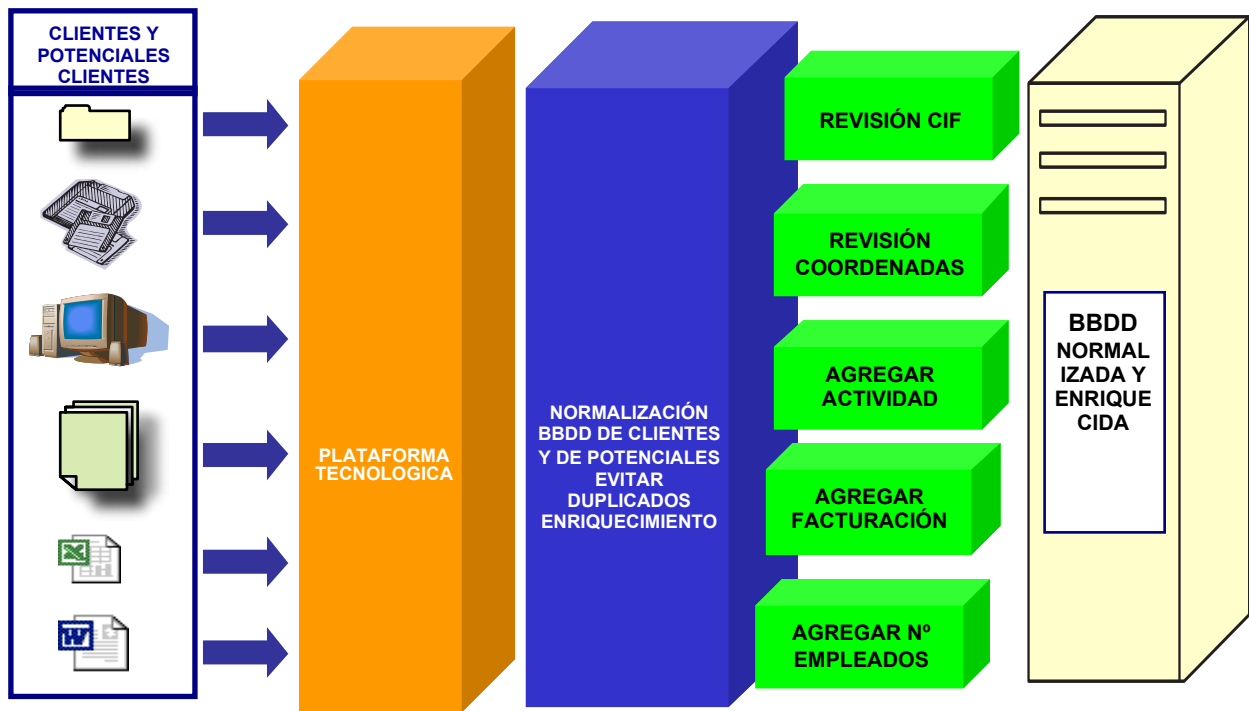
Es habitual que los ficheros de los clientes de origen de facturación si que disponen del NIF pero no así aquellos ficheros de potenciales clientes o agendas relacionales donde cada departamento/ consultor dispone de los datos básicos.

Es habitual que una gran parte del patrimonio relacional este operativo en múltiples soportes accesibles en parte y no compartidos.

Esta base de conocimiento es imprescindible que se ponga en común y se comparta como patrimonio base de la generación de nuevo negocio y de la captación de nuevos clientes.

Es imprescindible como primera fase antes de abordar un sistema de gestión de los clientes y de los potenciales clientes el homogeneizar datos y como paso imprescindible la incorporación del NIF a cada uno de los contactos .

En el diagrama siguiente se describen esquemáticamente las fases:

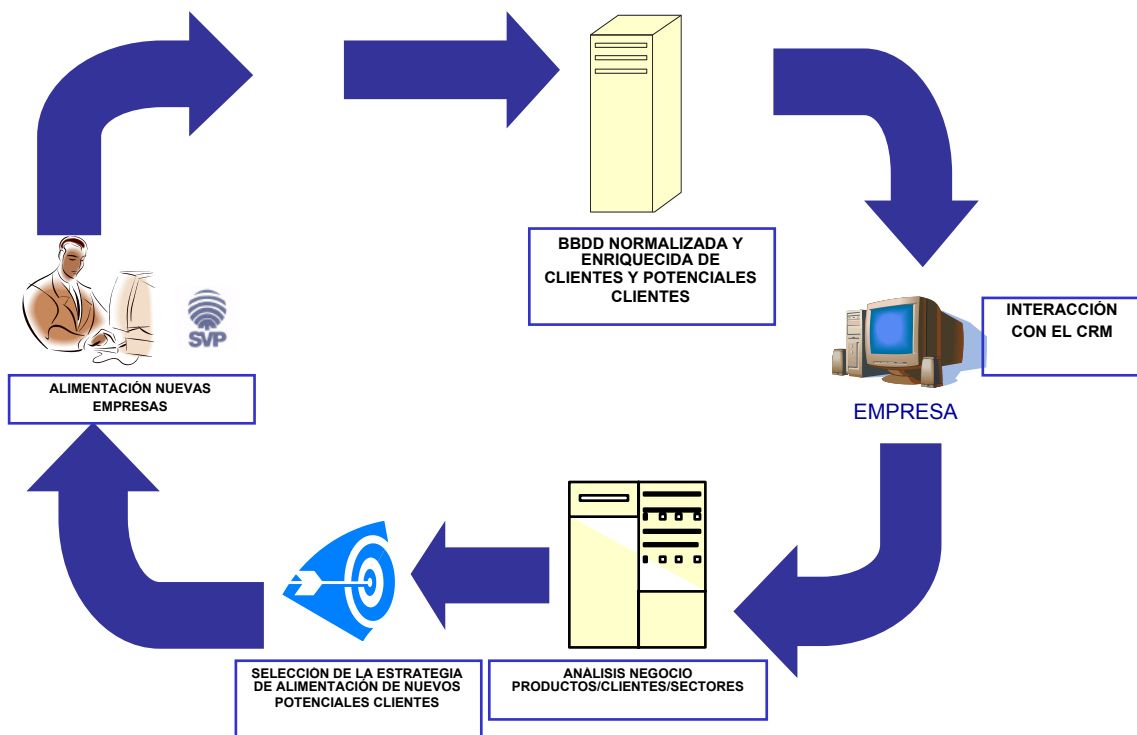


Ciclo de alimentación de nuevas empresas de prospección

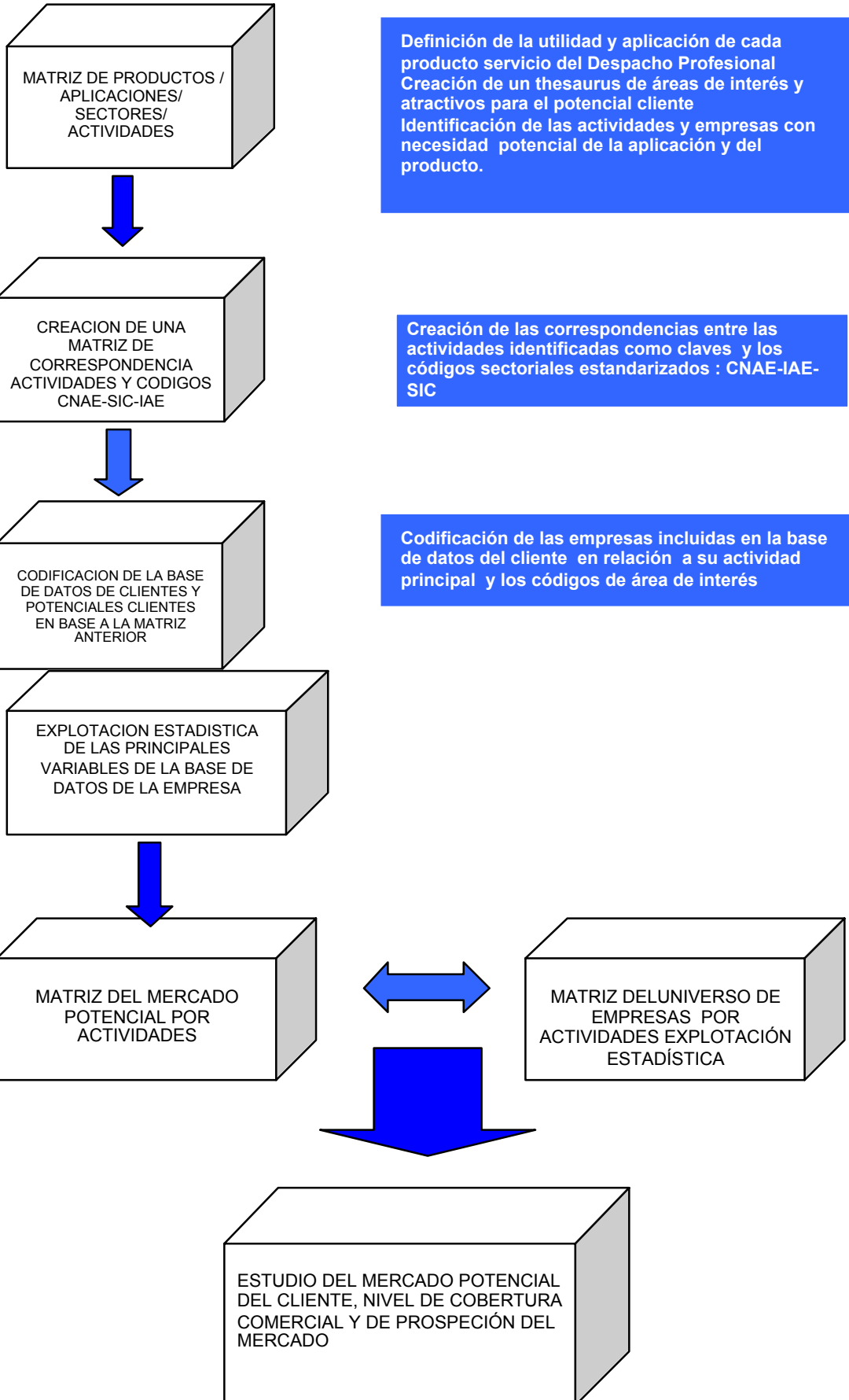
Este debería ser un proceso en continuo; la práctica de la prospección y de la captación de nuevo negocio no debería ser una práctica puntual y esporádica en función de la situación momentánea si no mas bien una metodología continuada del despacho profesional.

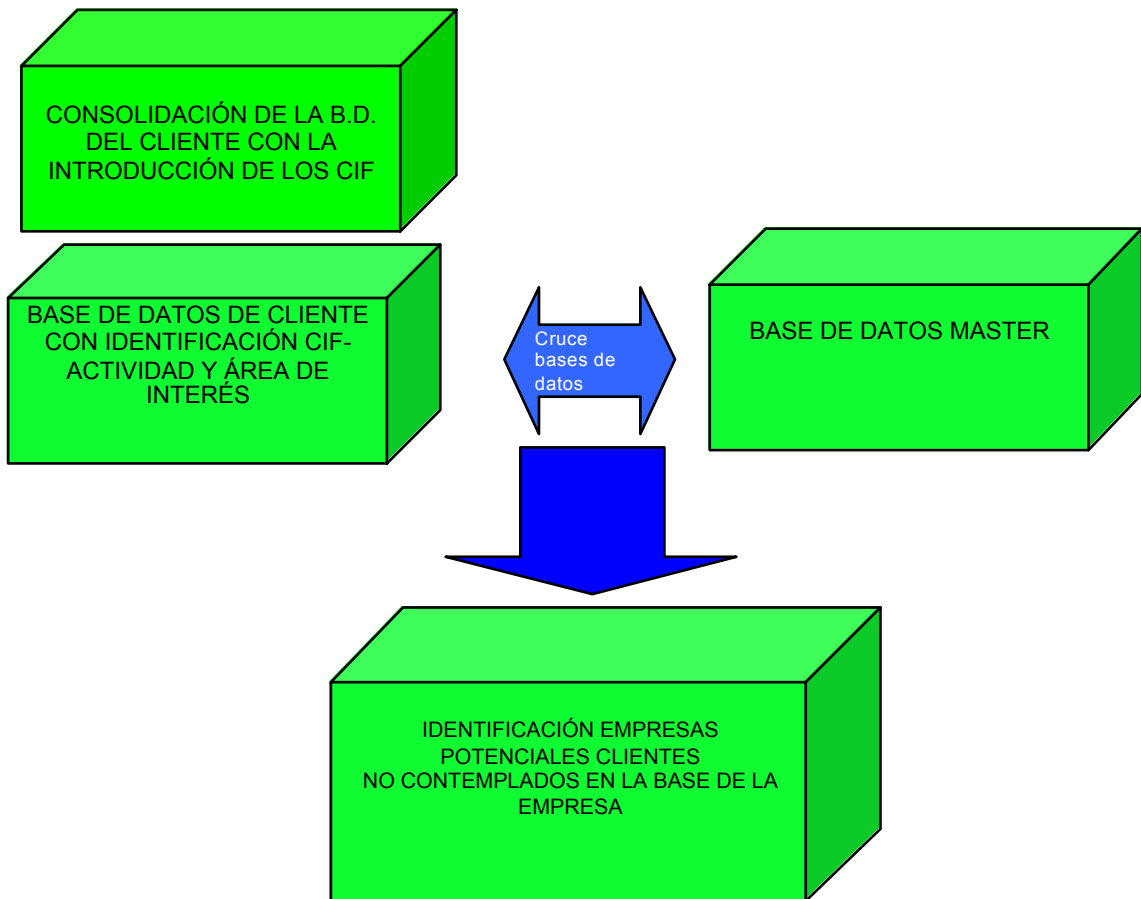
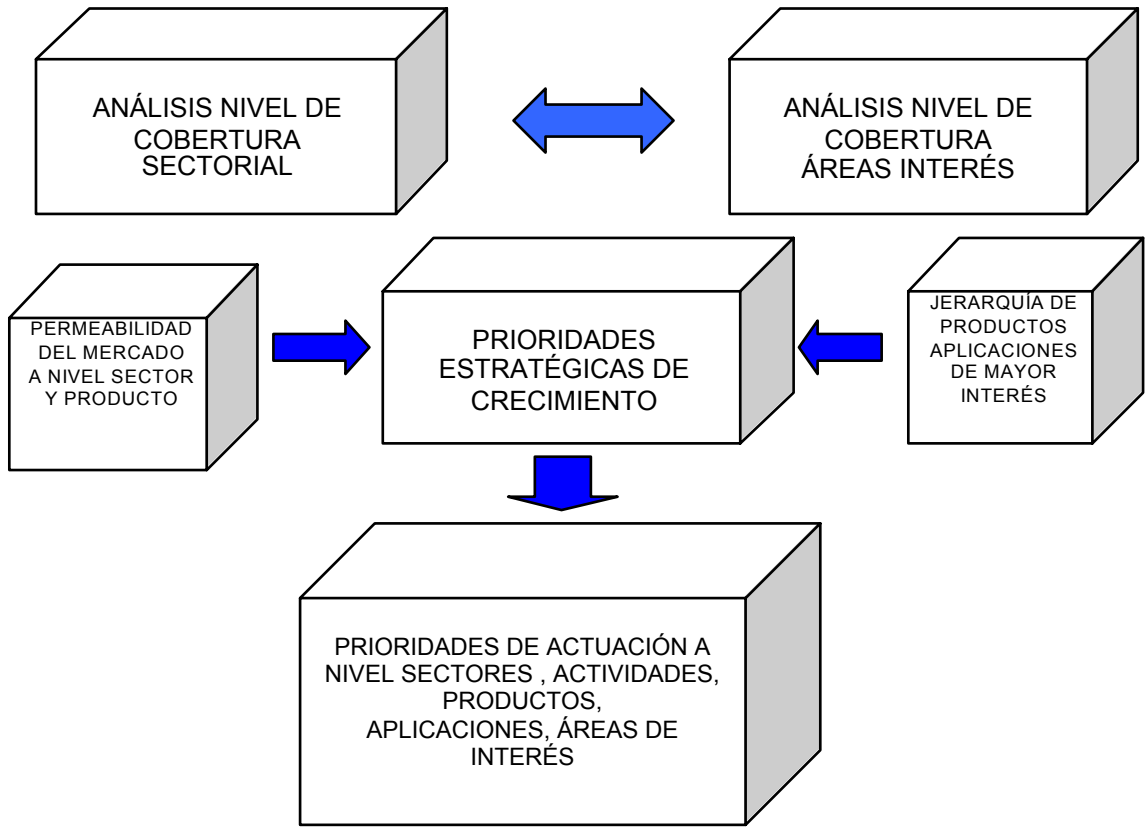
Una vez una vez normalizada nuestra BBDD de clientes y de potenciales clientes y analizadas las características de nuestros clientes estaremos en disposición de alimentar con nuevos contactos nuestra BBDD de prospección.

El proceso diario relacional del Despacho Profesional debe así mismo ir alimentando su BBDD con nuevas informaciones que pueden erigirse en oportunidades. La herramienta que mejor puede optimizar esta tarea es un software CRM, lo que ocurre que son todavía muy pocos los despachos que trabajan con un CRM.



Proceso de análisis de la actual cartera de clientes





3) RELACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZAR PROSPECCIÓN DE NUEVOS CLIENTES

Seguidamente incluimos un excelente material de consulta para planificar campañas de prospección de nuevos clientes o sectores. El sumario o índice de este material de consulta es el siguiente:

1. MERCADOS

- Información directa sobre mercados
- Información indirecta sobre mercados

2. EMPRESA

- Informes Comerciales & Datos económicos
- Búsqueda & Identificación de Empresas
- Creación empresas
- Informes Comerciales & Datos económicos
- Información mundo empresarial

1. MERCADOS

NOMBRE	FLASHES SECTORIAL GÚIAME
PÁGINA WEB	http://www.esadeknowledge.com/
CONTENIDO	Radiografía de los grandes sectores Incluye Fuentes y Acceso Online
ACCESO	Gratuito. Algunos de los Enlaces son de pago
PROVEEDOR	Esade

ESADE KNOWLEDGE



1. MERCADOS

NOMBRE	INFORME DBK
PÁGINA WEB	http://www.dbk.es/esp/
CONTENIDO	Resúmenes de los estudios de mercado realizados en diferentes sectores en el ámbito de España y Portugal
ACCESO	Resúmenes Gratuitos. Pago informes completos
PROVEEDOR	DBK Consultoría

1. MERCADOS

NOMBRE	FICHAS SECTORIALES
PÁGINA WEB	http://www.pwc.com/es/es/sectores/index.jhtml
CONTENIDO	Datos básicos de diferentes sectores : Financiero y Seguros, Energía, Telecomunicaciones y Tecnología, Retail & Consumo (A su vez cada gran sector comprende diversos subsectores ...)
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	PricewaterhouseCoopers



1. MERCADOS

NOMBRE	INFORMACIÓN DE MERCADO
PÁGINA WEB	http://www.spainbusiness.com/icex/cda/controller/pageGen/0,3346,1559872_5995204_66308722_0,00.html
CONTENIDO	Fuentes por sectores, a veces incluye datos de mercado, directorios, noticias Ver índice de sectores en margen izquierdo
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	Spainbusiness.com

1. MERCADOS

NOMBRE	ESTUDIO DE MERCADO BASE DE DATOS ICEX
PÁGINA WEB	http://www.icex.es/icex/cda/controller/pageICEX/0,6558,5518394_5518974_5536731_0_0_-1,00.html
CONTENIDO	Referencia de estudio a nivel internacional: escasa información de mercados en el ámbito nacional
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	Instituto Comercio a la Exportación



1. MERCADOS

NOMBRE	ACC 10
PÁGINA WEB	http://www.acc10.cat/ACC10/cat/talent-coneixement/publicacions/estudis-prospectiva/
CONTENIDO	Estudio de Prospectiva & de Competitividad
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	Instituto Comercio a la Exportación

1. MERCADOS

NOMBRE	ASOCIACIONES PROFESIONALES
PÁGINA WEB	http://www.camaramadrid.es/asociaciones/Prinbdasociaciones.asp
CONTENIDO	Acceso a webs de asociaciones profesionales. Búsqueda por sector a nivel nacional y de la Comunidad de Madrid.. Las webs de asociaciones suelen aportar datos generales y/o estadísticos sectoriales y listado de miembros.
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	Camera de Comercio Madrid

1. MERCADOS

NOMBRE	WEBS DE ASOCIACIONES PROFESIONALES
PÁGINA WEB	http://www.venavera.com/enlacesdeinteres.asp
CONTENIDO	Enlace a webs de asociaciones profesionales . Las webs de asociaciones suelen aportar datos generales y/o estadísticos sectoriales y listado de miembros
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	Inversiones y Alquileres por Internet S.L.



2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales & Datos económicos

NOMBRE	INFORMA
PÁGINA WEB	http://www.informa.es
CONTENIDO	Informes Comerciales Online de Empresas Española y extranjeras
ACCESO	De pago.
PROVEEDOR	Informa S.A.



2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	5.000 MAYORES EMPRESAS ESPAÑOLAS
PÁGINA WEB	http://app.unidadeditorial.es/unidadeditorial/ecommerce/Venta
CONTENIDO	Dirección, sector, web, facturación, empleados, primer ejecutivo
ACCESO	De pago.
PROVEEDOR	Actualidad Económica. Revista

2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	INFORMACIÓN DE EMPRESAS
PÁGINA WEB	http://www.axesor.es/promocion/oferta-informes-gratis?cmp=2075&kw=axesor&CBI=IE&ad_id=24117051368&experimento=SEM&tipo=3&gclid=CNmYko2rj70CFUcTwwodU0sAPg
CONTENIDO	Informes Comerciales, Datos Mercantiles, Vinculaciones, Bases de Datos de Empresas, Registro de Marcas
ACCESO	Gratuito.
PROVEEDOR	Infotel Información y Telecomunicaciones S.A.



2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	DIRECTORIO DE EMPRESAS ESPAÑOLAS EXPORTADORAS E IMPORTADORAS
PÁGINA WEB	http://directorio.camaras.org/
CONTENIDO	Directorio de Empresas con actividad exportadora e importadora. Datos de Identificación, partidas arancelarias en las que operan.
ACCESO	Gratis
PROVEEDOR	Consejo Superior de Cámaras



2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	SABI (Sistema de Análisis de Balances Ibéricos)
PÁGINA WEB	http://www.informa.es/es/soluciones-financieras/sabi
CONTENIDO	Información general de más de 1 millón de empresas españolas y más de 325.000 portuguesas. <u>Base de datos</u> : búsquedas multicriterios, Generar análisis estadísticos y sectoriales
ACCESO	De pago.
PROVEEDOR	Informa S.A.

2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	DUN & BRADSTREET
PÁGINA WEB	www.informa.es/infornet/Main
CONTENIDO	Informes financieros de empresas extranjeras de más de 150 países e información sobre riesgo país
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	Informa / D &B S.A.



2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	BASES DE DATOS CÁMARAS.ORG
PÁGINA WEB	https://www.camaras.org/publicado/bd/basedatos_432.html#
CONTENIDO	Directorio empresas exportadoras e importadoras, empresas subcontratistas, censo nacional de empresas ,etc....
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Consejo Superior de Cámaras de Comercio



2. EMPRESAS

2.1 Informes Comerciales / Datos económicos

NOMBRE	IBERINFORM
PÁGINA WEB	http://www.iberinform.es
CONTENIDO	Localizador de empresas. Informes Comerciales
ACCESO	Gratis (localizador)
PROVEEDOR	Iberinform (Grupo Atradius)



2. EMPRESAS

2.2 Búsqueda & Identificación de Empresas

NOMBRE	FICHERO DE EMPRESAS DE CAMERDATA
PÁGINA WEB	www.camerdata.es
CONTENIDO	Empresas dadas de alta en las Cámaras de Comercio de España : Dirección, actividad,
ACCESO	Gratuito para consultas simples, previa inscripción sin ningún coste. Información complementaria de pago (rankings, listados, datos económicos empresas....).
PROVEEDOR	Base de Datos Cámaras de Comercio de España



2. EMPRESAS

2.3 Creación de Empresas

NOMBRE	060
PÁGINA WEB	http://www.060.es/060_Home/ServiciosLinea.html
CONTENIDO	Información asistida para la creación de empresas. Web de la administración.
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Cámaras-Administración General del Estado



2. EMPRESAS

2.3 Creación de Empresas

NOMBRE	CREA TU EMPRESA.ORG
PÁGINA WEB	http://www.creatuempresa.org/
CONTENIDO	Programa de Creación de Empresas
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Dirección General de Política de la Pyme. Ministerio de Industria y Turismo



2. EMPRESAS

2.3 Creación de Empresas

NOMBRE	CREAR EMPRESA
PÁGINA WEB	www.crear-empresas.com
CONTENIDO	Obtención de recursos, formas jurídicas, obligaciones fiscales, legislación....
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Crear-empresas

2. EMPRESAS

2.4 Información mundo empresarial

NOMBRE	ESTUDIOS EMPRESARIALES
PÁGINA WEB	https://www.camaras.org/publicado/estudios/est_emp_966.html
CONTENIDO	Listado y acceso completo a estudios publicados por la Cámaras de Comercio sobre el mundo empresarial. Asimismo en la opción “Análisis Económico” acceso a estudios e informes de coyuntura.
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Consejo Superior de Cámaras de Comercio

2. EMPRESAS

2.4 Información mundo empresarial

NOMBRE	ESTUDIOS EMPRESARIALES
PÁGINA WEB	https://www.camaras.org/publicado/estudios/publicaciones SE.jsp
CONTENIDO	Acceso a perspectiva empresariales y Indicadores de Confianza
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Consejo Superior de Cámaras de Comercio



2. EMPRESAS

2.4 Información mundo empresarial

NOMBRE	INICIA
PÁGINA WEB	http://inicia.gencat.cat/inicia/cat/
CONTENIDO	Portal de creación de empresas en Catalunya.
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Generalitat De Catalunya

2. EMPRESA MONITORIZACIÓN

NOMBRE	IMENTE
PÁGINA WEB	http://www.augure.com/es/
CONTENIDO	Seguimiento de Noticias Online Blogs y Medios Sociales en España & Extranjero
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	Imente



2. EMPRESA MONITORIZACIÓN

NOMBRE	BRAND CHATS
PÁGINA WEB	www.brandchats.com
CONTENIDO	Identificación de las entradas de marca presentes en Internet : redes sociales (Twitter, facebook, Flickr, youtube, entre otras)., webs noticias, blogs y foros que hablan de vuestra marca.
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	Tinval



2. EMPRESA MONITORIZACIÓN

NOMBRE	FACTIVA
PÁGINA WEB	https://global.factiva.com/factiva/login/login.asp?productname=global
CONTENIDO	Seguimiento de medios de comunicación Online: Nacional y Extranjero
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	Factiva, Inc



FACTIVA[®]

2. EMPRESA MONITORIZACIÓN

NOMBRE	KANTAR
PÁGINA WEB	http://www.kantarmedia.es/
CONTENIDO	Seguimiento de medios de comunicación - Tv
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	Kantar



2. EMPRESA MONITORIZACIÓN

NOMBRE	MYNEWS
PÁGINA WEB	http://mynews.es/
CONTENIDO	Seguimiento de medios de comunicación - España
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	My News, S.L.



PORQUE CREEMOS EN EL VALOR DE LA INFORMACIÓN

2. EMPRESA MONITORIZACIÓN

NOMBRE	PICKANEWS
PÁGINA WEB	www.pickanews.com
CONTENIDO	Seguimiento de medios de comunicación : España, Francia, Alemania, Reino Unido, e Italia.
ACCESO	Pago
PROVEEDOR	Press Index



Pickanews

3.TENDENCIAS

NOMBRE	GOOGLE TRENDS
PÁGINA WEB	http://www.google.es/trends/
CONTENIDO	Herramienta de búsqueda que muestra los términos de búsqueda más populares del pasado reciente.
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Google



3.TENDENCIAS

NOMBRE	TENDENCIAS 21
PÁGINA WEB	http://www.tendencias21.net/TENDENCIAS-TECNOLOGICAS_r4.html
CONTENIDO	Información tendencias estratégicas
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Zine Consultores



TENDENCIAS21

3. TENDENCIAS

NOMBRE	TENDENCIAS Y ESTUDIOS DE MERCADO
PÁGINA WEB	http://www.itpymes.es/tendencias-estudios-mercado
CONTENIDO	Información tendencias, estudios y noticias relacionadas con las pymes
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	IDG Communications



<http://www.itpymes.es/>

3.TENDENCIAS

NOMBRE	TREND WATCHING
PÁGINA WEB	http://trendwatching.com/
CONTENIDO	Información tendencias de consumo, insights e ideas de negocio
ACCESO	Espacios Gratuitos + Informaciones de Pago
PROVEEDOR	Trendwatching.com, a London-based, independent trend firm.



3.TENDENCIAS

NOMBRE	AGORA NEWS
PÁGINA WEB	http://agorane.ws/
CONTENIDO	Videos de eventos de referencia en el ámbito de la tecnología, la innovación, la cultura y las nuevas tendencias sociales
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Agora News Agencia de Video Online



3. TENDENCIAS

NOMBRE	TATUM TENDENCIA Y INNOVACIÓN
PÁGINA WEB	http://www.tatum.es/publicaciones_listado.asp?pagenum=1&pmTematica=111
CONTENIDO	Recopilación de informaciones relacionadas con las tendencias y la innovación
ACCESO	Gratuito
PROVEEDOR	Tatum Firma Consultora



RED DE DIRECTIVOS DE DESPACHOS PROFESIONALES (RDDP)

www.rddp.es

AMADO

CONSULTORES

www.amadoconsultores.com