

viernes, 12 de junio de 2024

PROCEDIMIENTO “REASIGNACIÓN DE LEAD”

OBJETIVO:

- ❖ Reactivar y convertir Leads de posibles Prospectos potenciales, a fin de aumentar la tasa de conversión y satisfacción de los Clientes. Así como evitar retrabajos y controversias.

LINEAMIENTOS:

1. El Cliente deberá estar registrado en Plataforma de CRM, **no puede haber seguimiento sin previo registro, no puedes hacer contacto por cualquier vía si no está registrado.**
2. En caso de existir un Lead duplicado, deberá solicitar reasignación, con datos correspondientes, mediante correo designado y esperar respuesta.
3. Gerente, KAM o Asesor con registro de Lead de CRM actual, deberá enviar evidencia de seguimiento, que cuente con las especificaciones establecidas, una vez recibida notificación (solicitud).
4. Queda estrictamente prohibido contactar al Lead, desde el momento que solicite el Área correspondiente el estatus y hasta nuevo aviso.
5. Lead Registrado:
 - Deberá presentar seguimiento anterior a la solicitud de reasignación vigente.
 - Seguimiento constante con interacción de ambas partes.
 - Toda evidencia deberá ser comprobable con fechas legibles en todo momento. Existiendo una interacción de ambas partes (WhatsApp, Correo, Llamadas).
 - Toda evidencia de contacto y seguimiento de Lead registrado deberá ser antes de la notificación con interacción constante.
6. Solicitud de reasignación:
 - El solicitante deberá anexar: Correo, Teléfono, Nombre del Cliente y Fuente de Prospección. Específicamente en el concepto de la Fuente deberá comprobar con imagen, con la finalidad de corroborar origen de Lead y posterior seguimiento correspondiente, con fecha legible.
 - Toda solicitud deberá evidenciarse desde el primer contacto con el Cliente.
 - Toda solicitud de reasignación se deberá enviar previamente con los datos establecidos, así como Fuente de Lead, Correo, Teléfono.
7. Una vez reasignado el Lead, podrá el Gerente, KAM o Asesor hacer contacto. Se revisará en un plazo de un día hábil para dar respuesta si procede o no reasignación.

8. En dado caso que se cumpla con los requisitos establecidos, se procederá o no a la reasignación del Lead.
9. En caso de ser Gerente, KAM o Asesor no vigente dentro la Empresa, la reasignación será en automático, se notificará.
10. En caso de Falta de ética, es decir alterar información (Correo, Teléfono, Nombre del Lead o cualquier otro dato) así como no respetar el Procedimiento correspondiente, se realizarán sanciones económicas.
11. En caso de que el Gerente, KAM o Asesor del registro, cumpla con los requisitos establecidos, se le respetará el Lead.
12. Deberá cumplir con los requisitos antes mencionados.

PROCEDIMIENTO:

1. Registrar Lead de acuerdo con la Fuente correspondiente y sin alterar datos de recepción.
2. En caso de existir duplicidad, solicitar reasignación, anexando información correspondiente antes mencionada al correo: aclaracion@grupoccima.com.mx con atención a Saúl Morales y esperar respuesta en un lapso no mayor a 1 día hábil.
3. Para demostrar la propiedad del Lead, deberá enviar evidencia dentro del día en que se solicitó la evidencia de seguimiento.
4. Se establece para primer contacto e interacción, un plazo de 72 horas a partir del Registro en Plataforma CRM CCIMA.
5. La interacción posterior al primer contacto deberá ser no mayor a 30 días, considerando el último seguimiento.
6. En caso de no existir seguimiento y sólo evidencia de primer contacto, el Gerente, KAM o Asesor contará con 36 horas adicionales para seguimiento.
7. Para mantener un Lead con solicitud de reasignación se contará con 30 días naturales previos a la notificación de esta, en caso contrario se procederá a la reasignación de manera automática.
8. En caso de ser un Lead de incubadora, deberá enviar evidencia, con fecha **concreta** para nuevo contacto y sólo así se mantendrá la propiedad del Lead.
9. Cualquier caso no mencionado en este Lineamiento, se atenderá de manera particular.
10. Cualquier acuerdo entre las partes, exime a Grupo CCIMA/NAVETEC de responsabilidad alguna.

**Atentamente,
Área de Control y Medición
Grupo CCIMA**