

# Caso de éxito:

## Gestión selectiva de la cartera

---

**Servicio:** Servicio posventa

---

### La empresa

Gran compañía líder en la producción, mantenimiento y comercialización de ascensores y escaleras mecánicas. Opera en más de 100 países, cuenta con 56.000 empleados, y mueve más de mil millones de personas a diario.

### El reto

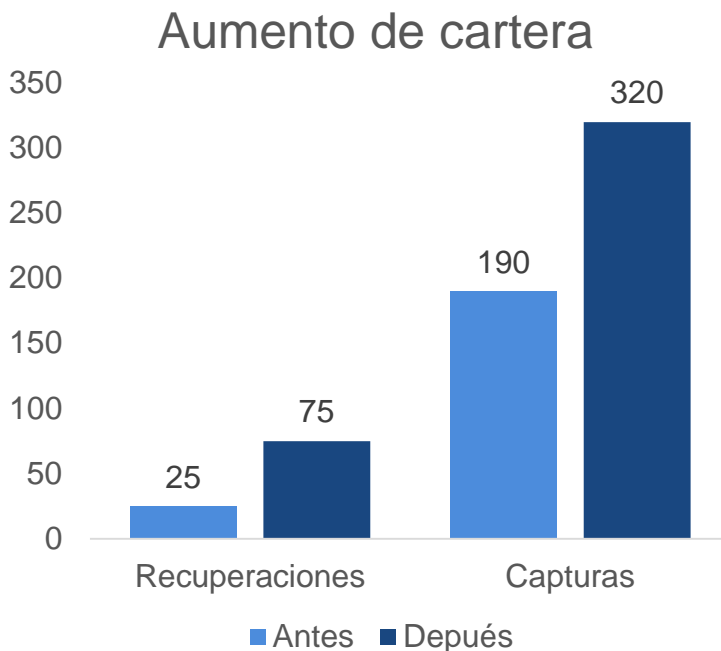
- Ante un escenario de crisis económica surgen numerosos competidores locales que seducen a los clientes finales (comunidades de vecinos, principalmente) con ofertas muy competitivas, reduciendo sensiblemente la cartera de clientes en el área de mantenimiento de instalaciones existentes.
- En este contexto era preciso revisar los costes y rentabilidad de cada tipología de contrato así como la operativa comercial como con el objetivo de maximizar el valor de la cartera mediante la implantación de una estrategia selectiva de pricing y gestión de cartera.

### La solución

- Reorientamos la gestión de la cartera potenciando la fidelización y dinamizando las recuperaciones y capturas de nuevos clientes de forma selectiva
- Realizamos una segmentación de la cartera según criterios de volumen y rentabilidad, estableciendo acciones específicas para cada rango de la clasificación
- Diseñamos e implantamos una herramienta de pricing, facilitando la toma de decisiones y proporcionando mayor flexibilidad en la elaboración de ofertas, mediante precios actualizados y adaptados a la realidad de cada mercado
- Diseñamos e implantamos herramientas de planificación y reporte de visitas así como informes operativos, proporcionando visibilidad sobre la actividad comercial llevada a cabo por la fuerza de ventas con indicadores clave nunca antes monitorizados

## La solución

- Estandarizamos el proceso de realización de visitas, estableciendo guías de ayuda para cada tipología de visita (apertura de negocio, renegociación de un contrato, fidelización, etc.)
- Definimos e implantamos un modelo de actuación de la figura del Comercial, priorizando las tareas relevantes y reduciendo los tiempos administrativos y de poco valor añadido
- Formamos a los comerciales en técnicas eficaces de venta, mediante sesiones grupales específicas y acompañamiento individual en visitas a clientes para reforzar la asimilación de ideas
- La colaboración con la empresa repercutió en un aumento considerablemente de la actividad comercial (visitas y ofertas presentadas), con un incremento del 35% del hit rate, suponiendo una mejora del 40% en el incremento neto de la cartera (altas-bajas).



- Número de instalaciones recuperadas y capturadas
- Promedio mensual de aumento de cartera antes y después de implantar la solución
- Recuperaciones: instalaciones que vuelven a la cartera tras haber sido parte de la competencia
- Capturas: instalaciones nuevas en cartera