

Servicio al cliente: tu aliado empresarial

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Atención
al cliente



El Rol de los
Colaboradores
en la Atención
al Cliente



Medir la
satisfacción
del cliente



Manejo de
situaciones y
crisis de
reputación



Abordar y
entender las
objeciones de
manera efectiva



¡No perdás plática!

¿Cuándo se
debería dar
un
descuento?



El descuento
no solicitado



Consejos para
**mejorar el servicio
al cliente** como
estrategia de éxito
empresarial



Upselling



CRM



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Atención al cliente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Conoce a tu cliente

- **Creación de perfiles de cliente:**
 - Segmentación de mercado
 - Necesidades y expectativas
- **Escucha activa:**
 - Canales de comunicación
 - Herramientas para recopilar feedback
- **Empatía y personalización:**
 - Trato individualizado
 - Adaptación de productos y servicios

Establece una estrategia de atención al cliente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Definición de los objetivos:

- Mejora de la satisfacción del cliente
- Reducción de quejas
- Aumento de la lealtad

Elección de los canales de atención:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Chat en vivo
- Redes sociales
- Aplicaciones de mensajería

Establecimiento de protocolos:

- Atención rápida y eficiente
- Solución de problemas
- Escalamiento de incidencias

Algunos objetivos medibles...



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

Objetivo	Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)
Aumentar la satisfacción del cliente	NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction), CES (Customer Effort Score), tasa de repetición de compra, volumen de reseñas positivas
Reducir el tiempo de respuesta a las consultas	Tiempo promedio de primera respuesta, tasa de resolución en el primer contacto
Mejorar la resolución de problemas en el primer contacto	Tasa de resolución en el primer contacto, tasa de escalamiento de casos
Disminuir la tasa de abandono del carrito de compras	Tasa de abandono del carrito, tasa de conversión
Incrementar la tasa de retención de clientes	Tasa de churn (pérdida de clientes), lifetime value (valor del cliente a lo largo del tiempo)
Aumentar el ticket promedio	Valor promedio por transacción, tasa de venta cruzada
Reducir el número de quejas	Número de quejas recibidas, tasa de resolución de quejas

Algunos objetivos medibles...



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Objetivo	Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)
Mejorar la calificación de las reseñas en línea	Calificación promedio en plataformas como Google My Business, Yelp
Incrementar el tráfico a la página de contacto	Número de visitas a la página de contacto, tiempo promedio en la página
Aumentar el número de seguidores en redes sociales	Número de seguidores en cada red social, tasa de engagement
Mejorar la reputación de la marca en línea	Sentimiento de las menciones en redes sociales, número de menciones positivas
Reducir el costo por contacto	Costo promedio por interacción con el cliente, costo total de atención al cliente
Aumentar la eficiencia de los agentes de atención al cliente	Número de casos resueltos por agente, tiempo promedio por caso
Reducir el tiempo de espera en cola	Tiempo promedio de espera, tasa de abandono de la cola
Incrementar la venta cruzada y ascendente	Tasa de venta cruzada, tasa de venta ascendente

Consideraciones adicionales al establecer objetivos



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- ▶ **Alinear los objetivos con la estrategia general del negocio:** que los objetivos de atención al cliente contribuyan a los objetivos generales de tu empresa.
- ▶ **Establecer objetivos SMART:** Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un Tiempo definido.
- ▶ **Priorizar los objetivos:** No abordes todos los objetivos al mismo tiempo. Prioriza los que tengan un mayor impacto.
- ▶ **Revisar y ajustar los objetivos de forma regular:** Las necesidades de tus clientes y las condiciones del mercado cambian constantemente, por lo que debes estar dispuesto a ajustar tus objetivos en consecuencia.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Herramientas y tecnologías para mejorar la atención al cliente

- **Software de gestión de relaciones con el cliente (CRM):**
Organización de la información del cliente
Automatización de tareas
- **Chatbots y asistentes virtuales:**
Atención al cliente 24/7
Respuestas a preguntas frecuentes
- **Análisis de datos:**
Identificación de tendencias
Mejora continua de la atención



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Importancia de la formación del equipo

- Capacitación en habilidades de comunicación:
 - Escucha activa
 - Empatía
 - Resolución de conflictos
 - DISC
- Transmisión de la cultura de servicio al cliente:
 - Valores de la empresa
 - Compromiso con el cliente
 - ALERTA

Métricas y medición del éxito



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

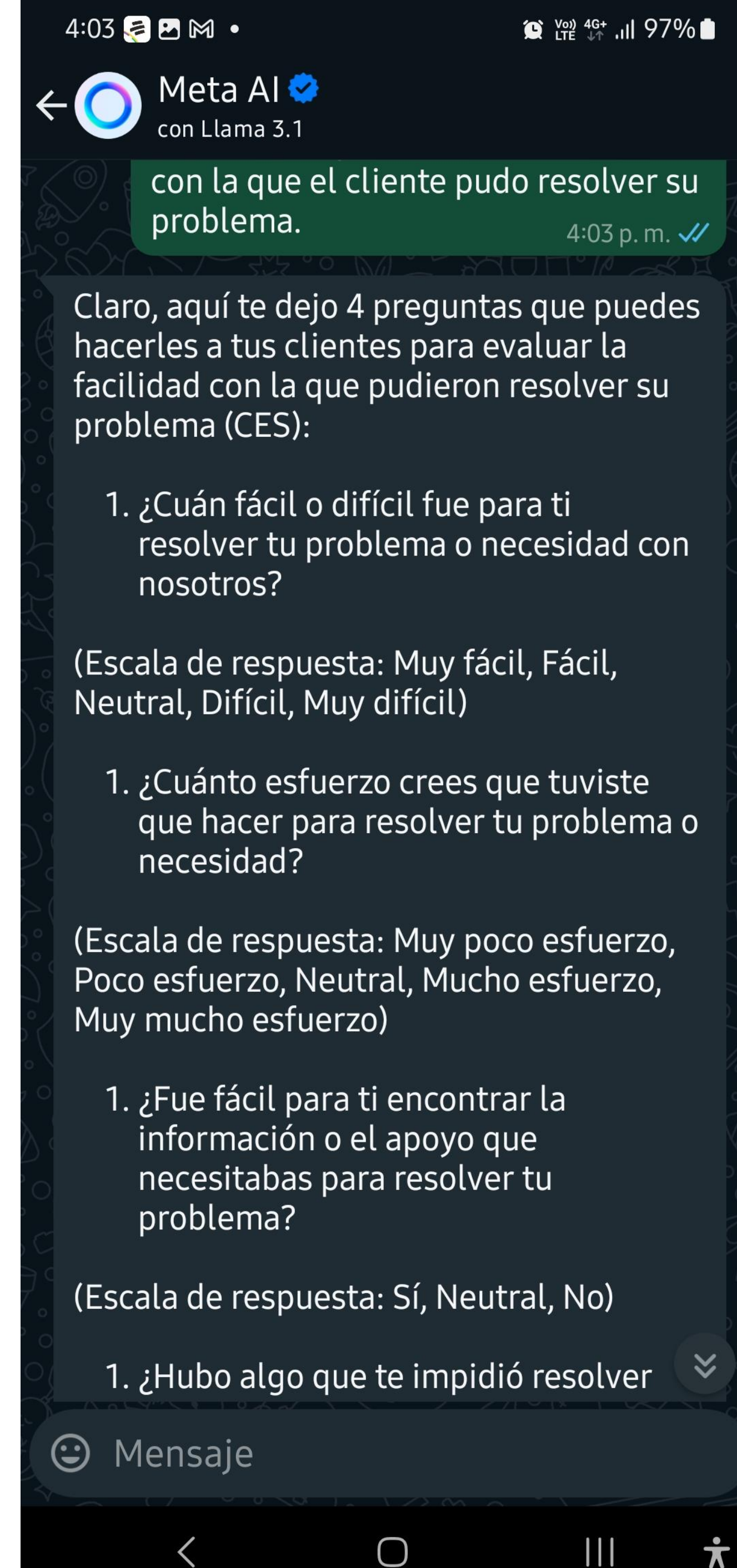
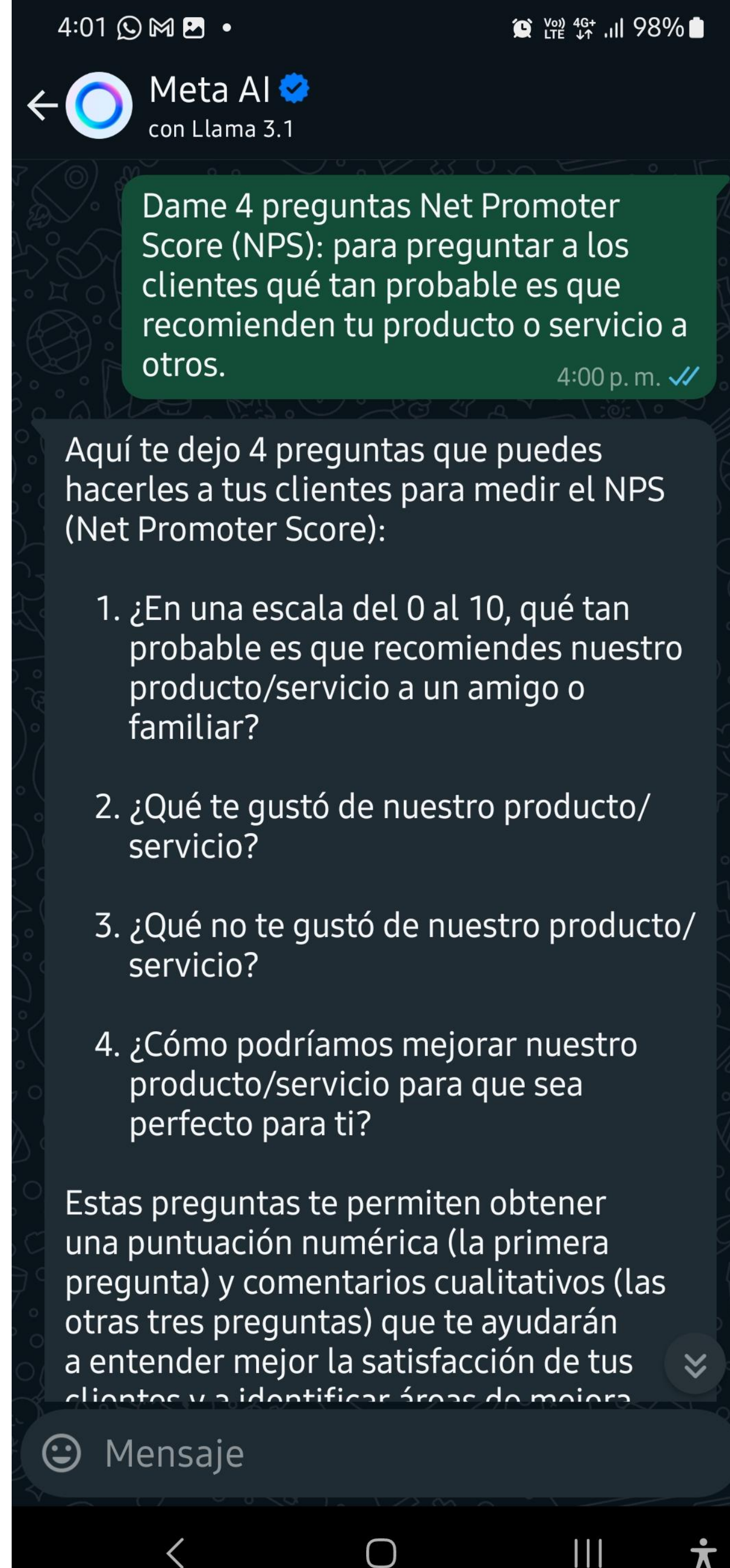
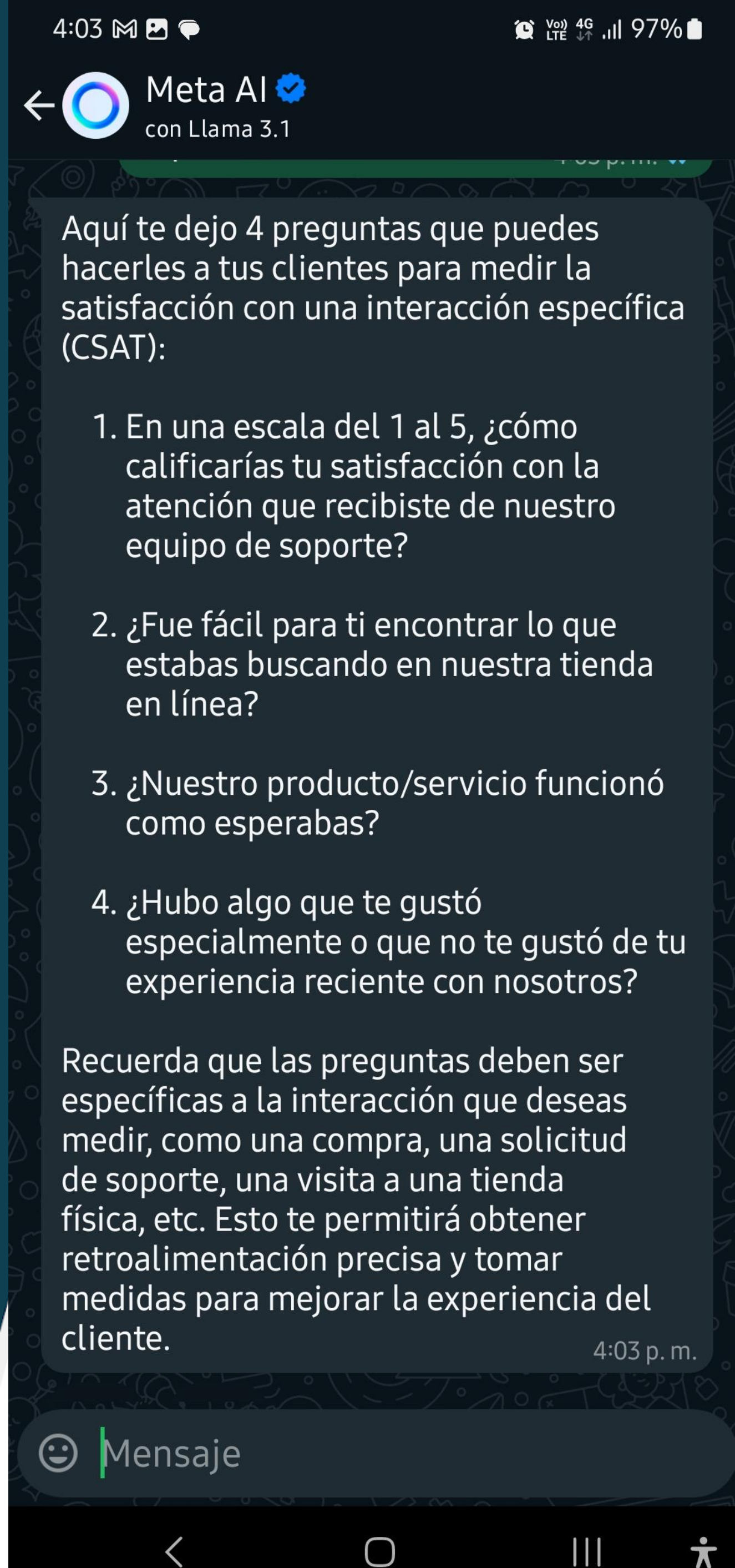
Indicadores clave de rendimiento (KPIs):

- Tiempo de respuesta
- Tasa de resolución de problemas
- Satisfacción del cliente

Encuestas de satisfacción:

Diseño y aplicación

Análisis de resultados



Ejemplo
básico de
encuesta
sencilla, con
apoyo AI en
WhatsApp.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

El Rol de los Colaboradores en la Atención al Cliente

Los colaboradores como embajadores de la marca

- La primera impresión cuenta
- La importancia de la actitud y la empatía
- Son la interfaz de la Cultura Corporativa
- Transmiten el ADN empresarial

Temas para capacitación y desarrollo del personal

- Habilidades comunicativas efectivas
- Resolución de problemas y manejo de objeciones
- Conocimiento profundo de los productos y servicios
- Uso de herramientas tecnológicas
- Atención telefónica y por correo electrónico
- Atención presencial
- Gestión de redes sociales
- Delegación de responsabilidades
- Fomento de la iniciativa
- Creación de un sentido de pertenencia

Temas específicos para capacitar a los colaboradores

- ▶ **Servicio al cliente orientado al cliente:**
 - Poner al cliente en el centro de todas las acciones
 - Personalizar la atención
 - Superar las expectativas del cliente
- ▶ **Gestión de quejas y reclamaciones:**
 - Escuchar activamente al cliente
 - Mantener la calma y la profesionalidad
 - Buscar soluciones rápidas y efectivas
- ▶ **Ventas cruzadas y **upselling**:**
 - Identificar las necesidades del cliente
 - Ofrecer productos o servicios complementarios

Temas específicos para capacitar a los colaboradores

- **Uso de herramientas de gestión de clientes (CRM):**
 - Registro de interacciones con los clientes
 - Seguimiento de las oportunidades de venta
- **Protocolos de atención en diferentes situaciones:**
 - Atención a clientes insatisfechos
 - Manejo de clientes difíciles
 - Atención a clientes con necesidades especiales

Motivación y reconocimiento



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- Programas de incentivos
- Reconocimiento público de los logros
- Creación de un ambiente de trabajo positivo
- Salario emocional
- sistema de bonos basado en el desempeño individual o del equipo
- Asigna a cada empleado un mentor experimentado que lo guíe en su desarrollo profesional.
- Flexibilidad en sus horarios o lugar de trabajo, siempre que sea compatible con las necesidades del negocio.

Personalización: Adapta las iniciativas de reconocimiento a las preferencias y necesidades individuales de cada empleado.

Frecuencia: El reconocimiento debe ser constante y oportuno.

Sinceridad: Los reconocimientos deben ser sinceros y específicos, no solo frases genéricas.

Diversidad: Ofrece una variedad de opciones de reconocimiento para satisfacer las diferentes necesidades de tus empleados.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Medir la satisfacción del cliente

Encuestas de satisfacción



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- **Net Promoter Score (NPS):** Pregunta a los clientes qué tan probable es que recomienden tu producto o servicio a otros.
- **Customer Satisfaction (CSAT):** Mide la satisfacción con una interacción específica (por ejemplo, una compra, una llamada de atención al cliente).
- **Customer Effort Score (CES):** Evalúa la facilidad con la que el cliente pudo resolver su problema.

Análisis de comentarios



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- **Redes sociales:** Monitorea las menciones de tu marca y analiza los comentarios.
- **Reviews en plataformas:** Revisa las reseñas en Google My Business, Yelp, etc.
- **Encuestas abiertas:** Permite a los clientes expresar sus opiniones libremente.

Análisis de métricas



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

■ **Tasa de retención de clientes:** Indica cuántos clientes repiten la compra.

■ **Tasa de abandono del carrito:** Mide la cantidad de clientes que abandonan el proceso de compra.

■ **Ticket promedio:** Evalúa el valor promedio de cada compra.

Ten presente:

- **Regularidad:** Realiza encuestas y análisis de forma regular para identificar **tendencias**.
- **Segmentación:** Analiza los resultados por segmentos de clientes para identificar áreas de mejora específicas.
- **Acción:** Utiliza los resultados para implementar cambios y mejoras.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Manejo de situaciones y crisis de reputación

Manejo de situaciones de crisis de reputación

Actúa rápido: Identifica y responde a las crisis lo antes posible.

Sé transparente: Admite los errores y ofrece disculpas sinceras.

Comunícate de forma clara y concisa: Utiliza un lenguaje sencillo y evita culpar a otros.

Empatiza con tus clientes: Demuestra que te preocupas por sus sentimientos y necesidades.

Ofrece soluciones: Proporciona soluciones concretas y compensa a los clientes afectados.

Monitorea la situación: Sigue de cerca la evolución de la crisis y ajusta tu estrategia según sea necesario.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

1. Cliente exigente o perfeccionista:

Consejo:

Comunica claramente las **expectativas y los límites** del servicio o producto ofrecido.

Proporciona información detallada y asegúrate de que comprendan las **características y limitaciones** del producto o servicio.

Ofrece opciones **alternativas** si es posible.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

2. Cliente impaciente o con altas expectativas de tiempo de respuesta:

Consejo:

Establece expectativas realistas sobre los **tiempos de respuesta** y explícalos claramente al cliente.

Comunica cualquier retraso de manera proactiva y ofrece actualizaciones regulares sobre el progreso.

Prioriza las necesidades urgentes y resuelve los problemas lo más rápido posible.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

3. Cliente indeciso o dubitativo:

Consejo:

Ayuda al cliente a tomar decisiones ofreciendo **información adicional**, testimonios de clientes anteriores o demostraciones del producto.

Haz preguntas abiertas para **entender mejor sus necesidades** y preferencias, y ofrécele opciones que se ajusten a sus criterios.





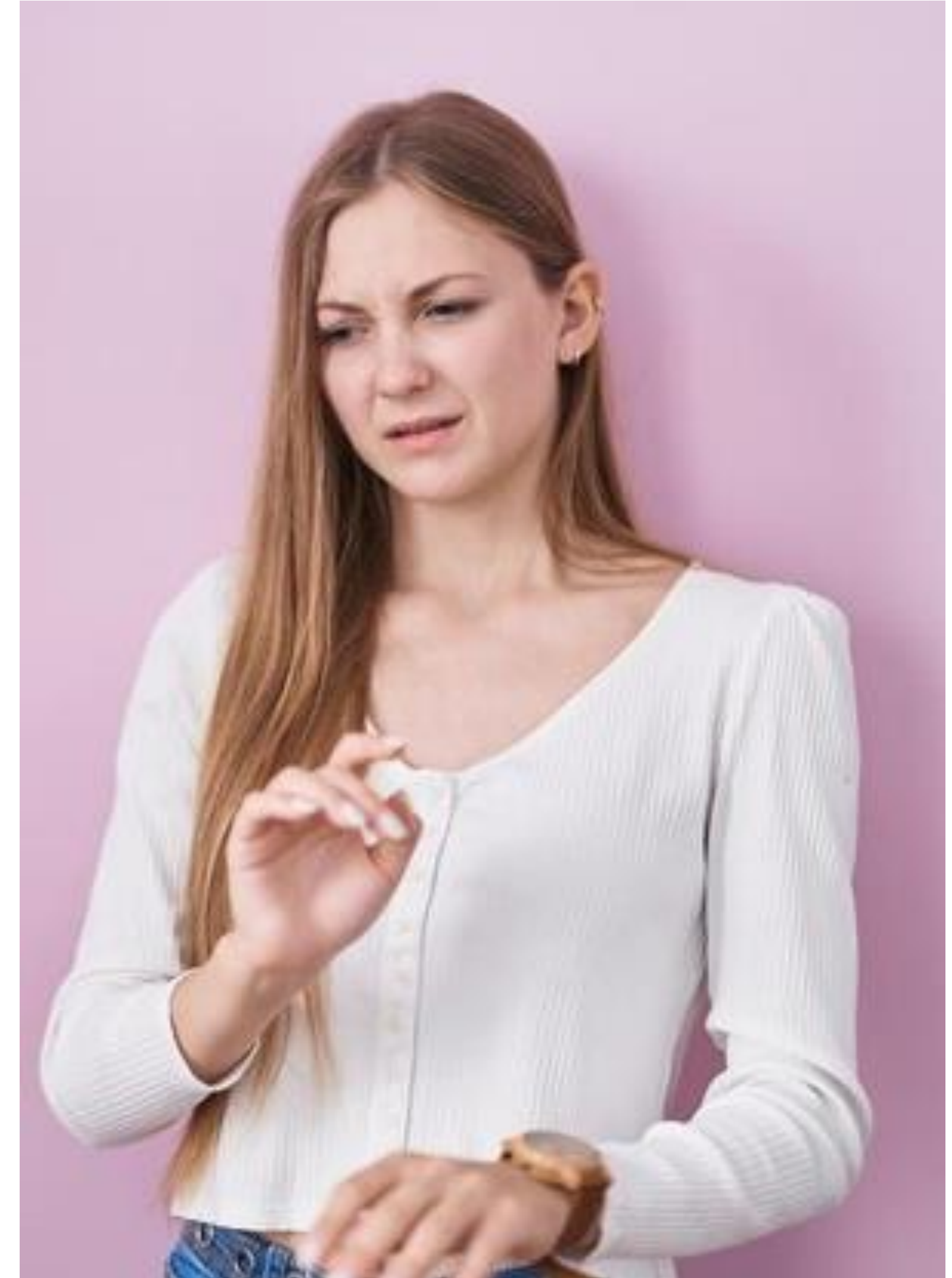
CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

4. Cliente desconfiado o incrédulo:

Consejo:

Construye confianza estableciendo **credibilidad y mostrando transparencia** en todas las interacciones.

Proporciona **pruebas tangibles**, como testimonios de clientes anteriores, garantías o políticas de devolución, para respaldar tus afirmaciones y promesas.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

5. Cliente que busca un trato especial o descuentos excesivos:

Consejo:

Explica claramente las **políticas de precios** y promociones de tu negocio.

Mantén la firmeza en tus políticas, pero ofrece **soluciones alternativas** o valor agregado para satisfacer al cliente dentro de lo razonable.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

6. Cliente agresivo o confrontativo:

Consejo:

Prioriza tu **seguridad** y la de tus empleados.

Mantén la **calma** y no respondas con agresión.

Establece **límites claros** y comunica que no tolerarás el comportamiento abusivo. Si es necesario, busca la intervención de un supervisor o autoridad superior.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

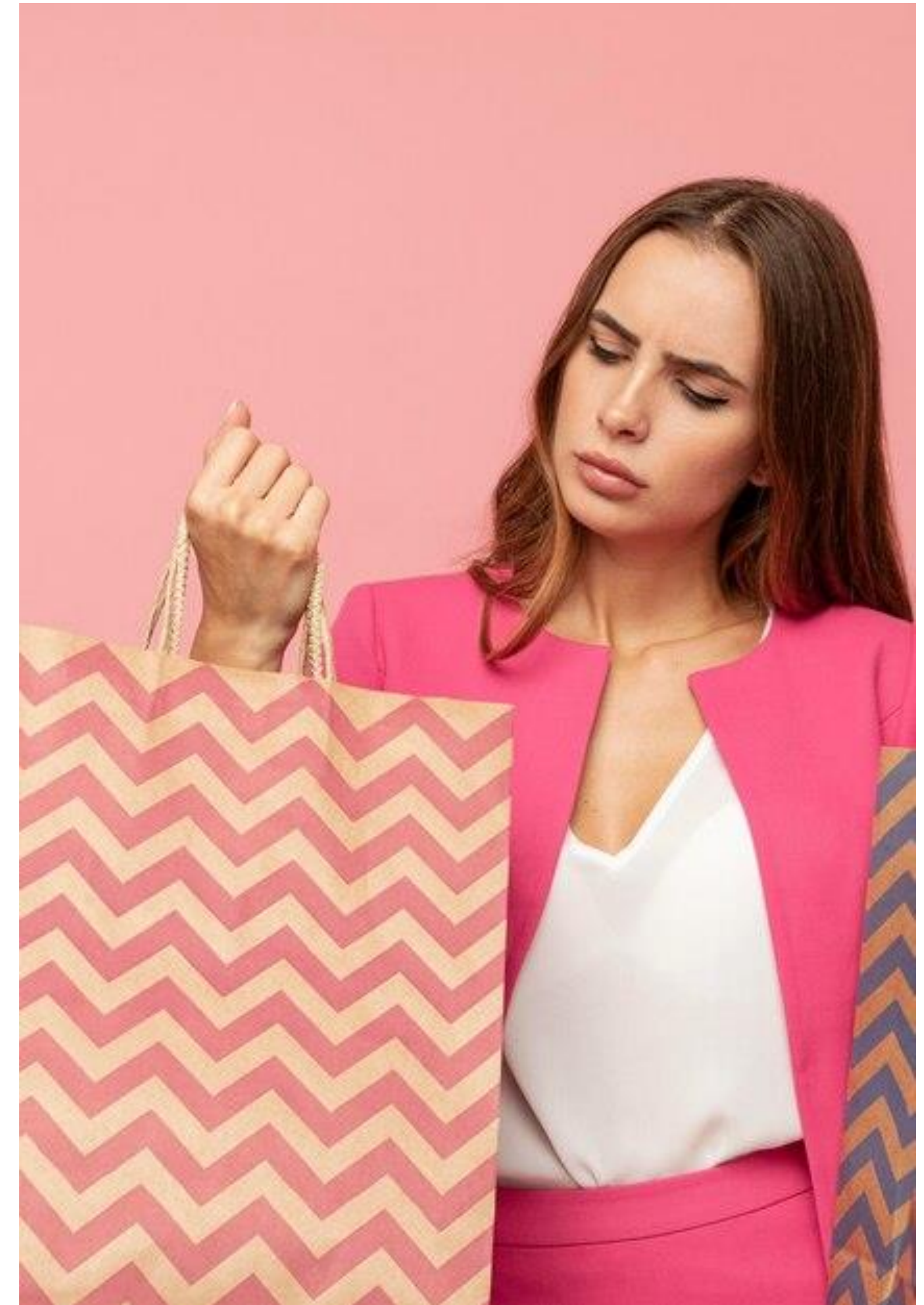
7. Cliente que no está satisfecho con el producto o servicio:

Consejo:

Escucha atentamente sus preocupaciones y **busca soluciones** que satisfagan sus necesidades.

Ofrece **opciones de reembolso**, cambio de producto o crédito en función de tus políticas de devolución.

Haz un **seguimiento** para asegurarte de que el problema se resuelva satisfactoriamente.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

8. Cliente que busca aprovecharse o manipular la situación:

Consejo:

Mantén una postura **firme** y profesional.

No cedas a **demandas irrazonables** o comportamiento manipulador.

Comunica claramente tus **políticas y límites**, y mantén la consistencia en su aplicación.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

9. Cliente que simplemente necesita comprensión y apoyo:

Consejo:

Escucha con empatía y muestra comprensión hacia sus preocupaciones o situaciones personales.

Ofrece **apoyo emocional** y, si es posible, busca soluciones que vayan más allá de la transacción comercial para ayudar al cliente.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Abordar y entender las **objecciones** de manera efectiva

Aborda las objeciones de manera efectiva



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Escucha activamente: Presta atención a las objeciones del cliente y escucha con empatía para comprender completamente sus preocupaciones y motivaciones.

No te lo tomes personal: Recuerda que las objeciones no son ataques personales, sino oportunidades para entender mejor las necesidades del cliente y ofrecer soluciones adecuadas.

Haz preguntas que aclaren: Para profundizar en la objeción y comprender completamente las preocupaciones del cliente, haz preguntas abiertas que fomenten la conversación.

Busca el verdadero motivo: A menudo, las objeciones pueden ser superficiales y no reflejar la verdadera razón detrás de la resistencia del cliente. Investiga más para descubrir el motivo subyacente.

Aborda las objeciones de manera efectiva



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Responde con información relevante: Proporciona respuestas claras y argumentos sólidos que aborden directamente las preocupaciones del cliente y demuestren el valor de tu producto o servicio.

Ofrece soluciones alternativas: Si el cliente tiene una objeción legítima, busca soluciones alternativas que puedan satisfacer sus necesidades y superar sus preocupaciones.

Utiliza testimonios y casos de éxito: Comparte experiencias de clientes anteriores que hayan superado objeciones similares y hayan quedado satisfechos con tu producto o servicio.

Mantén una actitud positiva: Mantén una actitud optimista y proactiva al abordar las objeciones, mostrando al cliente que estás comprometido a encontrar una solución que funcione para ellos.

Aborda las objeciones de manera efectiva

Ofrece garantías y políticas de devolución: Si es relevante para tu negocio, ofrece garantías sólidas y políticas de devolución flexibles para tranquilizar al cliente y eliminar el riesgo percibido.

Ponte en sus zapatos: Tener empatía con el cliente te ayudará a comprender mejor sus preocupaciones y a abordarlas de manera más efectiva.

Sé paciente: Algunas objeciones pueden requerir tiempo y seguimiento para superarse. Mantén la calma y sé paciente en el proceso.

Aprende de cada objeción: Cada objeción es una oportunidad de aprendizaje. Utiliza la retroalimentación de los clientes para mejorar tus productos, servicios y habilidades de venta.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¡No perdás platica!

**¿Cuándo se
debería dar
un
descuento?**

¿Cuándo se debería dar un descuento?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- **Venta de liquidación:** Para **eliminar inventario antiguo** o discontinuado.
- **Promoción de temporada:** Durante **períodos de ventas especiales** como Día de la Madre, Navidad, Amor y Amistad.
- **Clientes nuevos:** Como incentivo para **atraer a nuevos clientes** y ganar su lealtad inicial.



¿Cuándo se debería dar un descuento?



CÁMARA DE COMERCIO

- **Grandes volúmenes de compra:** Para clientes que realizan **compras al por mayor** o en grandes cantidades.
- **Compras repetidas:** Descuentos por **compras recurrentes** o suscripciones a servicios.
- **Primeras compras:** Descuentos especiales para clientes que están realizando su **primera compra en tu negocio**.

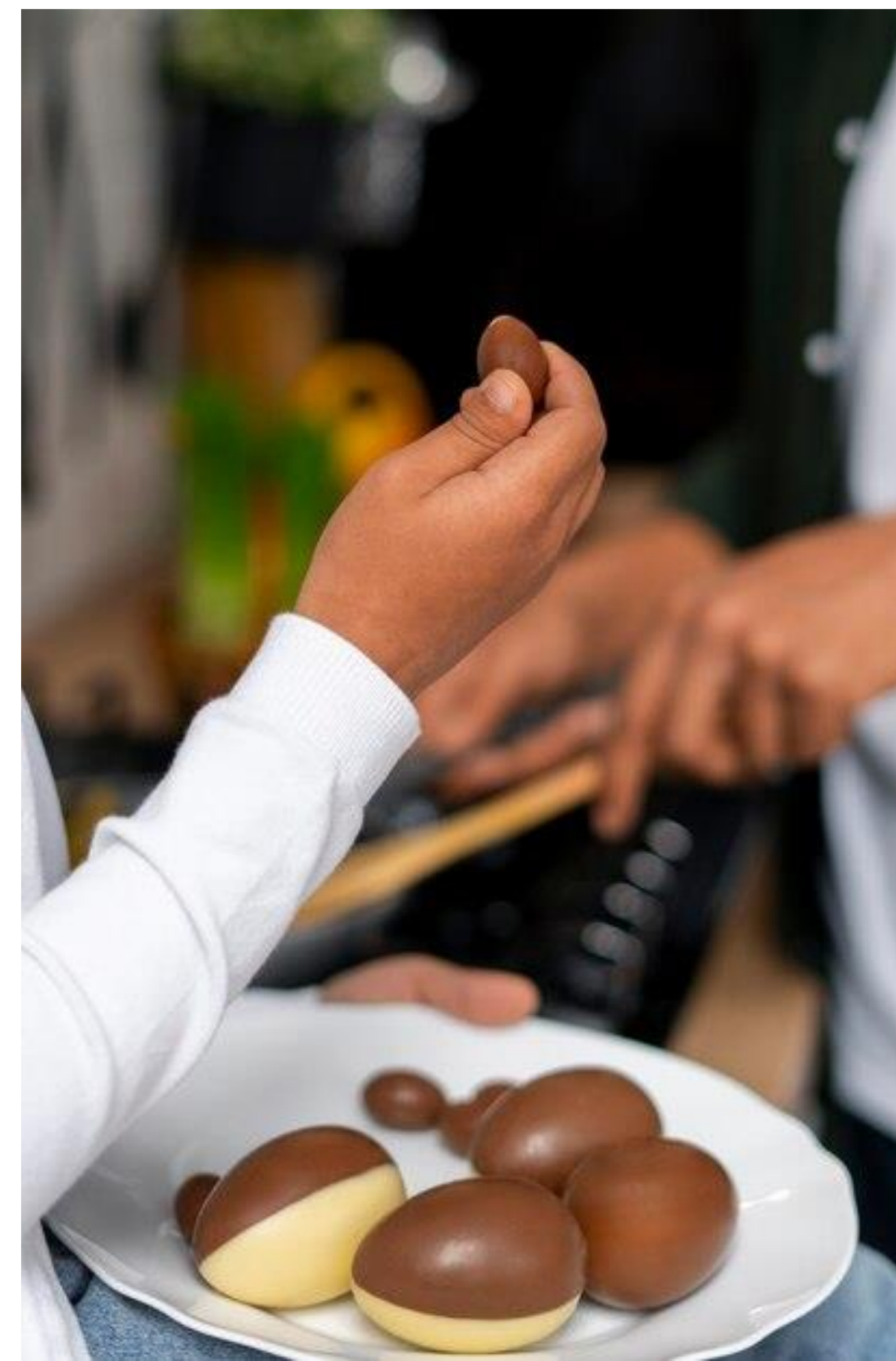


¿Cuándo se debería dar un descuento?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- **Promoción cruzada:** Descuentos para clientes que compran **productos complementarios** o relacionados.
- **Referidos:** Descuentos para clientes que **refieren** a nuevos clientes a tu negocio.
- **Cumpleaños o aniversarios:** Descuentos especiales para clientes en su **cumpleaños** o aniversario de compra.



¿Cuándo se debería dar un descuento?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

- **Errores del negocio:** Como **compensación por errores** en el servicio al cliente o problemas con el producto.
- **Campañas de mercadeo:** Descuentos ofrecidos como parte de una **campaña publicitaria** o de mercadeo específica.
- **Recompensas por opiniones o comentarios:** Descuentos ofrecidos a clientes que proporcionan comentarios o **reseñas sobre su experiencia**.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

El descuento no solicitado

El descuento debe ser planeado con inteligencia comercial

Desvaloras tu producto o servicio: Ofrecer descuentos sin una razón clara puede llevar a la percepción de que el producto o servicio no tiene el valor originalmente establecido.

Dejas de generar ingresos potenciales: Al dar descuentos sin solicitarlos, la empresa puede perder ingresos que de otro modo habría obtenido a través de ventas al precio completo.

Creación de expectativas de descuentos futuros: Los clientes pueden esperar descuentos regulares si se acostumbran a recibir descuentos no solicitados, lo que puede afectar la rentabilidad a largo plazo.

¿Para qué haces un descuento que no te han pedido?

Valor de marca afectado: Ofrecer descuentos no solicitados puede afectar la percepción de la marca y hacer que sea percibida como de menor calidad o valor.

Menor rentabilidad: Los descuentos no solicitados pueden reducir significativamente la rentabilidad de la empresa, especialmente si se ofrecen de manera indiscriminada.

Desmotivación de los clientes para pagar el precio completo: Al ofrecer descuentos sin que los clientes los soliciten, se corre el riesgo de que los clientes esperen siempre un precio más bajo y se muestren reacios a pagar el precio completo en el futuro.

¿Cuál es el valor percibido de tu producto o servicio?

Falta de diferenciación: Puede hacer que la empresa sea percibida como una opción de bajo costo en lugar de destacar por otros atributos como la calidad, el servicio al cliente o la innovación.

Desconfianza del cliente: Los descuentos no solicitados pueden generar desconfianza en los clientes, quienes pueden preguntarse por qué la empresa está dispuesta a bajar el precio sin motivo aparente.

Dependencia de los descuentos: Si los clientes se acostumbran a recibir descuentos no solicitados, la empresa puede volverse dependiente de estas promociones para impulsar las ventas, lo que puede afectar negativamente su salud financiera.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Consejos para mejorar el servicio al cliente como estrategia de éxito empresarial



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

1

- **Comunica claramente las expectativas** y los plazos a los clientes para evitar malentendidos.
- **Solicita retroalimentación** regularmente y utiliza esa información para mejorar continuamente.
- Asegúrate de que el **proceso de compra sea intuitivo** y fácil de entender para los clientes.
- Mantén una **presencia activa en las redes** sociales para responder preguntas y comentarios de los clientes.
- Establece un tono de voz de la marca coherente en todas las comunicaciones con los clientes.



2

- **Responde rápidamente** a las consultas y quejas de los clientes, preferiblemente en un plazo de 24 horas.
- Utiliza un **lenguaje positivo y amable** en todas las interacciones con los clientes.
- Fomenta la **comunicación clara y transparente** en todas las etapas del proceso de compra.
- **Agradece** a los clientes por su compra y su retroalimentación positiva o constructiva.
- Establece **estándares de servicio al cliente** y asegúrate de que se cumplan consistentemente.



3

- **Capacita a los empleados** para manejar situaciones conflictivas de manera calmada y constructiva.
- Sé proactivo al **anticipar las necesidades del cliente** y ofrecer soluciones antes de que surjan problemas.
- Asegúrate de que todos los miembros del **equipo estén bien informados** sobre los productos o servicios que ofrecen.
- Implementa sistemas de retroalimentación para **recopilar opiniones de los clientes** y mejorar continuamente.
- **Admite los errores** y toma medidas para corregirlos de manera rápida y efectiva.



4

- **Mantén un tono profesional y cortés** incluso en situaciones difíciles o confrontativas.
- **Empodera a los empleados** para tomar decisiones y resolver problemas en el momento.
- Sé **consistente en la calidad del servicio** al cliente, independientemente del canal utilizado (en persona, en línea, por teléfono, etc.).
- Sé **transparente sobre las políticas** de devolución, reembolso y garantía.
- **Personaliza la comunicación** con los clientes utilizando sus nombres y detalles relevantes.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Upselling

¿Qué es el Upselling?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

El upselling es una técnica de ventas que consiste en ofrecer al cliente **un producto o servicio de mayor valor o con características adicionales**, durante el proceso de compra.

La idea es que el cliente adquiriera un producto superior al que inicialmente tenía en mente, pagando un precio más alto.

¿Cómo funciona el upselling para que sea efectivo?

Conocer al cliente: Entender sus necesidades, preferencias y presupuesto es clave para ofrecerle opciones que realmente agreguen valor.

Ofrecer opciones relevantes: Las sugerencias deben ser pertinentes y mejorar la experiencia del cliente.

Destacar los beneficios: Explica claramente cómo el producto o servicio superior resolverá mejor sus necesidades.

Crear un sentido de urgencia: Usa frases como "por tiempo limitado" o "oferta especial" para incentivar la compra inmediata.

Personalizar la oferta: Adapta la propuesta a cada cliente, demostrando que te preocupas por sus necesidades específicas.

Ejemplos de upselling



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Restaurantes: Ofrecer una botella de vino para acompañar la cena o un postre especial. Paquete: Entrada, plato fuerte, postre.

Tiendas de electrónica: Sugerir una extensión de garantía o un paquete de accesorios.

Hoteles: Ofrecer una habitación con vista al parque, mar o un paquete de spa.

Tiendas de ropa o moda: Sugerir un conjunto completo o accesorios que complementen la prenda elegida.

Software: Ofrecer una versión premium con características adicionales. Ofrecer la configuración personalizada.

Beneficios del upselling



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Aumento de los ingresos promedio por venta: Al vender productos o servicios de mayor valor, se incrementa el ticket promedio.

Mayor satisfacción del cliente: Al ofrecer opciones que mejoran la experiencia del cliente, se aumenta su satisfacción.

Fortalecimiento de la relación con el cliente: El upselling demuestra al cliente que te preocupas por sus necesidades y que quieres ofrecerle lo mejor.

Optimización del inventario: Al vender productos de mayor margen, se puede optimizar el inventario y mejorar la rentabilidad.

Ojo al detalle de implementación



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

No seas intrusivo: El upselling debe ser sutil y no debe interrumpir la experiencia de compra del cliente.

Formar a los vendedores: Los vendedores deben estar capacitados para identificar las oportunidades de upselling y presentar las opciones de manera efectiva. Se nota cuando un vendedor es presionador solo por sus metas.

Medir los resultados: Es importante medir el impacto del upselling en las ventas y la satisfacción del cliente.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



CRM

¿Cómo elegir el CRM adecuado?

Considera los siguientes factores:

Tamaño de tu empresa: Los CRMs más grandes y complejos suelen ser más adecuados para empresas grandes.

Presupuesto: Los precios de los CRMs varían considerablemente, desde opciones gratuitas hasta soluciones empresariales muy costosas.

Necesidades específicas: ¿Qué funcionalidades necesitas? ¿Quieres gestionar ventas, marketing, servicio al cliente o una combinación de estos?

Facilidad de uso: ¿Qué tan fácil es de usar para tu equipo?

Integraciones: ¿Necesitas que se integre con otras herramientas que utilizas?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Ventajas:

- **Amplias funcionalidades:** Personalizable para adaptarse a las necesidades de cualquier empresa, desde pequeñas startups hasta grandes corporaciones.
- **Integración con otras herramientas:** Se integra fácilmente con otras aplicaciones como marketing automation, e-commerce, etc.
- **Comunidad activa:** Cuenta con una gran comunidad de usuarios y desarrolladores, lo que facilita la resolución de problemas y la búsqueda de soluciones.

Desventajas:

- **Complejidad:** Puede ser abrumador para empresas pequeñas o con necesidades básicas.
- **Costo:** Es una de las opciones más caras del mercado.
- **Curva de aprendizaje:** Requiere una inversión de tiempo para dominar todas sus funcionalidades.



salesforce

HubSpot Marketing Hub

Ventajas:

- **Todo en uno:** Combina CRM, marketing, ventas y servicio al cliente en una sola plataforma.
- **Facilidad de uso:** Tiene una interfaz intuitiva y es fácil de configurar.
- **Opciones gratuitas:** Ofrece una versión gratuita con funcionalidades básicas.

Desventajas:

- **Limitaciones en la versión gratuita:** Las funcionalidades más avanzadas están disponibles solo en los planes de pago.
- Puede resultar básico para empresas con necesidades muy específicas.



Zoho CRM



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Ventajas:

- **Económico:** Ofrece una amplia gama de planes a precios competitivos.
- **Personalizable:** Permite adaptar el sistema a los procesos de negocio de cada empresa.
- **Integración con otras aplicaciones de Zoho:** Se integra fácilmente con otras herramientas de la suite de Zoho.

Desventajas:

- Interfaz menos intuitiva que otras opciones.
- Puede ser más difícil de configurar para usuarios no técnicos.



Ventajas:

- **Foco en ventas:** Diseñado específicamente para equipos de ventas, con un enfoque en el seguimiento de oportunidades.
- **Interfaz visual:** Utiliza un tablero visual para gestionar las ventas y el flujo de trabajo.
- **Fácil de usar:** Tiene una curva de aprendizaje más corta que otros CRMs.

Desventajas:

- Limitado para otras áreas como marketing y servicio al cliente.
- Opciones de personalización más limitadas que otros CRMs.



Microsoft Dynamics CRM



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Ventajas:

- **Integración con otras herramientas de Microsoft:** Se integra fácilmente con otras aplicaciones de Microsoft, como Office 365 y Azure.
- **Personalizable:** Ofrece una gran flexibilidad para adaptar el sistema a las necesidades específicas de cada empresa.
- **Potente:** Es una solución robusta y escalable para grandes empresas.

Desventajas:

- **Complejidad:** Puede ser excesivo para pequeñas empresas.
- **Costo:** Es una de las opciones más caras del mercado.

Contacto Cámara de Comercio Aburrá Sur

Lina María Sierra González

Asesora Empresarial

Teléfono 4442344 ext. 1360

Correo promotor4@ccas.org.co



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

camaraaburrasur.com

[f](#) [@](#) [t](#) [v](#) [@camaraaburrasur](#)

Cibergrafía de imágenes



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Freepik. (2024). *Surtido de camisetas* [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/surtido-camisetas_1377940.htm

Ansiia. (2024). *Surtido de frutas en plaza* [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/adorable-mujer-encantadora-cabello-ondulado-claro-camiseta-rayas-caminando-mercado-frutas-eligiendo-frutas-verduras-nina-sonriente-feliz-esta-comprando-comida-ecologica_23663157.htm

Freepik. (2024). *Persona pagando usando tecnología nfc* [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/persona-pagando-usando-tecnologia-nfc_34226468.htm

Valuavitaly. (2024). *Uñas de mujer hermosa con manicura francesa hermosa* [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/unas-mujer-hermosa-manicura-francesa-hermosa_11182555.htm

Freepik. (2024). *Disposición del kit de reparación amarillo y guantes de construcción*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/disposicion-kit-reparacion-amarillo-guantes-construccion_6413497.htm

DC Studio. (2024). *Mujer explorando mercancías en una tienda de segunda mano*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/mujer-explorando-mercancias-tienda-segunda-mano_136748697.htm

Freepik. (2024). *El pueblo brasileño celebra la Pascua*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/pueblo-brasileno-celebra-pascua_152556706.htm

DC Studio. (2024). *Mujer discutiendo material de vestuario*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/mujer-discutiendo-material-vestuario_149993162.htm

Bearfotos. (2024). *Comprador mujer madura*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/comprador-mujer-madura_1238679.htm

Cookie_Studio. (2024). *Muchacha hermosa joven enojada*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/muchacha-hermosa-joven-enojada-vistio-camisa-tela-escocesa-que-gritaba-telefono-sobre-pared-blanca_7986980.htm

Cibergrafía de imágenes



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Gpointstudio. (2024). *Tengo una Buena idea*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/tengo-buena-idea_12928822.htm

Freepik. (2024). *Surthombre golpeando la frente cerca de la mujer*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/hombre-golpeando-frente-cerca-mujer_1599812.htm

Wayhomestudio. (2024). *Mujer desconcertada vestida de manera informal*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/que-mujer-desconcertada-vestida-manera-informal-pie-pared-blanco-mirada-cuestionable-sus-emociones-faciales-gestos-que-expresan-indignacion-disgusto-e-incertidumbre-algo_9762730.htm

Krakenimages.com. (2024). *Joven mujer caucásica de pie sobre fondo rosado expresión disgustado*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/joven-mujer-caucasica-pie-sobre-fondo-rosado-expresion-disgustado-disgustado-temeroso-haciendo-cara-disgusto-porque-reaccion-aversion_65355412.htm

Krakenimages.com. (2024). *Apuesto hombre afroamericano con cabello afro vestido con ropa casual*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/apuesto-hombre-afroamericano-cabello-afro-vestido-ropa-casual-anteojos-senalando-disgustado-frustrado-camara-enojado-furioso-contigo_57542593.htm

Freepik. (2024). *Mujer elegante con bolsas de la compra.* [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/mujer-elegante-bolsas-compra_10856512.htm

Wayhomestudio. (2024). *Mujer europea molesta grita con sentimientos negativos*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/mujer-europea-molesta-grita-sentimientos-negativos-mientras-tiene-conversacion-telefonica-argumenta-que-lleva-cafe-taza-desechable_10749533.htm

Asierromero. (2024). *Feliz joven – hombre dudar*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/feliz-joven-hombre-dudar_998167.htm

Bearfotos. (2024). *Comprador mujer madura*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/comprador-mujer-madura_1238679.htm

Cookie_Studio. (2024). *Muchacha hermosa joven enojada*. [Fotografía]. Freepik. https://www.freepik.es/foto-gratis/muchacha-hermosa-joven-enojada-vistio-camisa-tela-escoceca-que-gritaba-telefono-sobre-pared-blanca_7986980.htm