

PLAN DE RETENCION Y FIDELIZACION DE CLIENTES BASADO EN CRM
SEQ CONSULTORES LTDA
2016

Ítem	ACTIVIDAD	MAYO		JUNIO		JULIO		AGOS		SEPT		RESPONSABLES
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	
1	Determinar el lider del proyecto: Cargo que tiene como responsabilidad el coordinar, gerenciar u orientar el proyectoo y responde por la eficacia y eficiencia de su resultado.	1										Ernesto Ramos Paredes
2	Estructurar cuestionario para realizar el diagnóstico de servicio al cliente: Este cuestionario consiste en una serie de preguntas abiertas y estructuradas para identificar la eficacia y eficiencia del proceso.	1										Ernesto Ramos Paredes
3	Realizar el diagnóstico del servicio al cliente	1										Ernesto Ramos Paredes
4	Compra e instalación de Software que permita el marketing relacional –Base de datos-	1										Julio Cesar Ardila
5	Implantación de manual de atención al cliente	1		1		1		1		1		Julio Cesar Ardila
6	Implementar programas de capacitación para los empleados	1		1		1						Julio Cesar Ardila
7	Adquisición de contac center	1		1		1						Ernesto Ramos Paredes
8	Puesta en funcionamiento de página WEB. Publicidad más agresiva enfocada CRM	1		1		1		1		1		Image Premium (Ludwing Ramirez - Sigicorp)
9	Efectuar controles y retroalimentación permanentes	1		1		1		1		1		Ernesto Ramos Paredes Julio Cesar Ardila
10	Auditoria estratégica permanente	1		1		1		1		1		Ernesto Ramos Paredes
11	Retroalimentación y ajustes de los procesos	1				1				1		Ernesto Ramos Paredes
		8	0	6	0	7	0	4	0	5	0	
		0%		0%		0%		0%		0%		