

Optimización Comercial

Pablo F. Abram – Director de PAC www.paconsultores.com.ar

En momentos en que los mercados se contraen y/o se vuelven más exigentes, sumado una inflación de costos que orada la rentabilidad de las empresas, la optimización comercial se vuelve una herramienta muy apreciada.

Ante la crisis, las acciones empresarias que más se escuchan son reducción de costo, sea lo que sea, o la disminución del nivel de actividad para acompañar la contracción del mercado y la escases de crédito. Pero ¿por qué no mejorar la performance de sus acciones comerciales para mantener, o mejor, aumentar sus ventas? Con igual o menor costo.

Si consideramos que estos cambios de escenarios afectan a todas las empresas, aquellas que mejor se adapten serán las que saquen mayor provecho de la situación. Mejor aún, si la adaptación pasa por innovación de procesos y aumento en la productividad, esto posicionará mejor a la empresa en el momento en que los mercados se recuperen exponenciando el crecimiento.

Es por esto que recomiendo y trabajo con mis clientes en optimizar sus procesos comerciales. Esta acción mejoran las ventas y la relación ingresos/costos.

Puntos a optimizar en el proceso comercial

- Diseño de la oferta más eficiente para cada segmento del mercado, destacando las características más valoradas por el consumidor. En estos casos se recomiendan estudios profesionales de comportamiento del cliente. Los ajustes mencionados a veces no significan rediseños ni cambios costosos.
- Delineación de una estrategia de precios acorde con la situación y el mercado.
- Determinar el mejor mensaje y los medios de comunicación más eficiente teniendo en cuenta los cambios en el mercado objetivo. Publicidad costo eficiente.
- Selección de los mejores canales de distribución y venta, buscando la mayor sinergia con los mismos.
- Sincronización y homogenización de las acciones de promoción y venta. Muchas veces se pierde esfuerzo y dinero por falta de coordinación de estas actividades.
- Reasignación de recursos en acciones que generen mayor valor para los clientes. A esto le llamamos **Reorganización pro Mercado (RPM)** y tiene otros resultados como mejora del ambiente laboral e aumento de productividad.
- Detectar y analizar todos los puntos de contacto entre la empresa y el consumidor. Trabajar sobre todos ellos para alimentar



positivamente la experiencia del cliente con la firma. Lo cual es parte del **Marketing Relacional Integral (MRI)**.

- Dependiendo de cada empresa y su mercado existen muchos más puntos donde con una baja inversión se puede lograr una gran diferencia.
- Optimización de la atención al cliente y la post venta para incrementar la retención de clientes.



Innovación como fuente de la optimización

Para que una acción o un cambio generen mayor valor debe ser difícil de replicar por la competencia. La innovación en servicios al cliente y procesos tiene dos ventajas: es bien visto por el cliente, muchas veces exigido, y además es difícil que la competencia haga algo igual. Para una empresa que comercializa servicio o productos, brindar prestaciones adicionales es una herramienta de diferenciación.

Edward De Bono dice que existen dos usos de creatividad. Uno es analizar lo que se está haciendo y buscar una forma más simple y productiva de hacerlo, lo cual significa genera **mayor valor con menor recurso (RPM)**. El segundo tipo de creatividad es concentrarse en como se **brinda mayor valor al cliente (MRI)**. Acota que la calidad es solo la base para competir es la innovación lo que define el juego.

Conclusión

La optimización comercial es una herramienta costo efectiva al alcances de las PyMEs y empresas grandes, que les permite incrementar sus ventas y la retención de clientes.

Los compradores argentinos están sedientos de mejores oferta y un trato profesional que les haga sentir bien atendidos. Está en los ejecutivos saber cómo aprovechar esta puerta abierta a su preferencia.

↑ Optimización de las ventas ↑

↑ Retención de Clientes ↑

↓ Reducción de Costos ↓

↑ Otras soluciones ↑

Podemos Ayudarlo
Comuníquese con
nosotros

