

Programa de Capacitación: Fortalecimiento en asesoría al beneficiario

Octubre, 2024



Docente y Consultor

Ricardo Alvarado Chávez



- Magíster en Dirección de Marketing Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, España
- Magíster en Marketing Directo y Digital de Universidad Diego Portales, Chile
- Diplomado en Dirección Comercial y Ventas Universidad Del Desarrollo, Chile
- Especialización en Estrategia de mercado y Liderazgo de la U. Adolfo Ibáñez
- 20 años de experiencia comercial en empresas transnacionales y en sus propios emprendimientos.
- Docente de la la Universidad Del Desarrollo, Universidad de Chile, Universidad de Santiago de Chile, Universidad Católica de la Santísima concepción y de la Universidad De Salamanca de España.
- Consultor Senior de atención y servicio al usuario en Manpower Talent Solutions y Bullemore Consulting
- Diseño instruccional y de recursos educativos para cursos de atención al usuario de Duoc e E-class
- Algunas las empresas que ha capacitado son Provida, Vigatec, iF Chile, Lipigas, Tottus, Planvital, Fundación Las Rosas, Salco Brand, Caja Los Andes, Correos de Chile, Sk Capacitación, Ñuble Alimentos, Sana Salud, Noatum, Staff Chile, Inmobiliaria Imagina, Fresenius-Kabi, Discentro, AFP Provida, Tecfluid, Teknica, Agrosuper, entre otros.

- Nombre
- País y ciudad donde trabaja
- Algo que no pongan en su CV



Programa de Capacitación: Fortalecimiento en asesoría al beneficiario

Modulo 2: Administración de Cartera de Usuarios

Modulo 3: Modelo de atención

Dirigido a funcionarios(as) de las oficinas comerciales en el
exterior de ProChile



Módulo 2:

Administración de Carteras de usuarios

Objetivo general: Comprender los fundamentos de la administración de cartera de usuarios, conociendo herramientas y técnicas para segmentar, analizar y fidelizar usuarios. Se conocerán estrategias de mejora continua para la experiencia del usuario, desarrollando habilidades para la toma de decisiones informadas y la gestión responsable de la cartera.



Calendario temático Módulo 2



Instituto
de Estudios
Internacionales



LUNES

Conceptos generales de administración de cartera de usuarios:

23/09/24

Qué es una cartera de usuarios

10:00 horas

Para qué definir una cartera de usuarios

Cómo definir / segmentar una cartera en base al análisis de data

MIÉRCOLES

Herramientas aplicadas a la administración de cartera de usuarios:

25/09/24

Uso de tecnología para la definición y administración de cartera de usuarios

10:00 HORAS

Cómo CRM contribuye a optimizar el uso de cartera de usuarios

Cómo utilizar las principales herramientas digitales en la gestión de cartera de usuarios

LUNES

Mejora continua para la experiencia de usuarios:

30/09/24

Innovación en la Experiencia de usuarios

10:00 horas

Ejercicio práctico

Calendario temático Módulo 2



Instituto
de Estudios
Internacionales



MARTES

Conceptos generales de administración de cartera de usuarios:

24/09/24

Qué es una cartera de usuarios

10:00 horas

Para qué definir una cartera de usuarios

Cómo definir / segmentar una cartera en base al análisis de data

JUEVES

Herramientas aplicadas a la administración de cartera de usuarios:

26/09/24

Uso de tecnología para la definición y administración de cartera de usuarios

10:00 HORAS

Cómo CRM contribuye a optimizar el uso de cartera de usuarios

Cómo utilizar las principales herramientas digitales en la gestión de cartera de usuarios

MARTES

Mejora continua para la experiencia de usuarios:

01/10/24

Innovación en la Experiencia de usuarios

10:00 horas

Ejercicio práctico

Módulo 3:

Modelo de Atención

Objetivo del aprendizaje: identificar y aplicar los elementos clave de una buena atención al usuario, aplicando estrategias para la gestión del ciclo de vida del usuario, dando a conocer sistemas de gestión de calidad, para optimizar la experiencia del usuario.



Objetivos específicos

Apoyar la gestión de los ejecutivos comerciales de ProChile

Brindar a los funcionarios de las Oficinas Comerciales en el Exterior de ProChile las herramientas y conocimientos necesarios para fortalecer la asesoría a los beneficiarios de los programas de apoyo a la internacionalización.

Mejorar la calidad de la asesoría a los usuarios de ProChile

Aumentar la efectividad y eficiencia de la asesoría que se brinda a las empresas chilenas que buscan expandir sus negocios a mercados internacionales.

Calendario temático Módulo 3



Instituto
de Estudios
Internacionales



MIÉRCOLES

02/10/24

10:00 horas

Elementos de una buena calidad de atención al usuario:

Escucha activa, Empatía, Storytelling, Manejo de expectativas, Manejo de reclamos.

Cómo incorporar estos elementos en un plan de trabajo/hoja de ruta para atender a una empresa y medir cualitativa y cuantitativamente el impacto posterior.

LUNES

07/10/24

10:00 horas

Gestión del ciclo de vida del usuario:

Fidelización del usuario, Seguimiento y comunicación permanente como elemento diferenciador, considerando la importancia del *feedback* del usuario (encuestas y otros elementos).

MIÉRCOLES

09/10/24

10:00 horas

Protocolo de Calidad aplicado al proceso de atención en ProChile (vinculación con las temáticas y elementos del curso)

Dicdato por un experto de ProChile

Calendario temático Módulo 3



Instituto
de Estudios
Internacionales



JUEVES	Elementos de una buena calidad de atención al usuario:
03/10/24	Escucha activa, Empatía, Storytelling, Manejo de expectativas, Manejo de reclamos.
10:00 horas	Cómo incorporar estos elementos en un plan de trabajo/hoja de ruta para atender a una empresa y medir cualitativa y cuantitativamente el impacto posterior.
MARTES	Gestión del ciclo de vida del usuario:
08/10/24	Fidelización del usuario, Seguimiento y comunicación permanente como elemento diferenciador, considerando la importancia del <i>feedback</i> del usuario (encuestas y otros elementos).
JUEVES	Protocolo de Calidad aplicado al proceso de atención en ProChile (vinculación con las temáticas y elementos del curso)
10/10/24	
10:00 horas	Dicdato por un experto de ProChile

¿Qué es una cartera de usuarios?



Corrientes teóricas de la gestión de carteras

Teoría de la Gestión de Carteras financieras

- **Autor: Harry Markowitz (1952)**, aunque originalmente aplicada a las finanzas, su modelo de diversificación de carteras ha sido adaptado para la gestión de usuarios. Aquí, los usuarios se agrupan según criterios de valor, riesgo y potencial.
- **Teoría:** La idea es diversificar la cartera de usuarios para reducir riesgos y maximizar el valor global, distribuyendo los recursos estratégicamente entre los usuarios de mayor y menor valor.
- **Cita:** "No se deben poner todos los huevos en la misma canasta" (Markowitz, 1952).

Corrientes teóricas de la gestión de carteras

Teoría de los Stakeholders

- **Autores:** R. Edward Freeman (1984).
- **Teoría:** En la gestión de carteras de usuarios, la teoría de los stakeholders establece que se deben identificar, segmentar y priorizar a los actores clave que pueden afectar o ser afectados por las operaciones de una organización, ya sea pública o privada.
- **Cita:** "Las organizaciones deben gestionar sus relaciones con los grupos que tienen un interés legítimo en ellas" (Freeman, 1984).

Corrientes teóricas de la gestión de carteras

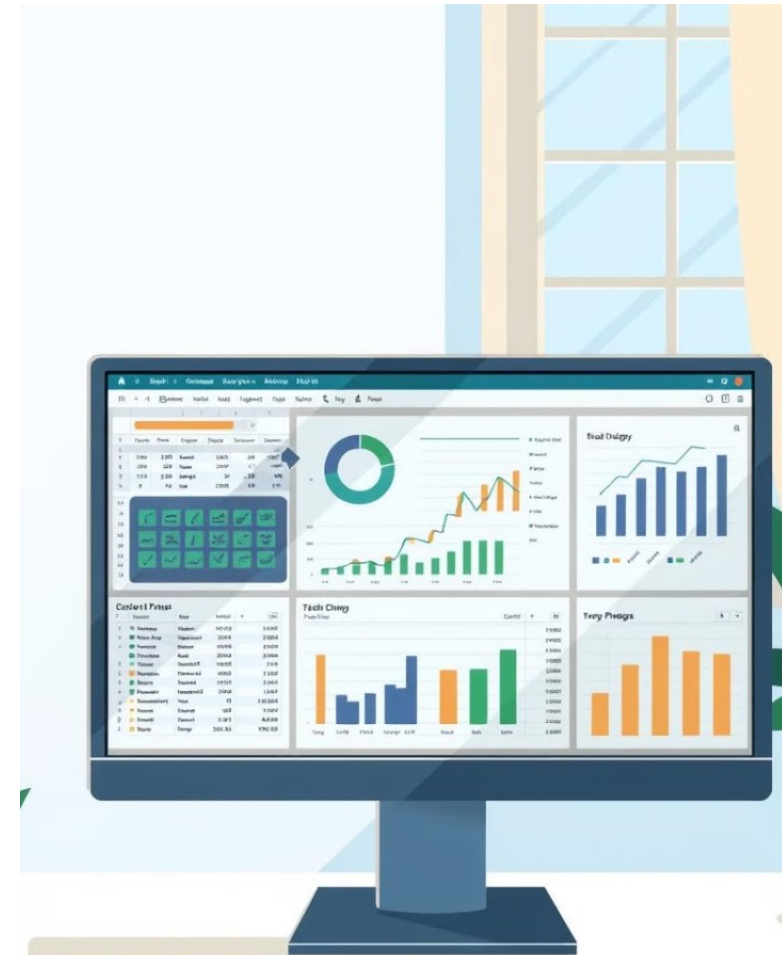
Gestión de Carteras de Servicios Públicos

- **Autores:** James L. Perry y Hal G. Rainey.
- **Teoría:** Proponen que los servicios públicos deben gestionar sus carteras de usuarios de manera que maximicen el impacto social, segmentando según necesidades sociales, económicas y demográficas.
- **Cita:** "Los servicios públicos deben gestionar relaciones no solo basadas en la eficiencia, sino también en la equidad y el bien social" (Perry y Rainey, 1988).

¿Qué es una cartera de usuarios?

Una cartera de usuarios es un conjunto de empresas que reciben atención personalizada o servicios específicos por parte de una entidad, en este caso ProChile.

La gestión de esta cartera implica el **seguimiento de sus necesidades**, la **identificación de oportunidades de apoyo** para facilitar su internacionalización, y la **construcción de relaciones a largo plazo** con el objetivo de **maximizar el impacto** del servicio prestado.



Importancia de definir una cartera de usuarios



Orientación y Estrategia

Una cartera de usuarios permite enfocar los esfuerzos de asesoría hacia grupos específicos, optimizando recursos y mejorando la eficiencia.



Priorización y Enfoque

Identificar a los usuarios con mayor potencial de éxito permite optimizar la asignación de recursos y maximizar el impacto de la asesoría.



Evaluación y Mejora Continua

Permite analizar el progreso de los usuarios y evaluar la efectividad de las estrategias de asesoría, permitiendo optimizar las acciones futuras.

¿Cómo podría beneficiar la gestión de carteras a los objetivos de ProChile?

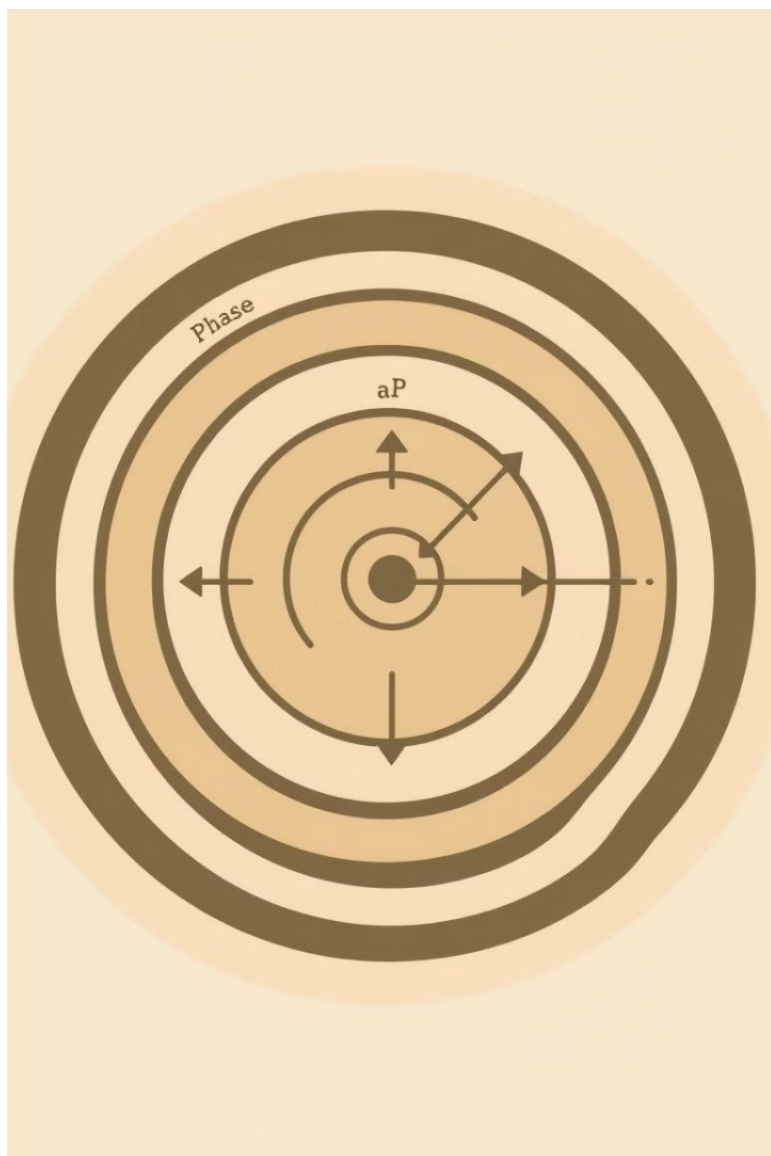




Instituto
de Estudios
Internacionales



Beneficios de tener una cartera de usuarios



Mejorar la eficiencia

Optimizar el tiempo y recursos al enfocarse en los usuarios más relevantes. Agilizar la identificación de necesidades y oportunidades.

Personalizar la atención

Ofrecer un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada usuario. Aumentar la satisfacción y fidelización.

Aumentar el Impacto

Identificar y priorizar usuarios con mayor potencial de exportación. Maximizar el impacto de las acciones de apoyo y asesoría.

Fortalecer la estrategia

Tomar decisiones estratégicas basadas en datos. Ajustar las estrategias de apoyo y asesoría a las necesidades del mercado.

Pasos para definir una cartera de usuarios

- 1** — **Identificación de los usuarios potenciales**
Determinar las empresas que pueden beneficiarse de los servicios de ProChile para internacionalizarse.
- 2** — **Análisis del mercado objetivo**
Examina los mercados internacionales relevantes para los usuarios, evaluando su demanda, competencia y oportunidades de exportación.
- 3** — **Segmentación de los usuarios**
Divide a las empresas en grupos según su tamaño, industria, nivel de exportación o ubicación geográfica.
- 4** — **Priorización de los usuarios**
Enfocar recursos en las empresas con mayor potencial de crecimiento y éxito en mercados internacionales.
- 5** — **Desarrollo de perfiles de usuario**
Elabora perfiles detallados de cada usuario, incluyendo sus necesidades específicas de exportación, desafíos y objetivos comerciales.

Segmentación de la cartera de usuarios ProChile

Cartera ProChile



Empresas con
cuentas creadas
en CRM 365

NO CARTERA
(Datos incompletos;
desactivadas; fuera
de foco)

Cartera

(Empresas Exportadoras y No
exportadoras activas, foco)

1

2

3

4

Categorías

- 1: Exporta Más
- 2: Trabajo Habitual
- 3: Trabajo Esporádico

Plan de Trabajo

CARACTERÍSTICAS

OBJETIVOS

MERCADOS

INSTRUMENTOS

- **Generación de Capacidades Exportadoras** (talleres, seminarios, estudios de mercado, etc.)
- **Acciones de promoción** (ferias, misiones, ruedas de negocios, etc.)
- **Entrega de oportunidades comerciales**
- **Exporta Más** (si tiene potencialidad exportadora)

Seguimiento de Resultado

- **Categoría 1:** Seguimiento lo hará directamente el/la ejecutivo a cargo de la empresa, de acuerdo con el procedimiento indicado en minuta Exporta Más.
- **Categorías 2 y 3:** Seguimiento se realizará en 2 etapas, en forma automatizada, con ayuda de CRM 365, para que la empresa sienta que ProChile se preocupa de acompañarle y no solo de preguntarle por la concreción de negocios:
 - ✓ Comunicación por correo electrónico 1 mes posterior al término de actividad a la que ha accedido, a nombre de su ejecutivo, para saber cómo le ha ido y de qué manera podemos seguir apoyándolo. Se dará opción de no recibir más esta comunicación mensual. Si dice que no y está en categoría 2, pasará a categoría 3 (menos priorizado).
 - ✓ Comunicación por correo para saber concreción de negocios, considerando plazos indicados por la empresa en encuesta previa.



Instituto
de Estudios
Internacionales



Compartido por: Karina Morales - Jefa Subdepartamento Atención de Usuarios,
Diseño y Evaluación de Herramientas ProChile

¿Qué acciones debo llevar a cabo para gestionar una cartera de usuarios?



Gestión de la cartera de usuarios

Monitoreo Regular

Es crucial llevar un seguimiento periódico de los usuarios. Esto permite identificar necesidades, preferencias y oportunidades de mejora.

Se pueden utilizar herramientas de análisis y seguimiento para obtener datos relevantes.

Comunicación Eficaz

Mantener una comunicación constante con los usuarios es fundamental. Se debe ofrecer información útil y responder a sus preguntas de manera oportuna.

La comunicación puede ser personalizada y adaptada a las necesidades de cada usuario.



Instituto
de Estudios
Internacionales



Seguimiento y monitoreo de la cartera

1

Identificar

Cambios en la cartera.

2

Analizar

El comportamiento de los usuarios.

3

Evaluar

El impacto de las estrategias.

4

Ajustar

La estrategia de acuerdo con los resultados.

Seguimiento y monitoreo de la cartera

- El seguimiento y monitoreo de la cartera de usuarios es crucial para asegurar la efectividad de las estrategias de apoyo a las empresas asesoradas por ProChile.
- Esto implica un proceso continuo de análisis y evaluación de los datos de la cartera para identificar áreas de mejora y optimizar la gestión de los recursos.

¿Cómo hacen hoy
seguimiento y monitoreo
de su cartera de usuarios?



Herramientas para la gestión de la cartera



Software de gestión de CRM

Las plataformas CRM centralizan la información de los usuarios, automatizan tareas, facilitan el análisis de datos y mejoran la comunicación con los usuarios.



Análisis de datos e inteligencia artificial

El análisis de datos identifica patrones en el comportamiento de los usuarios, permitiendo segmentaciones más precisas y estrategias de comunicación personalizadas.



Automatización de tareas y notificaciones

Herramientas digitales automatizan tareas repetitivas, como la gestión de calendarios, el envío de correos electrónicos y la actualización de información.



Plataformas de colaboración en línea

Las plataformas de colaboración facilitan la comunicación, el intercambio de información y la coordinación entre equipos, mejorando la eficiencia y la productividad.

Buenas prácticas en la asesoría al beneficiario

Comunicación efectiva

Mantener una comunicación clara, abierta y constante con los beneficiarios es fundamental. Esto permite resolver dudas, brindar información oportuna y construir una relación de confianza.

Orientación personalizada

Adaptar la asesoría a las necesidades específicas de cada beneficiario. Identificar sus objetivos y desafíos para brindar apoyo y herramientas que los ayuden a alcanzarlos.

Atención al detalle

Prestar atención a los detalles de cada caso para brindar una asesoría acertada y completa. Esto incluye conocer las regulaciones y exigencias específicas de cada mercado.

Seguimiento y evaluación

Realizar un seguimiento continuo de los beneficiarios para monitorear su progreso y detectar necesidades adicionales. La evaluación permite mejorar la calidad de la asesoría.

¿Cómo podríamos aplicar
la gestión de cartera a los
compradores?



¿Cómo definir una cartera de compradores?



Investigación de mercado local

Estudia las tendencias, demanda y comportamiento de los consumidores en cada país para identificar compradores relevantes.



Análisis sectorial

Define los sectores prioritarios en cada país según la oferta exportable chilena (agroalimentos, tecnología, servicios, etc.).



Segmentación de compradores

Agrupar a los compradores por tamaño, industria y capacidad de compra para diseñar estrategias de conexión más efectivas.



Evaluación del potencial de compra

Prioriza compradores con alto interés y capacidad para adquirir productos chilenos a largo plazo.



Relaciones estratégicas

Establece relaciones cercanas con cámaras de comercio, asociaciones empresariales y distribuidores clave en cada país.



Actualización continua

Mantén la cartera actualizada con nuevos compradores potenciales y realiza seguimiento constante de las oportunidades de negocio.



Instituto
de Estudios
Internacionales

ProChile

Discusión grupal: Diseño de Cartera de Compradores para Exportación

Contexto: Eres un ejecutivo de ProChile encargado de diseñar una cartera de compradores en las diversas sedes de ProChile. Tu misión es ayudar a empresas chilenas del sector de **agroalimentos** a identificar y conectarse con compradores relevantes en ese mercado.

Discutir las siguientes preguntas

1. ¿Qué investigarías del mercado local?
2. ¿Qué Análisis sectorial realizarías?
3. ¿Cómo Segmentarías a los compradores?
4. ¿Cómo evaluarías el potencial de compra?



Conclusiones

La gestión de carteras de usuarios en el contexto de ProChile es clave para impulsar la internacionalización de las empresas chilenas. Al segmentar y priorizar compradores estratégicos en los mercados internacionales, ProChile maximiza el impacto de sus servicios y fortalece las relaciones comerciales. La correcta identificación de oportunidades y la colaboración con oficinas locales permiten que las empresas exportadoras accedan a redes clave, logrando un crecimiento sostenible.



Instituto
de Estudios
Internacionales





Recomendaciones

- **Enfoque en la segmentación:** Agrupar compradores según tamaño, industria y capacidad de compra para diseñar estrategias más efectivas.
- **Colaboración activa:** Aprovechar al máximo las oficinas locales de ProChile en el extranjero para acceder a contactos clave.
- **Monitoreo continuo:** Mantener la cartera de usuarios actualizada para identificar nuevas oportunidades y ajustar las estrategias.
- **Foco en relaciones a largo plazo:** Priorizar compradores con alto potencial de crecimiento y establecer relaciones estratégicas a través de cámaras de comercio y asociaciones empresariales.



Instituto
de Estudios
Internacionales



Muchas Gracias por su atención

Octubre, 2024

