Formato del capítulo 1

Autodiagnóstico: tu punto de partida

Llénalo con tu equipo en 15 minutos, antes de hablar con cualquier proveedor. Tus respuestas son tu línea base.

Cinco preguntas

1. ¿Cuántas llamadas y mensajes recibimos al día, y cuántos contesta una persona?

2. ¿Cuántos números de WhatsApp usamos para atender, y en qué celulares viven?

3. ¿De dónde vino cada prospecto de la semana pasada, y en qué quedó?

4. ¿Qué sistemas tenemos (CRM, ERP, facturación) y qué información del cliente no ve quien atiende?

5. ¿Qué resultado queremos mover: vender más, atender mejor o gastar menos?

Registro de una semana

Día	Llamadas recibidas	Contestadas por una persona	Mensajes de WhatsApp	Respondidos en menos de 1 hora
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				

> Si alguna respuesta es "no sé", ya encontraste el primer punto a resolver. Un buen proveedor te pide estos datos antes de cotizar.