

# Conozca nuestra experiencia en Consultoría

Sea cuál sea la pieza que le falta, le ayudamos a encajarla



- ¿Cómo gestionar a las personas?
- ¿Quiere incrementar sus ventas?
- ¿Desea fidelizar a sus clientes?

Barna Consulting Group afronta cada una de sus colaboraciones como un proyecto único donde nuestros clientes buscan soluciones prácticas y aplicables a sus problemas pero con una perspectiva global del negocio actual y futuro.

Hemos desarrollado una contrastada metodología para garantizar la validez de nuestras conclusiones y recomendaciones de actuación:

- **Visita de enfoque** en un primer contacto, nos ponemos al servicio de nuestros clientes para detectar y enfocar los objetivos de nuestra colaboración.
- **La Propuesta** es el fruto de una profunda reflexión que refleja la situación detectada, los objetivos de la colaboración detallando la metodología que seguiremos, el timing, la dedicación por parte del cliente y nuestros honorarios.
- **Pre-Análisis** la primera fase de toda colaboración con un nuevo cliente suele conllevar un análisis de su organización y su cultura como empresa, especialmente del área y/o la problemática sobre la que se nos ha pedido actuar.
- **Trabajo Interno y Externo.** El equipo de BCG trabaja tanto en nuestras oficinas como codo con codo con nuestros clientes realizando salidas a campo, contrastando los avances, etc. reduciendo la dedicación de recursos del cliente a lo largo del proyecto.
- **Reuniones de Contraste** en las que nuestro equipo valida periódicamente los avances con el cliente. Por ello solicitamos siempre un Project Leader y un equipo de contraste.
- **Implementación** de las recomendaciones siempre que el cliente lo solicite involucrando el equipo que realizó el proyecto.
- **Seguimiento**, si el cliente lo considera conveniente, de la evolución o el grado de implantación de las recomendaciones consensuadas.

El éxito de nuestros proyectos reside en nuestra metodología que nos permite conocer en profundidad la realidad de nuestro cliente y la situación en la que se encuentra:

- Entrevistas internas en profundidad
- Salidas a campo con vendedores
- Análisis información interna y externa
- Entrevistas a clientes o dinámicas de grupo
- Mystery Shopping
- Benchmarking

Seguidamente presentamos, algunas de las colaboraciones tipo para cada uno de nuestros ámbitos de colaboración:

- **Actitudes y Habilidades Personales y Profesionales**
- **Proceso Comercial de Atraer y Vender**
- **Proceso Comercial de Satisfacer y Fidelizar Clientes**

## Contenidos y Temáticas

### A Actitudes y Habilidades Personales y Profesionales

Las personas en la mayoría de ocasiones marcan la diferencia, su correcta gestión y desarrollo es la mejor garantía de éxito de un proyecto empresarial de futuro. Algunos de los proyectos que desarrollamos para nuestros clientes son:

- Proceso de gestión, desarrollo y retención del talento organizacional
- Diseño e implantación de cambios de cultura organizativa
- Estudios de clima laboral y comunicación interna
- Desarrollo e implantación de un sistema de gestión por competencias
- Procesos de supervisión y evaluación de personas y puestos de trabajo
- Detección de necesidades formativas
- Diseño de protocolos de selección e incorporación
- Estudio y diseño de sistemas de retribución

### B Proceso Comercial de Atraer y Vender

Las presiones del mercado obligan a que las empresas piensen comercialmente y aprovechen las oportunidades de mercado. Vender bien, fomentar la venta cruzada, la captación de nuevos clientes y el análisis y desarrollo de tus ventajas competitivas son, cada vez más, indispensables.

Por ello, la planificación comercial interna y su reflejo real en el mercado deben estar muy cuidados.

Con esta finalidad desde BCG, colaboramos con nuestros clientes en el análisis exhaustivo de políticas y procesos comerciales a nivel interno y/o externo de la empresa.

Algunos de los proyectos que llevamos a cabo en éste ámbito son:

- Diseño y desarrollo del Plan Comercial-Marketing
- Diseño e implantación de Planes de Ventas
- Definición de Políticas de Gestión del Equipo Comercial
- Diseño de Metodologías Comerciales
  - Carterización
  - Gestión de la interacción con el cliente
  - Dimensionamiento de las redes de ventas
  - Análisis de coberturas geográficas y definición de zonas comerciales
  - Herramientas de análisis y soporte a la venta
  - Cuadros de Mando
  - Proceso y argumentario de ventas
- Estudios de mercado y de imagen
- Benchmarking
- Lanzamiento de productos y servicios o nuevos proyectos empresariales

## **C** Proceso Comercial de Satisfacer y Fidelizar clientes

En el entorno actual descrito, las compañías necesitan fortalecer su posición en el sector en el que actúan y diferenciarse, afianzando más las relaciones que las transacciones. Este objetivo se puede conseguir por dos vías:

1. Incrementando el valor percibido por los clientes
2. Creando relaciones duraderas y rentables con los mismos.

Siguiendo las metodologías anteriormente citadas, los principales proyectos de consultoría que llevamos a cabo en esta área se podrían resumir en los siguientes:

- Análisis, evaluación y diseño de Pasillo de Clientes
  - Análisis de la ecuación del valor
  - Alineación de departamentos internos hacia el valor ofrecido
- Análisis, evaluación y diseño del proceso de Gestión de las Reclamaciones
  - Medición del nivel de Satisfacción

· Diseño de Proyectos de CRM

- Captura y explotación de la información de nuestros Clientes
- Diseño y organización de eventos
- Diseño de Programas de Comunicación (información y escucha)
- Diseño de políticas de Detección y Recuperación de clientes insatisfechos
- Diseño y puesta en marcha de Programas de Fidelización