Manual del Vendedor

- Buscando un cliente potencial
- Registro de cliente potencial
- Primer contacto
- Servicios
- Presupuesto
- Facturación
- Seguimiento
- Entrega
- Cobros
- Tipos de clientes

Buscando un cliente potencial

Los clientes pueden venir desde distintas fuentes:

1. Listas de contacto.
2. Amistades y conocidos.
3. Cualquier empresa con problemas en su página.

El punto tres es en el que se puede aportar en mayoría, ya que independientemente del cargo en HardcoreDevs, se puede reportar un cliente potencial a partir de casos como:

- Un sitio desactualizado o roto que se encontró fortuitamente.
- Problemas de contacto con el cliente y/o correos no institucionales (mi_empresa@gmail.com)

Registro de cliente potencial

Entrar en https://erp.hardcoredevs.com en la sección de terceros y crear un Nuevo Cliente Potencial.
v-atlTWRUR3aOTP5hqpFqtUJq_NSHLsh4hg239cMQAoVSRw0CHhBMkwyuAl8wlS3-qDleC

Completar la mayor cantidad de datos posibles del cliente potencial.

Primer contacto

Ud. usará el correo redes@hardcoredevs.com y presentará al equipo con la información que existe en nuestra página
https://hardcoredevs.com destacando los servicios y trabajos previos realizados. En este primer acercamiento se propone comprender las necesidades del cliente y la predisposición del mismo hacia los productos ofrecidos.
Una vez definido el contacto de la empresa, se añadirá en el sistema:

EU4mk1fmOwJbBUY1EfPclgmZrUvuh0kib8ETJg6XV4LxbOQkkyUWzMlrjE8mcdj

Servicios

- **Página Landing:** Es una página simple, usualmente informativa que puede o no contener un formulario.
- **Sitio Web Institucional Simple:** Es un sitio web con tres páginas, Home, Quienes somos y Contacto.
- **Sitio Web Institucional Complejo:** Es un sitio web que puede contener elementos como noticias, comunicaciones o lista de miembros además de páginas internas.
- **Portal E-Commerce Simple:** Es un sitio web de venta, donde se listan productos con precio y stock.
- **Portal E-Commerce Compleja:** Es un sitio web de venta, puede contener además páginas informativas, noticias, etc. y diseño personalizado.
- **Portal Multivendor:** Es un sitio web de venta que permite usuarios compradores y vendedores (estilo Mercado Libre).
- **Sistema ERP:** Es un sitio web de administración de empresas con módulos: Recursos humanos, relación de clientes, proveedores, contabilidad, productos, proyectos y contenidos digitales.
- **Redes Sociales:** Presencia en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) se agendan publicaciones, imágenes de productos, ilustraciones de servicios, etc. Se genera interacción con clientes acordado en horarios.
- **Streaming Video:** Sitio web para un evento en vivo o pre grabado en video, presentado una o múltiples veces a clientes que pagan una suscripción o entrada previa al evento.
- **Email:** Servicio de recepción y envío de correos con dominio institucional (@cliente.com) incluido en el precio de cualquier página.

Los servicios descritos son de uso interno y tienen como función facilitar la comunicación entre vendedores y programadores.

Presupuesto

Si el cliente requiere de alguno de los servicios, en esta etapa se definirán los tiempos de desarrollo, la factibilidad técnica y capacidad del equipo. Una vez acordados todos estos puntos el equipo de programación generará un proyecto y le devolverán un nombre de proyecto a completar en el presupuesto:

munrv7YJ1FP6QbYKZLwkWolVBJ01gDjnaH_R_DkYTzDEmW6MuxwgKUBgOhTNostDitM8j9

Facturación

Si se aprueba el presupuesto se cambia el estado a Cliente y se cobra el 50% inicial (el porcentaje puede variar según lo acordado en el presupuesto).
En este momento se genera la factura de anticipo:

di6W5MIfJ_tOF2-5ZFq9wjspbU_ofDetRkBvxk6x-uXY43z7zYrRLgvxzfiJcMLT2l6IXg41FoYCd

Seguimiento

Mientras el programador realiza el sitio se pueden generar puntos de chequeo con el cliente, a fin de evitar avances en falso. Se espera que el cliente esté conforme con los avances y que se cumplan los requerimientos solicitados en el presupuesto.
Si el cliente no está conforme o las exigencias exceden lo pactado en el presupuesto se puede volver a realizar el presupuesto o cancelar el pedido. Lo mismo aplica si el cliente es hostil, prefiriendo siempre el término de la relación antes que el escalamiento de la situación.

Entrega

Finalmente si el cliente está conforme con los resultados del desarrollo, se entrega el sitio y se cobra el 50% restante por medio de una factura:

KxQKKf1G5sAZrhqTjuh14-7_PmeZdITuSdUDj6MsKbDBsLv91_4eujzHOiYQ4VaGif_Rh5e9L

La entrega marca el inicio del periodo de mantenimiento, el mismo que debe acordarse al momento del presupuesto (Mensual, Semestral, Anual, etc)

Cobros

Hasta el momento de la creación del equipo de cobranza, el equipo de venta será el encargado de cobrar al cliente haciendo llegar la factura y proveyendo un método de pago adecuado para ambas partes.

Tipos de clientes

Comenzando un negocio / carrera:
Son por lo general clientes decididos a comprar, haciendo falta que se guíe la experiencia de venta hacia lo que realmente necesita.

Insatisfechos con su sitio / hosting actual:
Es un cliente motivado, en su mayoría guiado por la frustración de un trabajo previo y esperan más información sobre cómo podemos mejorar su situación.

Sin conocimientos de web:
El primer contacto puede ser un cliente no técnico, el primer paso sería determinar si el contacto tiene la facultad de decidir sobre los cambios en la web, en caso contrario intentar conseguir el contacto correcto.