

## **“La Tecnología:**

# **Herramienta Indispensable para el Apoyo Eficiente de las IMFs a Sus Clientes”**

Presentado por Leslie Zucker  
Vice-Presidente, echange, LLC

20 de abril, 2005  
Cumbre del Microcrédito

¿Qué tiene que ver la  
conectividad a Internet en  
las agencias con el apoyo  
a los clientes?



Sinergia Natural

# La necesidad

36 instituciones de microfinanzas en América Latina reportaron:

*"El tema que necesita ser más reforzado es el de servicio al cliente."*

# El problema

Si existe una, la estrategia de mejorar el servicio al cliente:

- Se queda en las conversaciones de la alta gerencia,
- No involucra al personal responsable de ejecutar la estrategia,
- Implica cambios radicales y altos costos

**¿QUE HACEMOS?**

# La solución

Llevar la metodología, las herramientas y el apoyo al personal responsable de la ejecución

Además...

Hacer al personal responsable por los resultados.

**Lección I: Estableciendo Estándares Mínimos de Servicio al Cliente**  
Sesión II: Realizando un Análisis de Necesidades de los Clientes

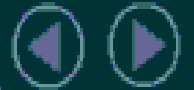
## Objetivos

**Al final de esta sesión de Análisis de las Necesidades de los Clientes, Usted estará en capacidad de:**

- Describir su propósito.
- Identificar el proceso para realizarlo.
- Efectuarlo prácticamente en su organización.



● Presione la flecha Avanzar para continuar.



## » Tabla de Contenidos:

### **Lección 1:** Estableciendo Estándares Mínimos de Servicio al Cliente.

- Sesión 1: Realizando un Análisis de Finalidades de Cargo.
- Sesión 2: Realizando un Análisis de Necesidades de los Clientes.
- Sesión 3: Determinando un Objetivo de Mejora de Servicio al Cliente.

### **Lección 2:** Analizando y Estableciendo Metas de Desempeño Para los Empleados.

- Sesión 1: Involucrando a su Personal en el Logro de su Objetivo de Mejora de Servicio al Cliente.
- Sesión 2: Definiendo metas con su personal para el desempeño esperado.
- Sesión 3: Estableciendo un plan de Implementación.

### **Lección III:** Implementando y Monitoreando Estándares de Servicio al Cliente.

- Sesión 1: Comunicando su objetivo de mejora de Servicio al Cliente.
- Sesión 2: Efectuando seguimiento al plan de implementación y reforzando a sus empleados.
- Sesión 3: Brindando retroalimentación a sus empleados.

### **Lección IV:** Comunicando y Evaluando los nuevos estándares de servicio al cliente.

- Sesión 1: Evaluando los resultados de su mejora de Servicio al Cliente.
- Sesión 2: Comunicando los resultados de la mejora de Servicio al Cliente.



Objetivo de Mejora de Servicio al Cliente de: [REDACTED]

Necesidad:

**Incorporar en sus rutinas de trabajo la venta de productos de captacion y otros productos diferentes a los de credito**

Urgencia

1

Tendencia

1

Impacto

1

Objetivo

**Mejoraremos 1. VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS(CREDITOS, AHORROS, GIROS, DPFs,PAGO DE SERVICIOS) para Oficiales de Plataforma, de tal manera que Cajas de Ahorro aperturadas en el mes aumente desde 25 Número a 40 Número en tres meses.**

Imprimir

Cerrar

Volver

Participante: [REDACTED]

Nombre del empleado: [REDACTED]

Acciones Requeridas	¿Está a su alcance de Inmediato?	¿Estará a su alcance en el corto plazo? (plazo de la meta)	
Tripticos informativos sobre los productos Ofrecidos por la Institución	SI	NO	
Información sobre tasas de interés comparativa de otras entidades	SI	NO	
Disponer de Tiempo para salir a Promocionar el producto Cajita de Ahorro	SI	NO	

Volver

Imprimir lista

continuar

Participante: [REDACTED]

Rutina de seguimiento para el periodo : 06/12/2004 9:00:00 hasta 20/12/2004 9:00:00

Nombre Empleado: [REDACTED]

**Accion:** Tripticos informativos sobre los productos Ofrecidos por la Institución

**Responsable:**

**Fecha:**

Fecha y Hora	Resultado del Seguimiento	Acción que Emprindi
06/12/2004 9:00:00	No se tienen los trípticos requeridos,sólo se tienen los anteriores volantes	Para la gestión 2005, se solicitará a la unidad de Marketing el desarrollo de los trípticos y su implemnetación.

**Accion:** Información sobre tasas de interés comparativa de otras entidades

**Responsable:**

**Fecha:**

Fecha y Hora	Resultado del Seguimiento	Acción que Emprindi
10/12/2004 9:00:00	Se tienen las tasas comparativas	Este documento se hará extensivo también a Evaluadores

**Accion:** Disponer de Tiempo para salir a Promocionar el producto Cajita de Ahorro

### Salón de Trabajo

Participante: [Redacted]

Linea Base La Meta Cambio Necesario  
**25 Número 40 Número -15 Número**

Linea Base Resultados Cambio Obtenido  
**25 Número**  **-43 Número**

<b>Cambio Obtenido</b>	<b>-43</b>	<b>X</b>	<b>100</b>	<b>286 %</b>
<b>Cambio Necesario</b>	<b>-15</b>			

Volver

Imprimir

Continuar

# La clave del éxito

- Metodología estandarizada
- Implementación descentralizada
- Seguimiento continuo y personalizado
- Interacción entre colegas
- Medición de los resultados

***Lo que no se mide no existe!***

# Muchas Gracias

Para mayor información:

Leslie Zucker

[lzucker@globalechange.com](mailto:lzucker@globalechange.com)

[www.globalechange.com](http://www.globalechange.com)