EXED. 2.140 Toma de Contacto con el Cliente
Área de In-Company
Ed- 2

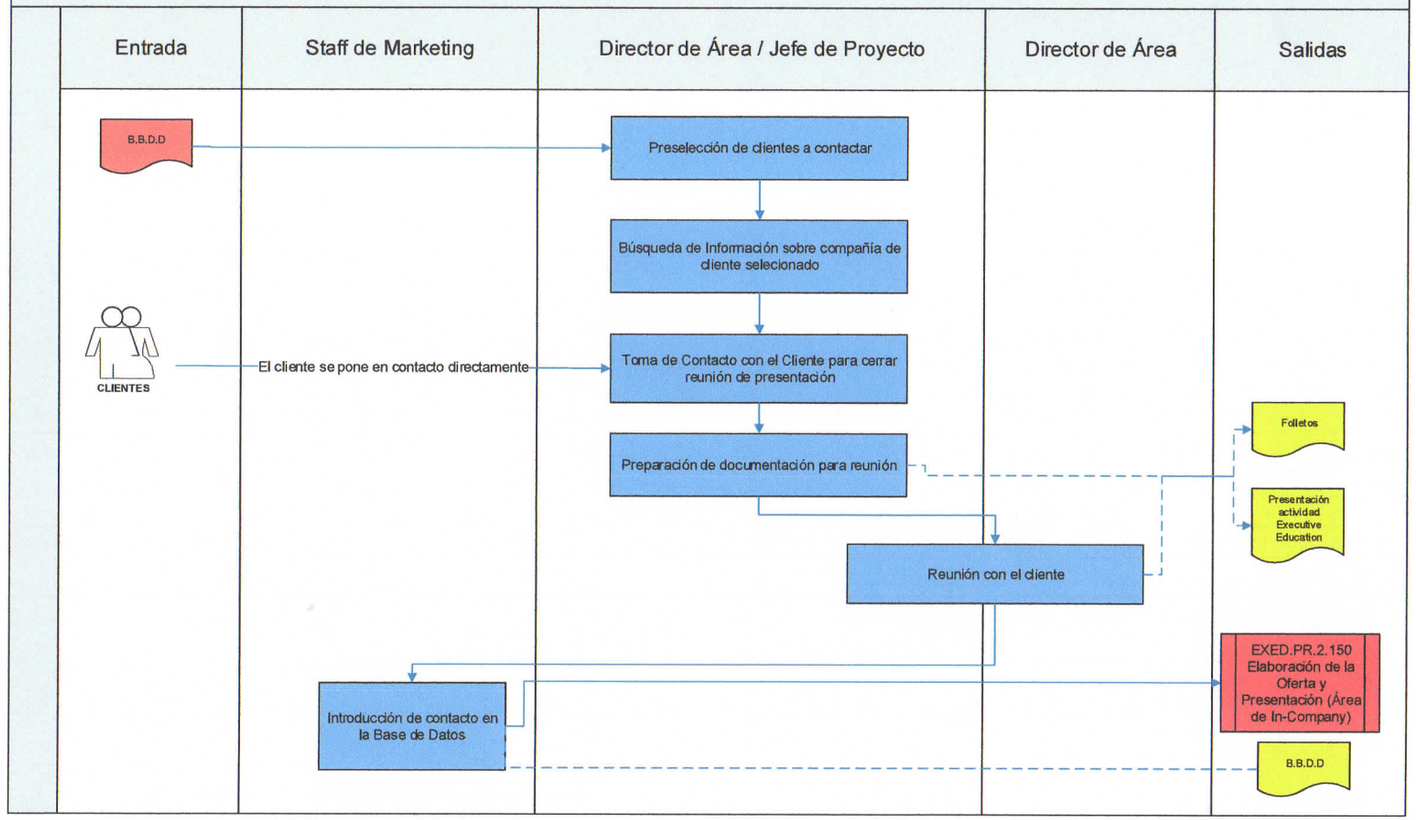
Objetivo y Finalidad:	Consecución de reuniones de detección de necesidades con clientes nuevos
Ámbito de aplicación:	Área de In-Company de la división de Executive Education
Implicados:	Jefes de proyecto- Director de Área
Responsable del Proceso:	Director del Área de In-Company de la división de Executive Education
Otros documentos pertinentes:	EXED.PR. 2.150 Elaboración de la Oferta y Presentación (Área de In-Company)
Documentación generada (Registros de Calidad):	Presentación Actividad Executive Education Folletos de Producto Bases de Datos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable del Área de Calidad de Executive Education	Director del Área de In-Company	Dirección de Executive Education
Fecha: 7/Marzo/2016	Fecha : 7/Marzo/2016	Fecha : 7/Marzo/2016

	HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: TOMA DE CONTACTO CON EL CLIENTE ÁREA IN-COMPANY		
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN	
0/Agosto/2007	Edición de Partida	
2/1Dic/2008	Eliminación de la abreviatura PR en todos los procesos	
7/Marzo/2016	Introducción del Director de Área como implicado en este proceso	

EXED. 2.140 Toma de Contacto con el Cliente Área de In-Company
Ed- 2

ESIC BUSINESS&MARKETINGSCHOOL	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ESTUDIANTE Y EMPRESA) 2.140 Toma de Contacto con el Cliente Área de In-Company		
	Autor: ESIC EXED	Código: EXED. 2.140	Estado: Aprobado	Versión: 00



La toma de contacto con el cliente suele suceder de dos formas diferentes.

- la primera es cuando el propio cliente se pone en contacto con Executive Education, para solicitar información sobre los servicios que el área de In-company puede ofrecerle

- la segunda es cuando desde el área de In-company, a través del Jefe de Proyecto y el Director del área, nos ponemos directamente en contacto con el cliente haciendo uso de nuestras Bases de Datos o utilizando otras Bases de Datos tales como las de Pozuelo, así como contactos de otras áreas de la escuela.

Los clientes susceptibles de ser llamados, son preseleccionados, por el Jefe de Proyecto, en función de criterios de volumen de compañía, numero de empleados, sector en el que compiten, ... Una vez preseleccionados, el Jefe de Proyecto busca la información necesaria para conocer la compañía (fundamentalmente Internet) y si se tiene en la Escuela el contacto.

Las llamadas son realizadas por el Jefe de Proyecto y van dirigidas al Departamento de Recursos Humanos y en especial al responsable de formación o al propio director de dicho Departamento.

A la hora de hacer la llamada telefónica, independientemente de si es por nuestra parte o si viene del exterior, el objetivo se centra en cerrar una reunión de presentación, tratando de evitar el presentar la actividad por teléfono, limitándonos en esta llamada a presentarnos y cerrar dicha reunión.

Llegada la fecha de la reunión, el Jefe de Proyecto prepara la siguiente documentación para llevar a cliente:

- Folleto de actividades de Executive Education
- Folletos de programas específicos.

El desarrollo de la reunión, a la cual puede asistir el Jefe de Proyecto y/o el Director del Área, consta de cuatro partes:

1.- Presentación de las actividades de Executive Education
2.- Presentación de la actividad de la empresa, número de empleados, organigrama.
3.- Presentación de algún producto ESIC
4.- Detección de necesidades

Una vez acabada la reunión, el Jefe de Proyecto envía por e-mail el contacto a Staff de Marketing para su introducción en la base de datos.