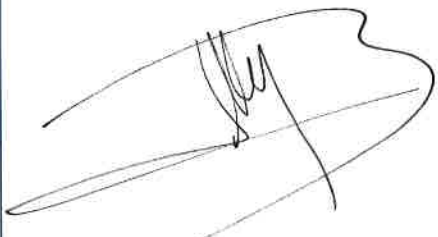




Objetivo y Finalidad:	Consecución de reuniones para detección de necesidades con clientes nuevos	
Ámbito de aplicación:	Área ICEMD EMPRESAS	
Implicados:	Director de Área ICEMD EMPRESAS Responsable de Área ICEMD EMPRESAS Área Executive Education Clientes Potenciales	
Responsable del Proceso:	Dirección Área ICEMD EMPRESAS	
Otros documentos pertinentes:	ICEMD 2.80 Elaboración de la Oferta y Presentación (Área de In-Company) 1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos. 5.100 Mejora Continua	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Presentación Actividad ICEMD EMPRESAS Material Académico Base de Datos	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección Área ICEMD EMPRESAS	Unidad de Calidad ICEMD	Dirección General ICEMD
		
Fecha: Marzo 2018	Fecha: Marzo 2018	Fecha: Marzo 2018

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General • Profesores • Antiguos alumnos • Clientes • Área ICEMD empresas 	<p>Establecer la estrategia a alto nivel para la escuela a medio y largo plazo, Revisión de indicadores clave en ICEMD. Dirección de personal y recursos</p> <p>Desde el punto de vista de generar nuevos clientes el departamento de In-company utiliza varias herramientas de captación entre ellas, buscar sinergias con profesores de la Escuela, que nos ayuden a plantear formación para sus empresas, igualmente con antiguos alumnos que con su experiencia en ICEMD nos ayuden a impartir formación en sus empresas. Acción comercial del propio departamento</p>
Normativa Interna y Externa:	
Fecha de interés:	Hay reuniones de comité cada mes, y cada 6 meses se presenta un status del presupuesto y al final de año la memoria final.
Indicadores Propuestos:	<p>Tasas de eficiencia:</p> <p>Nº empresas nuevas captadas vs Nº de reuniones establecidas</p> <p>Ratio de conversión reuniones generadas por empresa contactada</p>

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES	
DOCUMENTO: TOMA DE CONTACTO CON EL CLIENTE	
Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/Marzo 2018	Edición de Partida

ICEMD.2.70 Toma de Contacto con el Cliente

Ed-0

	Tipo de Documento: PROCESO	Descripción: 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (ESTUDIANTE Y EMPRESA) 2.70 Toma de Contacto con el Cliente. Área de ICEMD EMPRESAS	Código: ICEMD 2.70	Versión: 00
Autor: ICEMD EMPRESAS	Estado: Aprobado			
Entrada	Staff de Marketing	Responsable de Área	Director de Área	Salidas
<p>BBDD</p> <p>CIENTES</p> <p>Indicadores a medir</p> <p>5.00 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p> <p>Mejoras Identificar</p> <p>5.100 Mejora Continua</p> <p>Resultados para la rendición de cuentas a GI</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y Comunicación de Resultados de Programas y Servicios</p> <p>Participación de GI en os resultados</p> <p>5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Resultados de Programas de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SSGCI)</p>	<p>2.70.20 El cliente se pone en contacto directamente.</p>	<p>2.70.10 Prescripción de clientes a contactar</p> <p>Busqueda de un contacto en la empresa del departamento de formación, CEO, etc</p> <p>2.70.20 Toma de Contacto con el Cliente para cerrar reunión de presentación.</p> <p>Introducción de contacto en la Base de Datos</p>	<p>2.70.30 Preparación de documentación para reunión</p> <p>Reunión con el cliente</p>	<p>Indicadores a medir</p> <p>5.00 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p> <p>Mejoras Identificar</p> <p>5.100 Mejora Continua</p> <p>Resultados para la rendición de cuentas a GI</p> <p>1.40 Revisión, Planificación y Comunicación de Resultados de Programas y Servicios</p> <p>Participación de GI en os resultados</p> <p>5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Resultados de Programas de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SSGCI)</p> <p>Metas reales</p> <p>Presentación actividad ICEMD Empresas</p> <p>ICEMD 2.80. Elaboración de la Oferta y Presentación (Área de In-Company)</p> <p>BBDD</p>

2.70.10 Preselección de clientes a contactar

2.70.10.10. Se elabora un listado compuesto por un lado, por empresas sensibles a detectar, programas donde haya alumnos que sean de interés para el departamento por su implicación en la empresa y profesores.

Una vez detectadas las empresas, se busca una persona de contacto útil dentro de la propia empresa que nos ayude a realizar una reunión de presentación de ICEMD.

2.70.10.20 El cliente se pone en contacto con nosotros

En este caso o bien por el call center de ICEMD, o bien por leads de empresa donde el cliente se pone en contacto con nosotros para solicitar información sobre una formación. Y daría paso al procedimiento ICEMD 2.80 Elaboración de la Oferta y Presentación

2.70.20 Contacto con el cliente

Las llamadas son realizadas por el Director del Área o el Responsable del Área y van dirigidas al Departamento de Recursos Humanos y en especial al responsable de formación. También podemos dirigirnos al responsable de negocio.

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 una reunión en la medida de lo posible. A veces, sobre todo cuando el cliente se pone en contacto con nosotros, quiere que le presentemos cuanto antes una propuesta formativa con oferta económica.

2.70.30 Reunión

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

- Presentación de ICEMD EMPRESAS
- Materiales de apoyo a la formación, infografías, estudios, programas.

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

- 1.- Presentación de las actividades de ICEMD EMPRESAS
- 2.- Detección de necesidades

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

En este proceso se definen las pautas a seguir para la Revisión de Resultados por la Dirección

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento), según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito