**El plan de la cuenta clave**

Cliente:

Gerente de la relación con el cliente:

Fechas:

* Completado/presentado:
* Aprobado:
* Última modificación:

**Índice**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sección** | | **Página** |
| **Resumen ejecutivo** | |  |
| **Plan** | |  |
| **A.** | **Posición actual** |  |
| A.1. | Equipo de cuenta de la compañía |  |
| A.2. | Principales contactos/relaciones con el cliente |  |
| A.3. | Historia del cliente con la compañía |  |
| A.4. | Problemas actuales |  |
|  |  |  |
| **B.** | **La empresa del cliente** |  |
| B.1. | Posición en el mercado |  |
| B.2. | Papel/participación en el mercado |  |
| B.3. | Entorno del mercado/empresa |  |
| B.4. | Oportunidades clave y amenazas para el cliente |  |
| B.5. | Posición competitiva: fortalezas y debilidades |  |
| B.6. | Objetivos del cliente |  |
| B.7. | Estrategia del cliente |  |
|  |  |  |
| **C.** | **Objetivos y estrategias de la compañía** |  |
| C.1. | Factores críticos del éxito para el cliente |  |
| C.2. | Entorno de la compañía en este cliente |  |
| C.3. | Oportunidades y amenazas para la compañía |  |
| C.4. | Posición competitiva: fortalezas y debilidades de la compañía |  |
| C.5. | Objetivos de la compañía |  |
| C.6. | Estrategias comerciales de la compañía |  |
| C.7. | Estrategias de relación de la compañía |  |
| C.8. | Riesgos, dependencias y barreras |  |
|  |  |  |
| **D.** | **Acción y examen** |  |
| D.1. | Plan de acción clave |  |
| D.2. | Examen |  |

**Resumen ejecutivo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Principales elementos** | **Potencial de beneficio** |  |
| **Calificación del atractivo de la cuenta**  Calificado de acuerdo con los criterios de la compañía. |  |  |
|  | **Último año** | **Este año +3** |
| **Ventaja comercial relativa de la compañía**  Calificada de acuerdo con los criterios del cliente y el mejor competidor. |  |  |
| **Estrategia genérica de la compañía para el cliente**  Gestión por efectivo, mantenimiento proactivo, inversión/desarrollo selectivo, inversión estratégica. |  |  |
| **Estrategia equivalente del cliente para la compañía**  Eficiencia, apalancamiento, seguridad. |  |  |
| **Relación entre las compañías**  Básica, cooperativa, interdependiente, integrada. |  |  |
| **Previsión empresarial**  Confirmar la previsión hecha en cuanto a volumen, margen bruto y contribución. |  |  |

**A. Posición actual**

|  |
| --- |
| Puntos clave de la sección A. |

**B. La empresa del cliente**

|  |
| --- |
| Puntos clave de la sección B. |

**C. Objetivos y estrategias de la compañía**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Negocio con el cliente** | **Último año** | **Este año** | **Este año**  **+1** | **Este año**  **+2** | **Este año**  **+3** |
| Ingreso total |  |  |  |  |  |
| Rev. cambio v. año anterior |  |  |  |  |  |
| Margen bruto |  |  |  |  |  |
| Margen bruto porcentual |  |  |  |  |  |
| Cartera del cliente |  |  |  |  |  |
| Porcentaje del gasto total del cliente |  |  |  |  |  |

Puntos clave de la sección C.

**D. Acción y examen**

|  |
| --- |
| Puntos clave de la sección D. |

**A. Posición actual**

**A.1. Equipo de cuenta de la compañía**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre | Cargo | Papel |
|  |  | (Ej: gerente de cuentas globales, operaciones del cliente, análisis del mercado, etcétera). |
|  |  |  |

**A.2. Principales contactos/relaciones con el cliente**

Organigrama/mapa de contactos del cliente

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo/función** | **Papel en las decisiones, relaciones con la compañía** | **Nivel de relación con la compañía** | **Nivel de importancia para la compañía** |
|  |  | Ej: contrato final, especificaciones técnicas, contacto principal, comprador. | 0-5 | 0-5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Etapa de la relación general entre las compañías** | | |  | |

Comentarios: por ejemplo, sobre la estructura del poder.

**A.3. Historia del cliente con la compañía**

**Historia de ventas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ventas por producto/grupo de productos** | **Último año -2** | | | | **Último año -1** | | | | **Último año** | | | |
| **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | |
|  | $ | % | $ | % |  |  | $ | % |  |  | $ | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total de la compañía |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
| Dimensiones de la cartera del cliente |  |  | | |  |  | | |  |  | | |
| Porcentaje de gasto total del cliente | Compañía total |  | | |  |  | | |  |  | | |
| Definición de cartera | Alcance de la cartera: contenido y límites (qué incluye, qué excluye). | | | | | | | | | | | |

Gasto del cliente sobre la categoría de bienes/servicios actual o potencialmente suministrados por la compañía.

**Antecedentes de la historia comercial**

|  |  |
| --- | --- |
| **Calificación del atractivo del cliente** |  |
| **Estrategia del proveedor con el cliente** |  |
| **Competidores que comercial actualmente con el cliente** |  |

Explica los hechos que influyen en estos resultados, especialmente la determinación de los precios, la renovación de los contratos, la competencia.

**A.4. Problemas actuales**

**Historia de ventas recientes: hasta… (mes)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ventas por producto/grupo de productos** | **Último año hasta esta fecha** | | | | **Este año en esta fecha** | | | |
| **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | |
|  | $ | % | $ | % |  |  | $ | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total de la compañía |  |  |  | |  |  |  | |

Fecha en que esta sección fue revisada por última vez.

Ten en cuenta la actividad y los problemas actuales significativos.

**B. La empresa del cliente**

**B.1. Posición en el mercado**

|  |
| --- |
| **Resumen de la empresa del cliente: definición y alcances**  ¿Qué hacen y dónde? ¿En qué mercados operan? |

**B.2. Papel/participación en el mercado**

|  |
| --- |
| **Consultar el mapa de mercado del cliente**  Resume el tipo de compañías con las que ellos comercian/compiten y saca las conclusiones del mapa de mercado. |

**B.3. Entorno del mercado/empresa**

|  |
| --- |
| **Análisis STEEP (**Análisis de los factores sociales, tecnológicos, económicos, ecológicos y políticos**) y análisis de Porter**  Resume los puntos importantes de estos análisis. |

**B.4. Oportunidades clave y amenazas para el cliente**

|  |
| --- |
| **Ten en cuenta las oportunidades clave y las amenazas para el cliente.** |

**B.5. Posición competitiva: fortalezas y debilidades**

|  |
| --- |
| **Saca conclusiones sobre la posición relativa para la competencia y el valor para el consumidor.** |

**B.6. Objetivos del cliente**

|  |
| --- |
| **Declaración de la misión y objetivos del cliente**  ¿A dónde quiere llegar el cliente?  Ejemplos: aspiraciones, estatus, imagen y campo de actividad.  Establece cuál es la misión: declarada por el mismo cliente, o que tú conozcas por tu propia percepción.  **Objetivos cuantificados del cliente**  Objetivos empresariales específicos del cliente, cuantificados y limitados por el tiempo, es decir, ¿qué desea lograr exactamente en el futuro previsible? Si no puedes obtener una información cuantificada, expresa tu opinión cualitativamente. |

**B.7. Estrategia del cliente**

|  |
| --- |
| Menciona las estrategias más importantes que ellos siguen o intentan seguir. ¿Cómo intentan lograr exactamente los objetivos arriba mencionados? ¿Cuáles de estas estrategias sabes que ellos están adoptando o adoptarán y cuáles ha deducido? |

**C. Objetivos y estrategias de la compañía**

**C1. Factores críticos del éxito para el cliente**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor crítico del éxito** | **Importancia relativa** | **Categoría de la compañía** | **Calificación de la compañía** | **Categoría del mejor competidor** | **Calificación del mejor competidor** |
|  |  |  |  | Identifica al mejor competidor. | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**C.2. Entorno de la compañía en este cliente**

|  |
| --- |
| Resume los puntos importantes. |

**C.3. Oportunidades y amenazas para la compañía**

|  |
| --- |
| Ten en cuenta las oportunidades clave y las amenazas para la compañía relacionadas con el cliente. |

**C.4. Posición competitiva: fortalezas y debilidades de la compañía**

|  |
| --- |
| Define las fortalezas y debilidades de la compañía basadas en la cadena de valor, incluyendo las finanzas. |

**C.5. Objetivos de la compañía**

**Comerciales/financieros**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ventas por producto/grupo de productos** | **Último año** | **Este año** | | | | **Este año +1** | | | | **Este año +2** | | | | **Este año +3** | | | |
| **Ventas de la compañía** | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | | **Ventas de la compañía** | **Ventas, aumento/declinación** | **Margen bruto** | |
| **Negocio existente** | $ | $ | % | $ | % | $ | % | $ | % | $ | % | $ | % | $ | % | $ | % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total existente** |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
| **Nuevos negocios** | Negocios no recibidos en la fecha de completar el plan | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
|  |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
| **Total nuevos** |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
| **Total en conjunto** |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |
| Cartera del cliente |  |  |  | | |  |  | | |  |  | | |  |  | | |
| Porcentaje de gasto total del cliente |  |  |  | | |  |  | | |  |  | | |  |  | | |

No completar las celdas en gris.

**Otros objetivos:** por ejemplo, relaciones, imagen, categoría del producto, categoría de la actividad.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo** | **Estimación** | **Último año** | **Este año** | **Este año**  **+1** | **Este año**  **+2** | **Este año**  **+3** |
| **Relación entre las compañías** |  |  |  |  |  |  |
| Otro |  |  |  |  |  |  |
| Otro |  |  |  |  |  |  |

**C.6. Estrategias comerciales de la compañía**

**Estrategias comerciales planificadas y priorizadas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estrategia global de manejo del cliente** | | | | | | | | | | | | |
| **Estrategia de la compañía** | **Este año +1** | | | | **Este año +2** | | | | **Este año +3** | | | |
| Ventas | Margen bruto | Recursos | Neto | Ventas | Margen bruto | Recursos | Neto | Ventas | Margen bruto | Recursos | Neto |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Comentario sobre los problemas, las barreras, las alianzas y la factibilidad.

**C.7. Estrategias de relación de la compañía**

**Complementarias de las estrategias comerciales**

|  |  |
| --- | --- |
| **Estrategia de desarrollo de la relación** | **Nombre(s) y papel(es) del contacto objetivo** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Niveles previstos de la relación (por fecha)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Personal de la compañía** | **Personal del cliente** | | | | | | |
| **Nombre 1** | **Nombre 2** | **Nombre 3** | **Nombre 4** | **Nombre 5** | **Nombre 6** | **Nombre 7** |
| Nombre A |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre B |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre C |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre D |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**C.8. Riesgos, dependencias y barreras**

¿Cuáles podrían ser las dificultades? ¿Qué eventos externos (riesgos) podrían impedir que la estrategia se realice? ¿De qué circunstancias internas (o la falta de ellas) depende la realización de la estrategia (dependencias)? ¿Qué barreras potenciales, en su compañía o en sus clientes, deberían ser superadas?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Problemas** | **Posibilidad de que ocurran** | **Naturaleza del impacto** | **Diferencia potencial de los objetivos** | | |
| **Este año +1** | **Este año +2** | **Este año +3** |
| Estrategia A: |  |  |  |  |  |
| Riesgo |  |  |  |  |  |
| Dependencia |  |  |  |  |  |
| Barreras |  |  |  |  |  |
| Estrategia B: |  |  |  |  |  |
| Riesgo |  |  |  |  |  |
| Dependencia |  |  |  |  |  |
| Barreras |  |  |  |  |  |
| Estrategia C: |  |  |  |  |  |
| Riesgo |  |  |  |  |  |
| Dependencia |  |  |  |  |  |
| Barreras |  |  |  |  |  |

**D. Acción y examen**

**D.1. Plan de acción clave**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acciones clave** | **Responsable de la acción en la compañía** | **Otros departamentos involucrados** | **Demanda de recursos** | **Medida del progreso** | **Métrica objetivo** | **Fecha de vencimiento** | **Fecha de finalización** |
| Identifica aquí la estrategia de la compañía | | | | | | | |
| Acción para realizar la estrategia específica |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifica aquí la estrategia de la compañía | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifica aquí la estrategia de la compañía | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifica aquí la estrategia de la compañía | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**D.2. Examen**

**Haz copias de esta página para los distintos periodos de examen.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Personas involucradas** |  |
| **Fecha de vencimiento del examen** |  |
| **Fecha de finalización** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elemento** | | **Medida del progreso** | | **Acción correctiva** | **Responsable de la acción correctiva** | **Fecha del nuevo examen** |
| **Métrica objetivo** | **Métrica real** |  |  |  |
| **Objetivos** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Estrategia** | **Acción clave** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Riesgos/dependencias** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |