

Prework

Caso de estudio

Módulo 1. Construcción de Relaciones



Prework

Antes de iniciar con la realización de la Fase III del Proyecto, es crucial que identifiques y desarrolles los siguientes elementos, los cuales se retomarán en la sesión presencial y se incorporarán en las actividades correspondientes.

1. **Redefinición de pymes.** Realiza una revisión detallada en la base de datos de los perfiles de las pymes seleccionadas en las fases anteriores y complementalos con la siguiente información:
 - **Factores demográficos:** Como proyección futura de crecimiento, considera tu experiencia en el sector y tus relaciones previas con clientes similares que te permitan complementar esta información.
 - **Factores psicográficos:** Pueden ser, cultura organizacional, visión del negocio, intereses, deseos y elementos emocionales como su historia familiar. Si es necesario, genera una vista o entrevista inicial o complementaria a estas empresas o bien buscar información en Internet. Complementa su perfil, considera que cada una puede ser un posible cliente.
 - **Define** si el *marketing* relacional aplicaría como estrategia financiera en cada caso y justifica tu respuesta.

Prepara un informe final, de máximo dos cuartillas, donde des a conocer los nuevos perfiles creados, así como la estrategia establecida.

2. **Clasificación de cuentas clave.** Define las características requeridas para que cada pyme pueda ser clasificada como una cuenta clave.
 - Analiza cual (es) pymes de la base de datos, pueden ser o no referidas como cuentas clave, considerando los factores de decisión, tales como el ingreso actual, probabilidad de renovación, potencial de crecimiento, etc.
 - Identifica oportunidades de crecimiento y retención de clientes mediante un análisis detallado de los perfiles y características, estableciendo instrumentos financieros que las apoyen en sus necesidades.
3. Responde las preguntas:
 - **Pregunta 1** ¿Qué objetivos cuantitativos busca lograr el banco con relación a las pymes seleccionadas considerando la estrategia financiera?
 - **Pregunta 2** ¿Cuál sería la forma de medir el cumplimiento de dichos objetivos y cuál sería la meta específica por lograr?
4. Analiza que otros indicadores de desempeño (KPIs) deberías considerar para garantizar que los objetivos de comunicación, administración y organizacionales se cumplan.
De acuerdo con los KPIs analizados:

- Selecciona 3 indicadores de desempeño específicos, explica que es lo que miden y en qué consisten justificando tu selección, además indica cómo se medirán y las metas a lograr.
- Identifica las métricas de rendimiento que permitan evaluar el progreso hacia la consecución de objetivos.

Completado el prework asegúrate de guardar la información ya que será necesaria para la construcción de tu proyecto. Para tu sesión presencial será relevante llevar algún dispositivo electrónico a fin de participar activamente en las actividades detalladas.

Criterios de evaluación

Entregable	Lo que se espera	Valor en la evaluación
1	Prepara un informe final de máximo dos cuartillas, donde des a conocer los nuevos perfiles creados, así como la estrategia establecida.	30%
2	Define las características requeridas para que cada pyme pueda ser clasificada como una cuenta clave.	20%
3	Responde las preguntas sobre los objetivos cuantitativos.	20%
4	Selecciona 3 indicadores de desempeño específicos, explica qué es lo que miden y en qué consisten justificando tu selección, además indica cómo se medirán y las metas a lograr. Identifica las métricas de rendimiento que permitan evaluar el progreso hacia la consecución de objetivos.	30%

Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.