REF:
20200406_V1 Bono protección para familia y empresa
CAMPAÑA:
COVID19 – Cierres de actuales propuestas comerciales
FECHAS DE ACTIVIDAD:
Desde activación 06/04/2020 a fin de confinamiento (COMIENZO FASE II)

Introducción / Antecedentes

Con la situación excepcional que afecta a nivel mundial, Europa y en nuestro caso más concreto España / Portugal. Por ello, hace que de manera conjunta y coordinada todas las áreas, departamentos y objetivos vayan orientados de una **manera rápida, clara y orientada** entre todos.

En base a lo anterior, se deben establecer medidas rápidas, consensuadas y directas para cumplir distintos objetivos que como empresa / organización nos marcamos: Aumentar el volumen de clientes, ventas, facturación y todo lo que se deriva de los 3 puntos principales como son instalaciones, atención al cliente, campañas de marketing, acciones de incentivación a empleados, etc...

Se comenzará a reinventarnos en distintas acciones, que irán en documentos como el actual, determinados por su campaña, duración y titulo. Toda esta documentación quedará en la intranet de comunicados de manera que cualquier persona que tenga acceso a la información podrá consultar e implementar.

Finalidad de la campaña

Gestar una acción **para con los comerciales y los clientes que ya tienen un diagnóstico y presupuesto** y no contrataron con Murprotec, por lo que es una acción **para ahora** y deben estar involucrados **principalmente todos los comerciales** porque serán ellos quienes nos digan a que clientes enviar **el cuestionario de adhesión a las ayudas Murprotec.**

Nuestra prioridad - Un hogar sin salubre y sin humedades es un hogar protegido.
Y ahora más que nunca, Murprotec busca proteger a tus seres queridos.

*Murprotec lanza el **bono de protección de hogares y empresas** para ayudar en estos momentos difíciles. Un conjunto de medidas adaptadas a la situación de cada hogar y empresa.*

Pondremos un técnico a tu disposición para guiarte y ayudarte en todo el proceso.

MURPROTEC
Tratamientos definitivos contra la humedad

Idea / Concepto de la campaña

A) Los comerciales tienen y saben toda la información de los clientes que tienen en espera, y que en la visita que realizaron por el motivo que fuera no firmaron. Motivo que sea.

B) **Los comerciales llamen a ese cliente que el objetivo inicial de la campaña es INFORMAR Y DAR PRIORIDAD AL CLIENTE QUE YA TIENE UN PRESUPUESTO para que nos digan SI al presupuesto que se les dio**. (El speech sobre un folleto **europeo de ayudas Murprotec** lo comento más adelante).

C) Existen dos escenarios:

1. Si el cliente dice **SI, el comercial nos informa y se le envía un mail por parte de la empresa con un documento a rellenar.** Este cuestionario es un formulario online que rellena el cliente con sus datos y se le asigna un número de bono. (La idea de este cuestionario/documento es generar compromiso a la información que le ha trasladado el comercial).

2. El cliente dice NO. Fin del proceso.

D) El cliente con el SI rellena un formulario que se solicita la siguiente información y un número de bono alfanumérico para dar empaque a la situación y complementado con textos de que está rellenado, aceptando condiciones de privacidad como cualquier formulario:

- Nombre
- Apellidos
- Código Postal (No se pide dirección, porque con el CP podemos saber delegación)
- Teléfono / Móvil
- Técnico de diagnóstico que realizo su diagnóstico (para identificar con el listado solicitado)

E) El cliente que ha rellenado el formulario y se le adjudica un número de bono, le saldrá una pantalla dando gracias de rellenar y que nuestros técnicos asignado se pondrá en contacto con el cliente en la mayor brevedad posible. Así tenemos la certera que es confirmado para la tranquilidad del cliente.

F) Rellenado y confirmado en la pantalla de gracias llegarán distintos mails para control, que en todos ellos irán con el número de bono para tener una trazabilidad:

1. Email para el cliente confirmando que tiene su PRE-RESERVA de bono.
2. Email al director de agencia / administración de la agencia para confirmar la recepción de nuevo bono. Esté se le mandará al técnico comercial
3. Copia en la base de datos de servidores, así tendremos certeza de que se guarda el dato en caso de perdidas de mails.
4. El técnico comercial cuadrara con el cliente cita para firma de contrato. En esa llamada confirmará que se le ha adjudicado el bono (cada discurso va en base al

técnico). Firmando por el cliente un documento que plasme con número de bono y el importe que Murprotec aporta.

G) En la visita del técnico comercial, se firmará la documentación habitual con el documento de bono (documento que adjuntará) que constará de:
   1. Datos contrato
   2. Número de bono
   3. Cantidad de contrato / cantidad de bono.
   4. Firma de empresa / Firma Cliente
   5. Fecha documento

Ayuda / Desglose concepto de la ayuda

Murprotec aporta un fondo de 1,5 millones de € para ayudar a familias y empresas a eliminar su problema de humedad mediante la emisión de bonos descuentos en contratación directa.

Como en este momento no se puede visitar ni hacer diagnósticos, **Murprotec lo lanza inicialmente a todos sus clientes activos (que los tienen los listados los comerciales y agencias).** Estos potenciales clientes presupuesto/diagnostico por parte de la empresa y sin cierre del mismo.

Es el comercial el que nos dice a qué cliente le enviaremos ese cuestionario de adhesión al fondo de ayuda Murprotec, no se envía a toda la base de datos de Murprotec, así evitamos errores de clientes que están en espera de instalación y también de esta manera comprometemos más al comercial en el proyecto. (esta acción se hará posteriormente para los futuros clientes, abriendo a todos los clientes generales.)

Cantidades de **ayuda económica** en el bono

Se dictaminan dos tramos en función del tipo de contratación de cliente. Siendo la cantidad NETA (sin impuestos) la que indica cantidad a descontar:

Bono A: 500 € descuento directo en contratos menores de 5.000 € netos.
Bono B: 650 € descuento directo en contratos mayores de 5.000 € netos.

¿Cómo vamos a proceder / realizar la acción?

Indicamos todos los pasos de como vamos a proceder y realizar las acciones:

- Solicitar el listado de base de datos a las delegaciones / técnicos: Este listado se solicita para medir una magnitud de potenciales clientes y magnitud de cada agencia. Con ello, podremos medir las expectativas de la campaña. Es imprescindible involucrar a los técnicos en ello, porque son la parte de la empresa que a día de hoy en relación / situación con estos potenciales clientes conocen.

- Si deseamos hacer una acción personalizada en potenciales clientes que actualmente han tenido una relación con la empresa no tienen lógica enviar un mail genérico. Para los comerciales y potenciales clientes debemos darles algo donde poder cambiar la decisión de los clientes. Esto se realizará mediante procedimiento personalizado.

- Para realizarlo desde algo institucional y no de la sensación que es un argumento personal del comercial, se va a realizar la siguiente documentación que puedan remitir al cliente:

    - Email emitido desde cuenta corporativa informando de ello a los directores (Ejemplo: comunicaciones@murprotec.es). Así podrán hacer un reenviar sin que vean una finalidad comercial.

    - Este mail irá acompañado con un texto ejemplo que contextualice la situación con las siguientes partes:
        - Previo de la situación actual (COVID19)
        - Situación de Murprotec en la relación personas / hogar /empresas
        - Murprotec como ayuda a mitigar la situación.
        - Breve explicación del bono (se adjuntará PDF del documento)
        - URL (formulario online) para rellenar por el potencial cliente.
        - En todo el documento irá acompañado de expresiones de pre-reserva, estudio solicitud, etc...

    - Todos conocemos la base, cada director podrá personalizarlo sus textos. Nunca cambiar el fondo ni la base, siempre siendo claro y transparente. Tengamos claro que ESTAMOS AYUDANDO, NO VENDIENDO.

    - Documento Ficha PDF de bono Social, algo muy escueto y directo para comunicación interna, que el técnico podrá emitir al cliente en el reenvío para dar empaque al documento.

- Una vez acabado esta fase y si el cliente no ha aceptado la oferta, se realizarán otras acciones como mailings abiertos a más base de datos. En ese punto no tendremos problemas de mandarlos a todas las bases de datos ya que se ha realizado una "campaña caliente" para los potenciales clientes que estamos realizando. Evitando en primera instancia mandarlo a toda la base de datos general.

FAQ´S / Preguntas frecuentes a tener

FAQ - ¿Por qué solo mandamos a potenciales clientes de los comerciales?

La primera parte de esta comunicación se ha realizado a aquellos potenciales clientes que los comerciales no se cerro la venta por la razón que sea.

FAQ - ¿Por qué no se comunica a toda la base de datos y luego el cliente sea quien llame a los suyos?

Aquí existen distintas razones que cuadran de esta manera:

a) NO tenemos los equipos comerciales en la calle para trabajar.
b) NO deseamos pisar la labor de comerciales con los clientes que están trabajando
c) Estos potenciales clientes conocen a los comerciales, con documentación podrán realizar este trabajo más fácilmente

Nadie conoce la fecha final de salida de esto, pero si tenemos claro cuando esto termine que emplearemos esta misma campaña para FASE II. Por ahora será utilizada privadamente por los comerciales y sus potenciales clientes.

FAQ - ¿Por qué no se realiza campaña en distintos sitios como prensa / radio / internet / etc...?

En la fase que nos encontramos a fecha de hoy (7 de abril de 2020), no se sabrá cuando nuestros equipos podrán salir trabajar. Por lo cual, hacer campañas de comunicación y publicidad en distintos sitios es no poder hacer una continuidad en caliente de eses potencial cliente. Por ello, actualmente solo se insta para los potenciales clientes que los estamos trabajando por los comerciales y que han parado relación por el COVID19.

FAQ - ¿Por qué se pide el Excel de los clientes potenciales a los técnicos?

Tenemos que conocer de primera mano el potencial de contactos que vamos a trabajar entre todos. Empezando para tener contexto los propios comerciales, directores, equipos de marketing. Esta será una forma muy clara de medir los bonos, la efectividad y las mejorar de la campaña. Si no existe medición, no se puede conocer la mejora de la campaña.

FAQ - ¿Por qué no usar los datos reflejados en Murpro por parte de los comerciales para mandarles el mailing?

En teoría todos las agencias y comerciales deben tener actualizado en Murpro vendedor estos datos. Al no tener la certeza de ello y siendo obligación / función del comercial tenerlo actualizado, se solicita el listado Excel y así aunar en control.

En un futuro cercano con marketing automation lo tendremos centralizado y actualizado de manera automática (con los datos que introduce el comercial).

FAQ - ¿Por qué de esta forma de trabajar la campaña y no como habitualmente?

Esta claro que todas las campañas tienen una forma general de acceder al potencial cliente: prensa, radio, internet, TV, etc... Solo con esta forma y formato podremos realizarlo de una manera concreta en un potencial cliente que la puerta esta abierta por el comercial.

En cuanto los equipos puedan estar trabajando en la calle, podremos hacer la campaña general como son al uso en condiciones normales de trabajo.

FAQ - ¿Por qué no esperar a que el cliente se ponga en contacto con nosotros otra vez?

Es esencial que nuestros equipos comerciales sean proactivos y orientados a motivar la acción de la venta. Si esperamos la llamada de cliente con los hándicaps que tiene, no motivaremos para cierre de muchas ventas.

FAQ - ¿Desde cuando se podrá activar la campaña?

La activación de la campaña se realizará desde el momento que:

- Director / Agencia / Comercial creen el archivo EXCEL que se adjunto.
- Notifiquen a marketing / dirección del listado.

En ello, se le adjuntará toda la documentación para realizar el proceso como esta expuesto en el presente documento.

FAQ – Estos cupones que vuelven a grabarse, ¿Computan y se graban en Stella y Murpro para los comerciales?

Aplicando la lógica y las circunstancias esta claro que no se volverán a computar como cupones para los comerciales. Estos cupones no se grabarán en Murpro porque ya lo están de la primera ronda de trabajo del comercial con el lead. Así que serán reflejados en los documentos de trabajo de los listados.

Grabarlos otra vez no tienen ni criterio ni lógica al ser duplicados en plena regla.

FAQ – ¿Por qué no llega al comercial también el mail del formulario rellenado por el cliente?

Esta parte se envía solo al director / agencia / base de datos de servidor. Poner desplegables de todos los comerciales, asignar un nombre, etc... solo nos va a suponer que el desarrollo sea mucho más costoso sin un sentido practico. En un mismo nombre puede entrar de distintas maneras. Ejemplo de un comercial que pueden escribirlo de 4 maneras:

Rubén Mesa
R. Mesa
Señor Mesa
Ruben Mesa

FAQ – ¿Qué pasa si me retraso en mandar el archivo?

Se ha colocado una fecha lógica para envío. No es vital importancia remitirlo en la fecha concreta. Siendo un tiempo lógico para recibirlo. **Esta claro que cuanto más tiempo tardemos en recibirlo, más tardaremos en cerrar una venta.** Es beneficio puro para todos ser rápidos y efectivos. La garantía de éxito comienza por la propia labor de los comerciales y las agencias.

FAQ – ¿Puedo mandar varias tandas de archivos de mi delegación?

NO, porque sino perderemos la trazabilidad. Os ruego que hagamos las cosas bien de primera parte. La segunda parte irá abierta a todos los demás potenciales clientes. **Mandar en distintas tandas el archivo solo supone perder la trazabilidad y aumentar exponencialmente el margen de error.**

FAQ – ¿A quién tengo que mandar estos archivos y consultas e incidencias?

Se deben realizar a marketing@murprotec.es , con copia a marana@murprotec.es , online@murprotec.es malopez@murprorotec. Si la consulta debe hacerse a todas las partes, la realizaremos desde central, coordinando toda la acción.

FAQ – ¿Portugal y España Tendrán el mismo tratamiento?

La campaña en sí, si será igual. Pero cambiarán fechas por cada país. Dictaminará las propias legislaciones locales las fechas de campañas.

FAQ – Podrán ser las promociones / ofertas acumulables?

El bono social se basa en un bono único y exclusivo. No siendo acumulables más allá de un bono por cliente.

En el caso de tener varias ofertas / promociones el cliente de otras índoles, será el comercial y director de agencia quien las validará, dentro del sistema comercial vigente de la empresa. En caso de dudas, podrá consultarse con Dirección Comercial.