



Crear una base de datos de clientes

Una base de datos de clientes puede ser una de las herramientas de mercadeo más valiosas para su empresa. Hay muchos paquetes de software disponibles, pero antes de empezar, piense en cómo va a usar los datos que recoge. He aquí algunas recomendaciones:

Buena gente y buenos sistemas = buena base de datos

Considere qué quiere hacer cada persona de su compañía con la información. Por ejemplo, ¿necesitará una lista de teléfonos de sus clientes? ¿Un informe de qué clientes compraron cuáles productos? ¿Una lista de correo para enviar tarjetas postales o boletines? Según cómo use usted la base de datos, puede crear y agregar campos para llevar un registro de la información. Recuerde que una base de datos práctica, simple y flexible no se obtiene por el simple hecho de usar un programa de computación; usted necesita gente que entienda la importancia de recoger información, que piense de antemano en la manera en que se van a usar los datos, y que esté dedicada a mantener la información al día.

Limite el número de bases de datos que crea

Cuantas más bases de datos separadas usted cree, más difícil le será referenciar la información. Si un cliente se muda, tal vez tenga que cambiar sus datos en varias bases de datos separadas. Eso no es eficiente desde el punto de vista del tiempo y de los costos. Establezca una base de datos única para llevar cuenta de sus clientes y para las tareas de mercadeo. Tenga presente que su personal contable puede necesitar su propia base de datos para llevar los registros de proveedores, facturas y pago de salarios.

Incluir a todos

El objetivo es que su base de datos crezca constantemente. Cualquier persona que exprese interés en su negocio – llamando, yendo a una venta, solicitando información, etc. – deben agregarse a la base de datos. Siga agregando información nueva y actualizaciones de forma oportuna.

Quién es el encargado

Todas las personas que trabajan en su empresa deben contribuir información a la base de datos. Sin embargo, considere asignar a una persona fija la responsabilidad de ingresar, cambiar o borrar información en la base de datos. Esto reduce los registros duplicados, los conflictos de información, etc. Si más de una persona está ingresando información, usted tiene que crear una categoría que registre quién hizo cada entrada.

Crear una base de datos de clientes (continuación)

Acceso universal

Si bien una persona puede estar encargada de la base de datos, todo el personal debe tener acceso a la información y al uso de la misma.

Qué datos registrar

¿Qué información sobre sus clientes necesita ahora, y qué información puede necesitar en el futuro? He aquí algunas sugerencias de unas pocas categorías de datos a tener en cuenta:

- nombre
- apellido
- salutación
- dirección postal
- compañía afiliada
- cargo
- teléfono diurno
- teléfono fuera del horario de trabajo
- fax
- dirección de correo electrónico
- datos ingresados en el sistema
- última fecha de actualización de los datos
- referido por
- categoría/categorías de participación (productos comprados, eventos a los que asistió, etc.)
- categoría de “no contactar”

Organizar la información

Una buena base de datos computarizada debe permitirle organizar y visualizar la información de distintas maneras. Por ejemplo, puede interesarle generar:

- Una lista alfabética de clientes que compraron determinado producto
- Cartas personalizadas a los clientes que han gastado más de cierta cantidad de dinero
- Una hoja de etiquetas de correo para una ciudad o condado determinados, clasificada por código postal
- Una lista de teléfonos de personas interesadas en un producto o servicio específico

Diseñar la base de datos internamente

Podría considerar la contratación de un consultor externo para ayudarle a crear la base de datos. La persona de su equipo que más va a usar la base de datos debería participar en el proceso de diseño de la base de datos, de ser posible. Seleccione el paquete de software más simple que tenga la flexibilidad necesaria para sus necesidades actuales y futuras. Asegúrese de obtener el entrenamiento necesario en el uso del software.



Crear una base de datos de clientes (continuación)

Seguridad

Considere tener contraseñas de seguridad para los diferentes niveles de uso (una para ingresar información, otra para diseñar pantallas, otra distinta para ver datos confidenciales, etc.). Esto asegura la confidencialidad necesaria e impide que el personal que no sabe usar el sistema haga cambios no intencionales pero costosos.

Haga copias de seguridad de sus datos

Si su base de datos está computarizada, haga copias de seguridad de los datos frecuentemente. Guarde estas copias de seguridad en un lugar seguro, posiblemente en otro sitio.

Borrar a alguien de la base de datos

A veces una persona solicitará ser retirada de su base de datos. En vez de borrar el nombre, considere crear una categoría de "No contactar". Esto evitará que el nombre de la persona vuelva a ser ingresado accidentalmente en el futuro. Asegúrese de eliminar los registros duplicados de su base de datos, así como las personas que se han mudado fuera de su área geográfica de mercado, o que tienen una dirección donde no se recibe correo.

Le invitamos a ponerse en contacto con Wells Fargo para obtener más información y asistencia. Visite nuestro sitio web en wellsfargo.com o cualquier sucursal de Wells Fargo.