



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:

**PLAN ESTRATÉGICO DE VENTAS BASADO EN EL
MODELO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
“CRM”, PARA QUE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y
DISTRIBUCIONES GRANADOS SRL. LOGRE, MEJOR
ATENCIÓN AL CLIENTE Y UNA MAYOR
RENTABILIDAD. CHICLAYO 2008.**

AUTORES:

Bach. ELIZABETH GARCÍA GALLARDO

Bach. MÓNICA DEL PILAR TORRES LLEMPÉN

PIMENTEL – PERÚ

2010

RESUMEN

La globalización de los mercados, la competencia y el incremento en las exigencias de unos Clientes mejor informados, obligan a evolucionar a las empresas hacia un modelo de gestión que permita descubrir y satisfacer las necesidades de los Clientes. La necesidad de las organizaciones de conservar a sus buenos Clientes, con una clara vocación de dar un servicio más personalizado, ha permitido desarrollar nuevas técnicas de marketing, evolucionando desde un marketing transaccional a principios de los años 80 hacia un marketing relacional hacia la mitad de los 90. Es así que nuestro trabajo de investigación se denomina: Plan Estratégico de ventas basado en el Modelo Customer Relationship Management "CRM", para que la Empresa Importaciones y Distribuciones Granados SRL. Logre, mejor atención al cliente y una mayor rentabilidad. Chiclayo -2008; surge frente a la problemática de querer lograr una sistematización en las ventas; haciendo uso de un adecuado sistema de ventas; ya que hoy en día, la relación con el cliente es una actividad primordial en cualquier empresa sin importar su género. Ninguna empresa existiría sino tuviera clientes que atender, por eso un gran número de empresas en el mundo dedican gran parte de su tiempo y esfuerzo a tratar de incrementar su cartera de clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Debido a ello la hipótesis de nuestro trabajo es la siguiente: Si diseñamos un plan estratégico de ventas basado en el modelo Customer Relationship Management CRM, entonces la empresa Importaciones y Distribuciones Granados SRL, lograra mejorar la atención al cliente y obtendrá mayor rentabilidad, Chiclayo - 2008. El tipo de investigación que se ha desarrollado es Descriptiva Y Explicativa; Las técnicas usadas son: Encuesta realizada a una muestra de 110 de los clientes potenciales; Entrevista aplicada a los 5 vendedores y gerente general de la empresa.

El resultado de la investigación se plasma en un modelo que permite capturar y analizar la información proveniente de los clientes con la finalidad de captar las diferencias entre estos, por más pequeño que éstas sean. La conclusión a todo este proceso de investigación es que hemos diseñado una propuesta basada en mejorar de atención al cliente.