

Ejemplo de Reporting de Seguimiento y Control de ventas

Introducción

Es de todos sabido que estamos en una situación en la que el seguimiento de ventas es uno de los factores más importantes que debemos controlar en todos los sentidos, en especial cuando los clientes tienen una forma de comportarse de forma irregular cuando realizan sus compras. Nuestra fuerza de ventas debe agudizar sus sentidos al máximo y dotarse de todas aquellas herramientas que les asegure alcanzar los objetivos de ventas prefijados.

El seguimiento de ventas debe ser diferente según el tipo de cliente, por tanto clasificar a los clientes por su potencial es una forma eficaz que permitirá canalizar mucho mejor los esfuerzos y recursos de que disponemos en el área comercial.

Para ello presentamos este caso práctico que nos permite crear mediante un modelo de **Reporting** obtener un control de las ventas mucho más eficaz y adaptable a las circunstancias particulares de los diferentes tipos de clientes.

El punto de partida

Primero: vamos a clasificar a cada cliente por tres tipos: con potencial de ventas bajo, medio y alto.

Segundo: vamos a asignar a cada cliente un rango de días de control de de ventas por ejemplo,

Cliente	Num_Cliente	Tipo_Cliente	días1	días2	días3
FRANS	1267	Potencial_Medio	7	14	21

Para este cliente tenemos que el sistema nos debe avisar si el último pedido de venta facturado es menor o igual a 7 días, 14 días o 21 días, respecto al día en que estamos a mayor plazo mayor gravedad en las gestión de ventas por tanto deberemos prestar mucha atención a clientes que estén teniendo una determinada tendencia negativa, *es decir respecto a la fecha en que nos encontramos cuantos días han transcurrido desde el último pedido facturado.*

En la siguiente tabla observamos como para determinados clientes en función de su potencial les ponemos un plazo de control de la fecha de las últimas ventas respecto al momento en que estemos:

Cliente	Num_Cliente	Tipo_Cliente	días1	días2	días3
FRANS	1267	Potencial_Medio	7	14	21
AROUT	1246	Potencial_Medio	7	14	21
BLAUS	1248	Potencial_Medio	7	14	21
FAMIA	1262	Potencial_Medio	7	14	21
BOLID	1250	Potencial_Medio	7	14	21
BONAP	1251	Potencial_Medio	7	14	21
DUMON	1259	Potencial_Medio	7	14	21
BOTTM	1252	Potencial_Medio	7	14	21
CHOPS	1257	Potencial_Medio	7	14	21
ANATR	1244	Potencial_Alto	4	7	14
ANTON	1245	Potencial_Alto	4	7	14
BERGS	1247	Potencial_Alto	4	7	14
BLONP	1249	Potencial_Alto	4	7	14
BSBEV	1253	Potencial_Alto	4	7	14
CACTU	1254	Potencial_Alto	4	7	14
ALFKI	1243	Potencial_Alto	4	7	14
CONSH	1256	Potencial_Alto	4	7	14
GODOS	1270	Potencial_Alto	4	7	14
DRACD	1258	Potencial_Alto	4	7	14
EASTC	1260	Potencial_Alto	4	7	14
ERNSH	1261	Potencial_Bajo	14	21	30
FOLIG	1263	Potencial_Bajo	14	21	30
FOLKO	1264	Potencial_Bajo	14	21	30
FRANK	1265	Potencial_Bajo	14	21	30
FRANR	1266	Potencial_Bajo	14	21	30
FURIB	1268	Potencial_Bajo	14	21	30
GALED	1269	Potencial_Bajo	14	21	30
COMMI	1255	Potencial_Bajo	14	21	30

**Es muy importante que clasifiquemos
los clientes y les otorguemos unos plazos de control
adecuados a sus características de compra.**

A continuación observamos el Reporting de control de ventas dónde nos indica cuantos clientes han realizado una última compra según los plazos establecidos y los días transcurridos desde esa fecha hasta hoy:

tipo_Cliente	Cliente	Fecha_Ultima_fra	Importe_Ult_fra	Valores			Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control	
				dias1	dias2	dias3					
Potencial_Alto	ALFKI	15/12/2009	4.007	4	7	14	82	●	●	●	
	ANATR	10/09/2009	785	4	7	14	178	●	●	●	
	ANTON	04/02/2010	3.828	4	7	14	31	●	●	●	
	BERGS	13/02/2010	677	4	7	14	22	●	●	●	
	BLONP	09/02/2010	571	4	7	14	26	●	●	●	
	BSBEV	17/02/2010	680	4	7	14	18	●	●	●	
	CACTU	15/10/2009	3.724	4	7	14	143	●	●	●	
	CONSH	07/01/2010	774	4	7	14	59	●	●	●	
	DRACD	28/02/2010	6.120	4	7	14	7	●	●	●	
	EASTC	03/01/2010	2.760	4	7	14	63	●	●	●	
	GODOS	23/02/2010	462	4	7	14	12	●	●	●	
	Potencial_Bajo	COMMI	16/02/2010	2.663	14	21	30	19	●	●	●
		ERNSH	01/03/2010	3.008	14	21	30	6	●	●	●
FOLIG		26/08/2009	3.591	14	21	30	193	●	●	●	
FOLKO		24/02/2010	1.326	14	21	30	11	●	●	●	
FRANK		05/03/2010	510	14	21	30	2	●	●	●	
FRANR		14/02/2010	468	14	21	30	21	●	●	●	
FURIB		10/02/2010	1.401	14	21	30	25	●	●	●	
GALED		19/02/2010	320	14	21	30	16	●	●	●	
Potencial_Medio	AROUT	16/02/2010	1.836	7	14	21	19	●	●	●	
	BLAUS	17/10/2009	4.467	7	14	21	141	●	●	●	
	BOLID	06/03/2010	2.180	7	14	21	1	●	●	●	
	BONAP	28/02/2010	178	7	14	21	7	●	●	●	
	BOTTM	21/02/2010	3.315	7	14	21	14	●	●	●	
	CHOPS	21/02/2010	641	7	14	21	14	●	●	●	
	DUMON	06/02/2010	3.014	7	14	21	29	●	●	●	
	FAMIA	03/03/2010	1.497	7	14	21	4	●	●	●	
	FRANS	03/03/2010	827	7	14	21	4	●	●	●	

Veamos un ejemplo:

Este cliente tiene asignados un control para que el sistema nos avise si la diferencia entre la fecha de hoy menos la fecha de la última factura es superior a 4, 7 o 14 días:

Cliente	Fecha_Ultima_fra	Importe_Ult_fra	Valores			Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
			dias1	dias2	dias3				
ALFKI	15/12/2009	4.007	4	7	14	82	●	●	●

Observamos que han transcurrido 82 días por tanto los indicadores son todos rojos de alarma ya que no cumple ninguno de los rangos asignados:

Valores			Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
dias1	dias2	dias3				
4	7	14	82	●	●	●

Veamos otro ejemplo:

tipo_Cliente	Cliente	Fecha_Ultima_fra	Importe_Ult_fra	Valores				Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
				dias1	dias2	días3					
Potencial_Bajo	COMMI	16/02/2010	2.663	14	21	30	19	●	●	●	
	ERNSH	01/03/2010	3.008	14	21	30	6	●	●	●	

- ✚ El primer caso ha sobrepasado el plazo de 14 días por tanto está en el segundo segmento, pero no hemos sobrepasado los 21 días, ni los 30 días, por tanto los indicadores señalan color verde.

Valores				Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
dias1	dias2	días3					
14	21	30	19	●	●	●	

Conclusión el informe nos indica que se la diferencia entre la fecha de hoy, día en que hemos obtenido el informe y la fecha de la última

factura a este cliente, son 19 días

inferiores a los márgenes de 21 y 30 días respectivamente.

- ✚ El segundo caso como podemos observar todo es ok porque:

Cliente	Fecha_Ultima_fra	Importe_Ult_fra	Valores				Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
			dias1	dias2	días3					
ERNSH	01/03/2010	3.008	14	21	30	6	●	●	●	

Fecha del informe inferior a los plazos determinados:

Valores			
dias1	dias2	días3	Dias
14	21	30	6

Además podemos clasificar la misma información por vendedor:

Vendedor	tipo_Cliente	Cliente	Fecha_Ultima_fra	Importe_Ult_fra	Valores				Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
					días1	días2	días3	Dias				
Daniel Martínez	Potencial_Alto	BERGS	13/02/2010	677	4	7	14	22	●	●	●	
		CACTU	15/10/2009	3.724	4	7	14	143	●	●	●	
		GODOS	23/02/2010	462	4	7	14	12	●	●	●	
	Potencial_Bajo	ERNSH	01/03/2010	3.008	14	21	30	6	●	●	●	
		FRANK	05/03/2010	510	14	21	30	2	●	●	●	
		GALED	19/02/2010	320	14	21	30	16	●	●	●	
	Potencial_Medio	BLAUS	17/10/2009	4.467	7	14	21	141	●	●	●	
		BONAP	28/02/2010	178	7	14	21	7	●	●	●	
		CHOPS	21/02/2010	641	7	14	21	14	●	●	●	
Javier Pérez	Potencial_Alto	ANTON	04/02/2010	3.828	4	7	14	31	●	●	●	
		BSBEV	17/02/2010	680	4	7	14	18	●	●	●	
		CONSH	07/01/2010	774	4	7	14	59	●	●	●	
	Potencial_Bajo	EASTC	03/01/2010	2.760	4	7	14	63	●	●	●	
		FOLKO	24/02/2010	1.326	14	21	30	11	●	●	●	
		FURIB	10/02/2010	1.401	14	21	30	25	●	●	●	
	Potencial_Medio	AROUT	16/02/2010	1.836	7	14	21	19	●	●	●	
		BOLID	06/03/2010	2.180	7	14	21	1	●	●	●	
		BOTTM	21/02/2010	3.315	7	14	21	14	●	●	●	
Juan López	Potencial_Alto	ALFKI	15/12/2009	4.007	4	7	14	82	●	●	●	
		ANATR	10/09/2009	785	4	7	14	178	●	●	●	
		BLONP	09/02/2010	571	4	7	14	26	●	●	●	
	Potencial_Bajo	DRACD	28/02/2010	6.120	4	7	14	7	●	●	●	
		COMMI	16/02/2010	2.663	14	21	30	19	●	●	●	
		FOLIG	26/08/2009	3.591	14	21	30	193	●	●	●	
	Potencial_Medio	FRANR	14/02/2010	468	14	21	30	21	●	●	●	
		DUMON	06/02/2010	3.014	7	14	21	29	●	●	●	
		FAMIA	03/03/2010	1.497	7	14	21	4	●	●	●	
FRANS	03/03/2010	827	7	14	21	4	●	●	●			

Esta información clasificada para cada vendedor permite controlar de forma diaria y automática la evolución de las ventas:

Vendedor

tipo_Cliente	Cliente	Fecha_Ultima	Importe_Ult_fra	Valores				Dias	Dias1_Control	Dias2_Control	Dias3_Control
				días1	días2	días3	Dias				
Potencial_Alto	BERGS	13/02/2010	677	4	7	14	22	●	●	●	
	CACTU	15/10/2009	3.724	4	7	14	143	●	●	●	
	GODOS	23/02/2010	462	4	7	14	12	●	●	●	
Potencial_Bajo	ERNSH	01/03/2010	3.008	14	21	30	6	●	●	●	
	FRANK	05/03/2010	510	14	21	30	2	●	●	●	
	GALED	19/02/2010	320	14	21	30	16	●	●	●	
Potencial_Medio	BLAUS	17/10/2009	4.467	7	14	21	141	●	●	●	
	BONAP	28/02/2010	178	7	14	21	7	●	●	●	
	CHOPS	21/02/2010	641	7	14	21	14	●	●	●	



Las ventajas del sistema de Reporting del control de Ventas mediante indicadores son:

- ✓ Permite asignar a cada cliente una clasificación adecuada a sus circunstancias.
- ✓ Permite personalizar los controles de plazos comerciales según el tipo de cliente y las prioridades previstas
- ✓ Permite recibir esta información por e-mail de forma automática cada responsable: director general, director comercial, jefe de ventas, vendedor, etc.
- ✓ Permite actuar de forma inmediata ante bajadas de imprevistas de las posibles ventas de un cliente.
- ✓ Ayuda a que los responsable comerciales realicen un seguimiento más exhaustivo de la situación e los clientes

Las preguntas clave son:

¿Conoce usted cuándo y cómo empieza a perder ventas de sus clientes?

¿Conoce cómo evitar la pérdida de clientes?

¿Conoce a tiempo cómo reaccionar ante las disminuciones de ventas?

¿Dispone su personal de una herramienta que le guie y le avise de los clientes que dejan de comprar?