

amADEUS

Your technology partner

Amadeus Clientes & Ventas

La única solución de Gestión de Clientes, diseñada especialmente para apoyar la estrategia comercial y de mercadeo de las Agencias de Viajes.

Gestión de negocios



Amadeus Clientes & Ventas le permite mantener una estrecha relación con el cliente para conocer sus gustos, hábitos y necesidades.

- › Consolida en una base de datos única la información de clientes individuales y corporativos, permitiéndole a la agencia ofrecer productos y servicios basados en las necesidades reales de sus clientes.
- › Simplifica el proceso de segmentación de la base de datos por tipo de cliente, preferencias, hábitos de consumo, políticas de viajes y demás características particulares de un cliente.
- › Facilita el seguimiento y control de los compromisos establecidos con los clientes, apoyando la labor comercial y el servicio al cliente.
- › Permite el diseño, ejecución y medición de campañas de mercadeo a través de e-mail.
- › Suministra la información de clientes necesaria para analizar, controlar y tomar decisiones sobre la gestión de su negocio.

Características

- › Aplicación web que permite acceso remoto
- › Fácil de implementar y de usar
- › Sincroniza la información de clientes con el Back Office de Amadeus
- › Inicia automáticamente una reserva, llevando la información del vendedor, el pasajero y su teléfono de contacto.
- › Crea perfiles de clientes basados en las características particulares de los clientes

Ahorre tiempo y dinero en la implementación de una herramienta de Gestión de Clientes para su agencia, Clientes & Ventas se adapta a las necesidades de su negocio

Beneficios

Más Ingresos

- Aumente ingresos a través de una mayor oferta de servicios, gracias a una segmentación de su base de clientes basada en perfiles y preferencias.
- Aumente el número de referidos gracias al relacionamiento entre clientes corporativos e individuales.
- Aumente la fidelidad de los clientes existentes ofreciendo servicios orientados a sus necesidades.

Mayor satisfacción de clientes

- Obtenga mayor satisfacción de clientes corporativos, a través de un servicio que se ajuste a sus políticas y procedimientos de viaje.
- Mejore la percepción de servicio de los clientes, en el cumplimiento de los compromisos establecidos con ellos.
- Ofrezca productos adecuados a los gustos y necesidades de sus clientes.

Optimización de procesos

- Simplifique procesos internos de generación y ejecución de estrategias de Mercadeo.
- Mejore la comunicación de la Agencia, al establecer un único canal de intercambio de información.
- Realice el seguimiento de las actividades de su fuerza de ventas, incrementando el potencial de su gestión.
- Mida el impacto de sus acciones de mercadeo, monitoreando la evolución de las ventas, por segmento y por cliente.
- Centralice el proceso de manejo de documentos relacionados con actividades comerciales y de servicio al cliente.

“Tener los perfiles se representa en eficiencia del servicio al cliente, así se evitan inconvenientes con los pasajeros que son VIP, pasajeros que se molestan por ciertas cosas, cuando uno ya sabe quiénes son, así se previenen situaciones y se trata de hacer lo mejor”

Descripción Módulos



Principal: Es el módulo de bienvenida en donde el usuario encuentra:

- **Cartelera:** Se publican actividades y noticias de la agencia, para mantener al usuario actualizado, con información relevante para el cumplimiento de sus actividades.
- **Actividades:** El usuario encuentra aquí, la relación de sus tareas pendientes, con fecha de vencimiento para priorizar rápidamente sus actividades.



Contactos: Desde este módulo, el usuario tiene visibilidad de todos sus contactos y además puede crear nuevos clientes, incluyendo información específica para cada tipo de cliente: individuales ó corporativos:

- **Personas:** Cree una completa base de datos, que le permita conocer a sus clientes, sus preferencias y características personales.
- **Corporaciones:** Facilita la creación de políticas y procedimientos de viajes, además de establecer una relación entre las corporaciones y sus empleados.

Obtenga información relevante para segmentar sus clientes y ofrecer productos específicos, orientados a sus gustos y necesidades.



Actividades: Este módulo facilita el seguimiento y control de los compromisos adquiridos con sus clientes:

- Visualice la relación completa de sus actividades pendientes con clientes, ordénelas por fecha de vencimiento, por el estado de la actividad, por cliente, por tipo de actividad, por responsable.
- Cree nuevas actividades y registre cada evento asociado al cumplimiento de las mismas.



“Uno de los objetivos claros es tener una herramienta que le permita a uno generar una mejor fidelidad, que tenga unos componentes mucho más allá de dirección, teléfono, nit, el nombre completo de la organización o la persona que va a viajar, pero actualmente carecemos de mucha información ... son sólo los datos básicos, déme su nombre, dirección, cedula y teléfono y ya, y si nos va bien déme su correo, con eso le expedimos una factura”

CRM Smartsurvey in Latinamerica 2008



Mercadeo: Transforme la forma de hacer marketing ante sus clientes con una solución integrada para gestionar, ejecutar y analizar las campañas. Facilite la ejecución y el seguimiento de campañas de mercadeo a través de e-mail, en tan solo 4 pasos:

1. Defina las características de los clientes a los que quiera dirigir la campaña: edad, estado civil, tipo de cliente, cumpleaños, profesión, ingresos, intereses.
2. Con solo un clic, los correos de los clientes que cumplen las características seleccionadas, se integran automáticamente al mensaje.
3. Adjunte el mensaje que desee comunicar y envíe el correo.
4. Haga seguimiento y registre la respuesta de cada cliente, obtenga estadísticas de los resultados de cada campaña.



Documentos: Elimine el manejo de información duplicada o malos entendidos por uso de documentos con diferentes fechas de vigencia.

El módulo Documentos es un repositorio único de información, en el que puede almacenar información, propuestas comerciales, descripción de productos, hojas de instrucciones y requerimientos y cualquier otro documento de uso público.



Informes: Permite el conocimiento, análisis y seguimiento de la gestión comercial y de servicio al cliente.

- Mida el cumplimiento de los compromisos con los clientes, informes de actividades pendientes y realizadas, tiempos de respuesta.
- Evalúe el resultado de las campañas de mercadeo.
- Analice la información de características y preferencias de clientes para diseño de estrategias, campañas o cualquier otra actividad de mercadeo o comercial.

Exporte la información a Excel cuando sea necesario



Administración: Permite la configuración de la herramienta con las especificaciones de cada agencia:

- Defina el perfil de usuarios y niveles de acceso a la información
- Defina los parámetros para la clasificación de los clientes, configure los proveedores, bancos, destinos, actividades, entre otros.



“Un detalle que me parece fundamental es que el cliente siempre está buscando una tarifa de buen precio, oportuna, el cliente sabe que para obtenerla hay que hacerla con anticipación, hay tarifas de 15 días antes, 8 días antes y esto me permite hacer una reserva y me recuerda por lo menos cuando debo tiquetear, cuando tengo que emitir el billete para que la tarifa no se pierda, y eso muy importante porque en muchas ocasiones se pierden ventas porque no somos oportunos y cuando nos damos cuenta el sistema nos la canceló”

CRM Smartsurvey in Latinamerica 2008

Para mayor información visite la página Web de su país o consulte a su ejecutivo de cuentas

AMADEUS
Your technology partner

Bolivia: www.bo.amadeus.com
Colombia: www.co.amadeus.com
Ecuador: www.ec.amadeus.com
Perú: www.pe.amadeus.com
Venezuela: www.ve.amadeus.com