

Costa Rica, San Isidro del General.
16 Septiembre 2021
GG-2556-2021

A QUIEN CORRESPONDA

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 48 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el segmento de créditos personales. Contamos con 850 MM USD en activos, más de 50 oficinas y con la mayor base asociativa dentro del sector cooperativo costarricense con más de 200 mil asociados.

Entre enero y julio de 2019 realizamos un Proyecto dentro de la Gerencia Comercial con la guía de London Consulting Group. En esta etapa, nos enfocamos en el rediseño de los procesos del área Comercial con un enfoque hacia la venta y supervisión activa.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro, enfoque a resultados y la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron claves para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

Modelo de Comercial Sucursales:

- Incremento de 8% en la generación de prospectos de crédito en las agencias implementadas.
- Aumento de 60% en la productividad en venta activa en las agencias y canales implementados a través del seguimiento y gestión por el CRM.
- Incremento de 15% en el crédito promedio de las agencias implementadas.
- Incremento del cumplimiento de la meta de colocación de crédito en 27% para el canal de ventas en las agencias implementadas.
- Incremento en la renovación al vencimiento de los certificados de inversión en 6%.

Modelo de Comercial Call Center:

- Aumento en 30% de la gestión oportuna de prospectos generados por Redes Sociales y Centro de Información.
- Incremento del cumplimiento de la meta de colocación de crédito en 25% para el canal de ventas Call Center.

Modelo Comercial Tarjetas de Crédito y Productos Complementarios:

- Disminución en 50% de las tarjetas de crédito pendientes de activar.
- Incremento en la colocación de tarjetas de crédito en 50%.
- Aumento de 33% en la colocación de asistencias y otros productos complementarios a través de venta cruzada.

Modelo Comercial Retención de Renuncias:

- Implementación del Modelo de Gestión de Asociados Renunciantes.
 - Disminución en 6% de los asociados renunciando a través de campañas preventivas.
 - Incremento en 40% la gestión oportuna de los asociados renunciando.
 - Incremento de 134% en la retención de asociados renunciando una vez presentada la renuncia.

Modelo de Servicio al Cliente:

- Implementación del sistema Right Now CX Oracle para la gestión y administración de ordenes de servicio al cliente.
- Se implementó un proceso que asegura el registro del 100% de las interacciones con el cliente o prospectos a través de ordenes de servicio por todos los canales (llamada, redes sociales, chat y correo).
- Implementación del modelo de seguimiento a quejas e incidentes implementando niveles de servicio:
 - Disminución en 20% en el tiempo de respuesta de consultas.
 - Disminución en 54% en el tiempo de respuesta de quejas.
 - Disminución en 36% en el tiempo de respuestas de incidentes operativos.
- Aumento en 50% la productividad del Centro de Información a través del modelo de supervisión activa.
- Reducción de un 36% de las plazas de soporte que existían en Agencias o Corporativo, al centralizar el servicio al cliente en una sola unidad.

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término de este un retorno sobre la inversión anualizado de 3 a 1 sobre la inversión realizada.

Por lo anterior recomendamos ampliamente a London Consulting Group como una compañía profesional, con una excelente metodología, atención al cliente y con un alto enfoque a resultados.

Atentamente



Francisco Montoya Mora
Gerente General