



Santa Cruz, Bolivia, 09 de octubre de 2020

LUMA es la empresa líder en diseño y desarrollo de soluciones para oficina en Bolivia por más de 15 años. Se dedica a la comercialización de mobiliario, archivos deslizantes, divisorias piso-techo y servicio técnico; a través de la representación de las marcas Marelli y London. Además, ofrece el servicio de gestión documental a través de la franquicia Arquivar. Cuenta con un show room en Santa Cruz y otro en la ciudad de La Paz, así como un centro de distribución.

En el periodo de marzo a septiembre de 2020, y acompañados por London Consulting Group, hemos desarrollado un proyecto de mejora operativa, con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados, a través de la optimización de procesos en el área **Comercial**.

Por la implementación de mejoras en los sistemas de trabajo y gestión pudimos lograr los siguientes resultados:

Comercial:

- · Aumento del 333% en clientes contactados.
- Incremento del 177% en contacto con clientes categoría A.
- Incremento del 158% en total de actividades ejecutadas por el equipo comercial.
- Incremento del 296% en llamadas de contacto a clientes.
- Ejecución de 200 acompañamientos de coaching al equipo comercial.

Gastos y Cobranza:

- Proyección de gastos anuales.
- Presupuesto de gastos por cuenta contable.
- 21% de reducción en gastos.
- Reducción de un 26% de las cuentas por cobrar.
- Reducción de un 32% los días calle.

Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Comerciales:

- Se impartieron 462 horas de capacitación en Habilidades Comerciales y 30 horas de Coaching individual a jefes y Gerente Comercial.
- Temas capacitados: cambio, sistema de trabajo, Comunicación, Trabajo en equipo, Motivación, Negociación y Manejo de Objeciones.

Al finalizar el proyecto, se han logrado mejoras en prácticas de trabajo, cambios en cultura organizacional, contando con un sistema de análisis basado en indicadores de gestión. Al cierre de septiembre de 2020, se tiene un retorno de **0,65** a **1** sobre la inversión, con base en las mejoras en la empresa y se proyectan beneficios económicos de **2,3** a **1** a un año posterior a la finalización del proyecto. Por lo anterior, no dudamos en recomendar a London Consulting Group como una empresa de alto profesionalismo, excelente metodología de trabajo y claro enfoque a resultados.

MARCO JUSTINIANO GERENTE GENERAL

SCZ: Av. Canal Isuto Esq. Landívar entre 3º y 4º Anillo

LPZ: Av. Sánchez Bustamante Esq. Calle 16 de Calacoto Nº 977

Teléfonos: SCZ: (591-3) 359-8808 / 357-5735 / 357-5386

LPZ: (591-2) 211-4358

www.luma.com.bo