



Casos de éxito:

Grupo Cometa



London Consulting Group

Acercas de Grupo Cometa

“Este proyecto ha hecho que nos profesionalicemos como empresa. Nosotros éramos buenos en lo que hacíamos, pero ahora hemos potenciado la operación y materializado las oportunidades que antes no identificábamos”.

—José Enrique Núñez, director comercial



Acercas de:

Grupo Cometa cuenta con más de 48 años de trayectoria en la República Dominicana. Se ha consolidado como el líder regional en la importación, comercialización y venta de baterías automotrices y de seis voltios de marcas reconocidas mundialmente.

Gracias a su calidad y extenso portafolio, es reconocida en el mercado de neumáticos, lubricantes y accesorios.

Con un equipo de más de 500 colaboradores, Grupo Cometa cuenta con una de las infraestructuras más grandes en la región del Caribe. Con nueve sucursales y tres centros de distribución, tiene cobertura en todo el país a través de socios estratégicos.

En marzo de 2023, se inició el proyecto “Cometa a bordo”.



London Consulting Group

Los desafíos Grupo Cometa

En nuestro diagnóstico, identificamos áreas de oportunidad, como la falta de herramientas para el seguimiento comercial, la necesidad de estandarizar protocolos de atención al cliente, la actualización de perfiles y roles en el área de Recursos Humanos, la mejora en la gestión de créditos y cobros, y la optimización del uso de su ERP.



“Hay una estructura nueva, una estructura con una cultura que es la que se está tratando, que siga mejorando porque ustedes nos dejan todas las bases que son buenísimas, todo manejo de nuevo programa, el mismo Power BI”..

—José Enrique Núñez,
director comercial



Escuchamos las necesidades del cliente



Implementación de una estructura y procesos organizados para afrontar la evolución en el crecimiento de la empresa.



Reestructuración del personal.



Optimización en la atención en tiendas, así como su estandarización.



Estructuración en los almacenes de las sucursales.



Control y visualización de la información en tiempo real.



Definición de procedimientos en las áreas administrativas. Involucramiento del personal.

"Iniciamos este proyecto en el momento preciso con estabilidad en todos los sentidos. Esto nos ayudó a que empujemos todos hacia el cumplimiento de los objetivos y lograr edificar el Cometa que queremos para seguir enfrentando los retos del futuro".

—Laura Núñez, directora financiera

“Con este tipo de procesos que hemos pasado con ustedes, yo creo que estamos más fuertes, más maduros para poder manejar y nosotros irnos retirando poco a poco con cierta tranquilidad y para de que esto vaya a perdurar a 50 años más”.

—Juan Manuel Núñez, presidente

Nuestros objetivos eran claros



Incrementar las ventas de la empresa.



Desarrollar modelos de atención orientados a los clientes de los distintos canales a los cuales atiende el área comercial.



Levantamiento, análisis y diseño de procedimientos.



Desarrollo de herramientas automatizadas para minimizar los tiempos.



Implementación del área de compras centralizada, definición y acompañamiento del módulo del ERP de LIBRA.



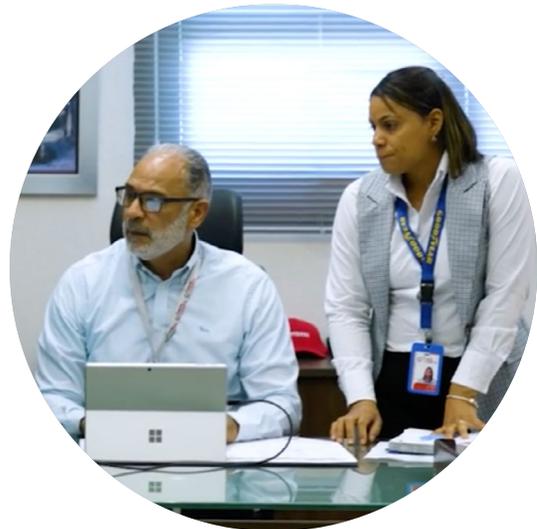
Analizar la información y tomar decisiones rápidas y eficaces en función de esta indicadores en cada etapa del flujo.



Elaborar manuales de procesos específicos para tener una guía definida y clara de cómo se deben llevar los procesos en la empresa.



Implementar el departamento de Call Center para ejecutar tres propósitos principales: atención al cliente, medición de satisfacción y generación de ventas como canal adicional.



Soluciones



Definición y diseño de los procedimientos para la estructura y seguimiento del presupuesto comercial, indicadores por área y por KPIs.



Construcción de nuevas herramientas digitales y automatización de la gestión comercial. Esto incluía más de diez reportes con más de 40 indicadores en los niveles operativos, tácticos y estratégicos.



Optimización de los procesos de Recursos Humanos para integrar nuevo personal.



Regularización del proceso de evaluación de personal con herramientas, formatos y planes de desarrollo.



“Iniciamos este proyecto en el momento preciso con estabilidad en todos los sentidos.

Esto nos ayudó a que empujemos todos hacia el cumplimiento de los objetivos y lograr edificar el Cometa que queremos para seguir enfrentando los retos del futuro”.

—Laura Núñez, directora financiera



Segmentación de clientes para mejorar la gestión del cobro y la atención al cliente.



Optimización del proceso de integración de colaboradores y desarrollo del personal.



Implementación de una nueva herramienta para la reposición de inventarios.



Diseño de procesos, políticas, protocolos de atención y rutinas de trabajo.



“Tuvimos los resultados, tanto en la parte comercial que ayudaba a organizar toda la gerencia para darle seguimiento a todo su equipo, en la parte de crédito de cobro, nos llevó a transformarlo, a tener mejor organización, una mejor planificación, una herramienta de seguimiento, tanto recursos humanos.

Nos ha llevado a poder tener nuevas visiones de cómo reclutar nuestro personal, ordenamiento tanto en la parte de compra, como también en la parte de nuevos clientes, cómo organizamos las solicitudes de nuevos créditos de nuevas empresas”.

—José Luis Núñez, vicepresidente.

Soluciones



Empoderamiento y sentido de pertenencia del proyecto por parte de los sponsors, acompañados por la confianza otorgada por los presidentes y dueños de la empresa.



Compras, Recursos Humanos y Call Center.



Implementación de los módulos de Compras y CRM para Call Center y Créditos & Cobros del ERP LIBRA.



Claridad en las funciones de cada uno de los participantes del proyecto, fomentando el trabajo en equipo para conseguir los objetivos en conjunto.



Consolidación de información de más de 10 tablas y generación de modelos integrados de datos en las áreas del enfoque.



Adopción de la metodología por todo el equipo.



Desarrollo de 4 aplicaciones en Power Apps para las áreas funcionales de Créditos & Cobros y Recursos Humanos.



Involucramiento de los sponsors no solo en temas estratégicos, sino también en temas operativos, lo que ayudó a que las propuestas fueran muy robustas y con total conocimiento de su parte.



Diseño de más de 30 reportes automatizados con más de 50 indicadores de gestión.



16% de incremento en ventas con respecto a 2022.



Redefinición del propósito del Grupo Cometa, así como de su visión y valores.



34% de incremento en la venta cruzada.



Capacitación de 8 líderes de mandos medios en temas de comunicación, inteligencia emocional, liderazgo y gestión.



41% de incremento en la conversión de prospección de clientes nuevos.



Capacitación de 24 líderes con la metodología ADKAR para gestión del cambio.



Reingeniería de procesos y desarrollo de procedimientos en las áreas de Créditos y Cobros,



London Consulting Group

Gracias al proyecto Cometa a bordo, el Grupo pudo evolucionar y continuar con su crecimiento, manteniendo su liderazgo en el mercado. Ahora cuenta con las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del futuro con una nueva generación fresca que mantiene la esencia de los fundadores. Se modernizaron los procesos, adoptando nueva tecnología como Power BI, y se creó una cultura organizacional que valora la colaboración y la mejora continua.

Con una historia de más de 50 años, todos los rangos de Grupo Cometa, desde los directivos hasta los colaboradores, han adoptado un empoderamiento con espíritu innovador, de compromiso y trabajo en equipo. Si deseas lograr un cambio notable en tu empresa, así como lo ha logrado Grupo Cometa, contáctanos.

En London Consulting Group hacemos que las cosas sucedan, con un acompañamiento del 100% durante todo el proceso. Manejamos el cambio, acercándonos a los líderes y a todo el personal hombro a hombro. Nuestro propósito siempre será mejorar las estructuras, desarrollar líderes, así como otorgar herramientas y procesos de gestión para que nuestros clientes puedan continuar su camino por sí solos y alcanzar nuevas metas.

Si tú también deseas llevar a tu negocio a un nuevo nivel,

¡Contáctanos!

Estamos listos para posicionarte donde quieres estar.

