

HERRAMIENTAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO EN LA GESTIÓN COMERCIAL

CASO PRÁCTICO:

Implementación de un CRM para
el seguimiento de clientes.



La empresa Comercial Andina se dedica a la venta de equipos tecnológicos para pequeñas empresas. Durante los últimos meses, la organización presentó problemas relacionados con el seguimiento de clientes, pérdida de información comercial y retrasos en las respuestas de ventas.

Para mejorar la organización comercial, el gerente decidió implementar un CRM manual, donde el equipo de ventas registra información básica de cada cliente, el estado de las negociaciones y las fechas de seguimiento comercial.

Objetivo del caso:

- ▶ Organizar la información de clientes.
- ▶ Mejorar el seguimiento comercial.
- ▶ Fortalecer el control de ventas.
- ▶ Optimizar la atención al cliente.
- ▶ Facilitar la toma de decisiones comerciales.

CRM MANUAL – REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES

Cliente 	Producto / Servicio de interés 	Fecha de contacto 	Estado de venta 	Próximo seguimiento 	Observaciones 
María López	Software contable	10/05/2026	En negociación	15/05/2026	Solicita demostración del producto.
Carlos Pérez	Equipos informáticos	11/05/2026	Venta realizada	–	Compra confirmada por el cliente.
Andrea Torres	Sistema CRM	12/05/2026	Seguimiento	18/05/2026	Pendiente envío de cotización.
Juan Rivera	Servicio digital	13/05/2026	Pendiente	20/05/2026	Requiere información adicional.

Beneficios:

- ▶ Mejora el seguimiento de clientes.
- ▶ Evita la perdida de información.
- ▶ Permite controlar las oportunidades de ventas
- ▶ Facilita la toma de decisiones.

Análisis del caso:

Como se evidencia en el caso práctico, el CRM manual permite organizar información importante relacionada con clientes, productos y actividades comerciales. A través de este registro, la empresa puede realizar seguimiento de ventas, identificar oportunidades comerciales y mejorar la coordinación del equipo de ventas.

Asimismo, el uso de herramientas de control comercial favorece la toma de decisiones, optimiza la atención al cliente y reduce problemas relacionados con pérdida de información o incumplimiento de seguimientos comerciales.

Aunque actualmente muchas empresas utilizan sistemas digitales, este ejemplo demuestra que incluso herramientas manuales permiten fortalecer la organización y el control dentro de la gestión comercial.