

Guía de Estrategias de Ventas CRM

Objetivo Principal

Optimizar el uso del módulo de Prospección en Odoo para fortalecer la gestión de relaciones con clientes, mejorar la proactividad y fomentar buenas prácticas de atención personalizada.

Esta guía busca que el equipo use el CRM no solo como registro, sino como una herramienta inteligente para construir relaciones humanas y estratégicas, donde la empatía, el servicio y el seguimiento diferencien nuestro trabajo de lo que puede hacer una IA.

Estructura del Pipeline de Ventas

Etapa	Descripción	Tiempo Máximo Recomendado
1. Nuevo Lead	Contacto nuevo en CRM (formulario, llamada, feria, recomendación).	Asignar asesor en 2h
2. Contacto Inicial	Primera llamada o mensaje para conocer destino, fechas, motivaciones. Registrar todo en Odoo.	Máx. 2h desde que se asigna
3. En Prospección	Envío de itinerario o propuesta personalizada. Tiempo de respuesta: • Crucero/Circuito/Hotel & Vuelos/ Travel Compositor → 24h • FITs → 72h	Cotización enviada dentro del plazo.
4. En Negociación	Una vez enviada la cotización, se agenda próxima llamada o cita. Cliente revisa opciones, solicita ajustes o compara precios. Tiempo de re-cotización → se tiene tiempo de respuesta: • Crucero/Circuito/Hotel & Vuelos/ Travel Compositor → 24h • FITs → 72h	Agendar con el cliente una revisión al momento de la entrega de la cotización. Se tienen agendadas actividades en el calendario. Después de un tercer envío de cotización, el gerente tiene que intervenir para ver la razón.
5. Confirmado	Cliente acepta el viaje. Enviar Calendario de Pagos y Política de Cancelación, y solicitar anticipo o pago inmediato (según producto).	Anticipo en máx. 10 días tras aceptación (según producto).
6. Ganado	Viaje confirmado y cobrado. Enviar agradecimiento y confirmar servicios.	—
7. Post-Venta / Fidelización	Seguimiento tras el viaje, pedir feedback, proponer nuevo destino.	Contactar máx. 5 días después del regreso.
8. Perdido / Sin Respuesta	Si no se recibe un “no” definitivo, continuar contactando cada 15 días hasta 1 mes.	Cerrar si no hay respuesta tras 1 mes.

The screenshot shows a CRM dashboard with a sales pipeline. The pipeline stages are: Nuevo (1), Contacto inicial (2), En prospección (3), En negociación (4), Confirmado (5), Ganada (6), Perdido (8), and Calificado (7). Each stage has a progress bar and a value. The total value is \$735k.

Stage	Value
Nuevo	\$1,928k
Contacto inicial	\$3,424k
En prospección	\$651k
En negociación	\$3,805k
Confirmado	\$9,263k
Ganada	\$200M
Perdido	0
Calificado	\$735k

Prospección Ventas Reportes Configuración

Flujo / CIRCUITO MADRID

EDITAR CREAR Imprimir Acción

NUEVA COTIZACIÓN GANADO PERDIDO ENRIQUECER CONTACTO INICIAL EN NEGOCIACIÓN CONFIRMADO GANADA PERDIDO MÁS - Enviar mensaje Registrar una nota Programar actividad Hoy

Programar actividad

Tipo de actividad

Llamada

Fecha de vencimiento

22/10/2025

Resumen

CONTACTO INICIAL

Asignada a

LINDA PAULINA GARCIA VALVERDE

Registre una nota...

ABRIR CALENDARIO

GUARDAR

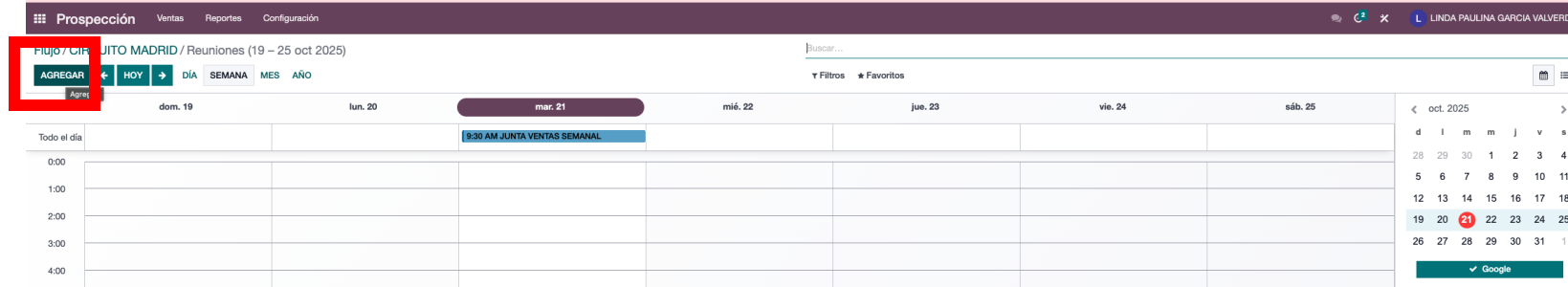
MARCAR COMO HECHO

¡HECHO! PREPARE EL SIGUIENTE

DESCARTAR

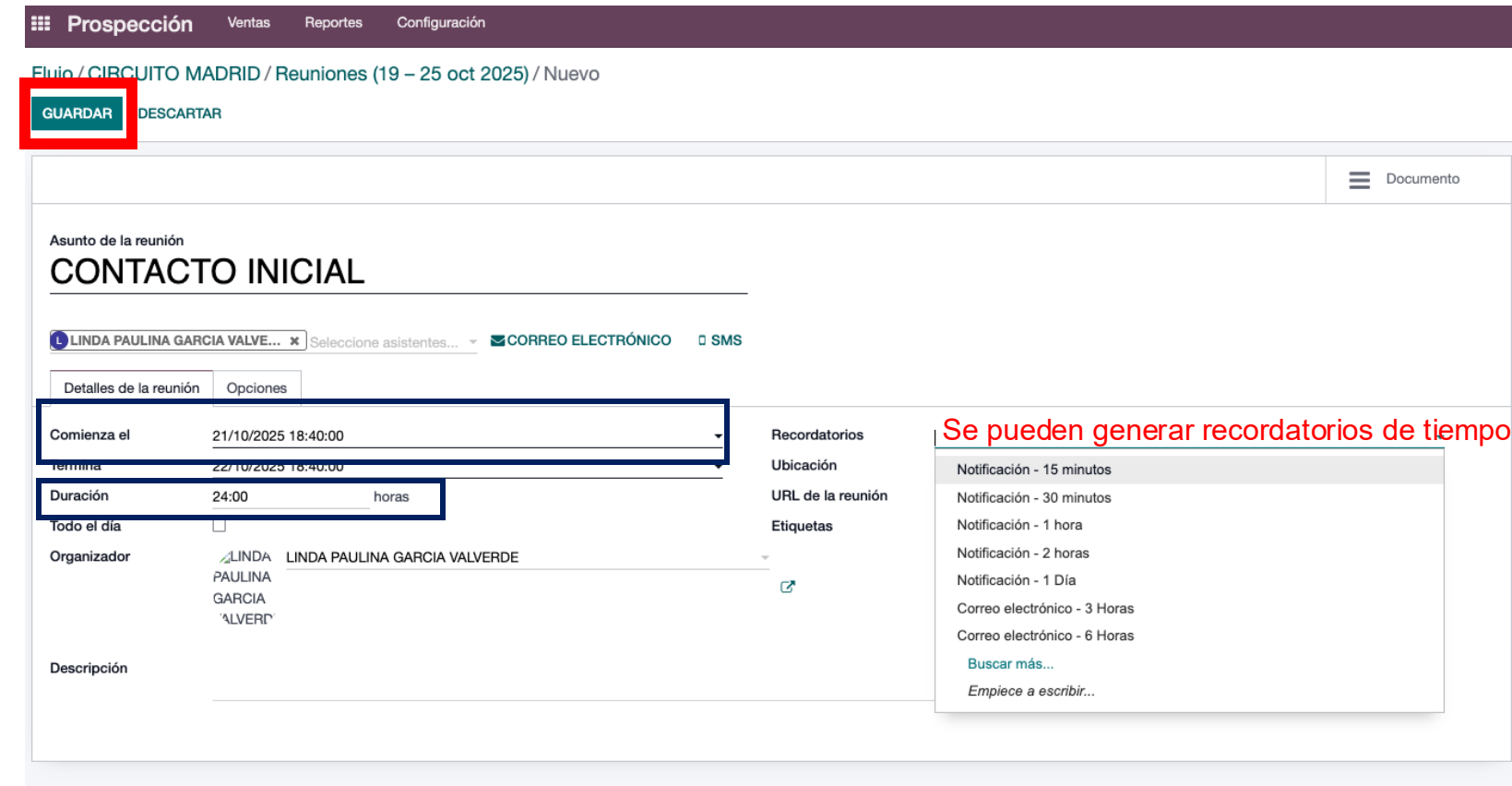
Estructura del Pipeline de Ventas - PASOS 2

Se selecciona AGREGAR



The screenshot shows a calendar interface for the month of October 2025. The 'Agregar' (Add) button is highlighted with a red box. The interface includes a navigation bar with 'Prospección', 'Ventas', 'Reportes', and 'Configuración'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Flujo / CIRCUITO MADRID / Reuniones (19 - 25 oct 2025)'. The calendar grid shows dates from Sunday, October 19 to Saturday, October 25. A specific time slot on Wednesday, October 22, is highlighted with a blue bar indicating '9:30 AM JUNTA VENTAS SEMANAL'. A search bar and filter options are visible at the top right.

Se genera la actividad con los tiempos y se selecciona GUARDAR.



The screenshot shows the 'Guardar' (Save) button highlighted with a red box. Below it, the 'CONTACTO INICIAL' form is displayed. The form includes fields for 'Comienza el' (Starts on) and 'Termina' (Ends on), both set to 21/10/2025 18:40:00. The 'Duración' (Duration) is set to 24:00 horas. The 'Organizador' (Organizer) is LINDA PAULINA GARCIA VALVERDE. The 'Descripción' (Description) field is empty. A dropdown menu for 'Recordatorios' (Reminders) is open, showing options like 'Notificación - 15 minutos', 'Notificación - 30 minutos', 'Notificación - 1 hora', 'Notificación - 2 horas', 'Notificación - 1 Día', 'Correo electrónico - 3 Horas', and 'Correo electrónico - 6 Horas'. The 'Guardar' button is highlighted with a red box.

****Tip:** Ver que el día o la hora que quieras la actividad se encuentre seleccionada en “Comienza el” y en “Duración” seleccionar el tiempo para que se complete solo el campo de “Termina”

Se pueden generar recordatorios de tiempo personalizado

Estructura del Pipeline de Ventas - PASOS 3

¡Listo! Ya se tiene la actividad agendada.

Flujo / CIRCUITO MADRID / Reuniones (19 – 25 oct 2025)

AGREGAR

+

HOY

+

DÍA

SEMANA

MES

AÑO

Buscar...

▼ Filtros

★ Favoritos

Semana 43	dom. 19	lun. 20	mar. 21	mié. 22	jue. 23	vie. 24	sáb. 25
Todo el día			8:30 AM JUNTA VENTAS SEMANAL				
0:00							
1:00							
2:00							
3:00							
4:00							
5:00							
6:00							
7:00							
8:00							
9:00				CONTACTO INICIAL			
10:00							

KPI Diario – *Check-in con Clientes*

Cada asesora debe contactar mínimo 3 clientes inactivos por día (sin contacto o cotización en 6 meses).

Objetivo: mantener presencia, reactivar interés y anticipar oportunidades de viaje.

Registrar cada interacción en Odoo como actividad (llamada, correo o WhatsApp) con nota y próxima acción programada.

Plantillas de Mensajes

Situación	Ejemplo de Mensaje	Enfoque
Check-in / Reactivación	“Hola [Nombre], ¿cómo estás? Hace tiempo que no planeamos un viaje juntos. ¿Tienes algo en mente para tus próximas vacaciones? Me encantaría ayudarte con nuevas ideas.”	Cercano y proactivo.
Después de enviar cotización	“Hola [Nombre], quería confirmar que recibiste la propuesta. ¿Te gustaría que mañana antes de las 12pm te llame para revisar tus dudas o escuchar tus comentarios?”	Empático y organizado.
Cliente con dudas de precio	“Tras revisar varias opciones, te estoy enviando la propuesta que considero mejor para tu viaje. Incluye beneficios adicionales que garantizan la mejor relación calidad-precio.”	Justificar valor, no precio.
Confirmación	“Te envío el Calendario de Pagos y la Política de Cancelación. Para mantener la tarifa actual, necesitamos el primer anticipo antes de [Nombre].”	Claridad y cierre con acción.
Oportunidad Perdida / Seguimiento	“Buenos días, solo quería recordarte que tienes pendiente este viaje. ¿Gustas que revisemos de nuevo la propuesta? Si deseas mantener vigentes los precios, puedo ayudarte con el depósito inicial.”	Seguimiento persistente, sin presión.
Check-in / Reactivación	“Hola [Nombre], ¿cómo estás? Hace tiempo que no planeamos un viaje juntos. ¿Tienes algo en mente para tus próximas vacaciones? Me encantaría ayudarte con nuevas ideas.”	Cercano y proactivo.
Después de enviar cotización	“Hola [Nombre], quería confirmar que recibiste la propuesta. ¿Te gustaría que mañana antes de las 12pm te llame para revisar tus dudas o escuchar tus comentarios?”	Empático y organizado.

Pendiente: Filtro en Odoo para identificar a los clientes.

El seguimiento diario refleja la proactividad del equipo: los KPIs no solo miden resultados, sino la calidad del servicio y la constancia con la que cuidamos a cada cliente.

KPIs Diarios

- 3 check-ins cumplidos.
- 100% de leads con actividad próxima.
- Actividades completadas vs. programadas.

KPIs Mensuales (Gerencial)

- Ingresos por asesora.
- Promedio de días entre contactos.
- Satisfacción y fidelización (clientes repetitivos)

KPIs Semanales

- Clientes reactivados
- Tasa de conversión cotización → venta.
- Leads inactivos (>10 días).

Checklist Diario:

- Revisar leads inactivos.
- Registrar resultados y programar siguiente paso.
- Cumplir los 3 check-ins diarios.

Ejemplo: Cadena de Seguimiento Basada en Buenas Prácticas del Sector

Día	Acción	Objetivo
Día 0	Envío de cotización personalizada.	Presentar propuesta clara y profesional.
Día 2–3	Llamada para confirmar recepción.	Mostrar atención activa.
Día 5–7	Reunión o llamada con feedback.	Profundizar en expectativas y objeciones.
Día 10–12	Propuesta final con ajustes.	Consolidar decisión.
Día 15–20	Recordatorio de disponibilidad o tarifas.	Urgencia positiva.
Día 30–45	Reactivación si no se concreta venta.	Mantener relación viva.