

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 4

Cada cliente en su ficha: archivo, CRM y datos protegidos

Archivo, ficheros de clientes, CRM, registro de contactos y protección de datos

4

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Organizar y archivar la documentación de atención, en papel y en formato digital, con un criterio claro.
- Elaborar y mantener un fichero de clientes en hoja de cálculo, sin duplicados ni datos de más.
- Trabajar con un CRM de práctica siguiendo las especificaciones recibidas.
- Registrar consultas y solicitudes con estado, clave e historial, y sacar informes de los registros.
- Proteger la información: copias, accesos y derechos de los clientes sobre sus datos.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Miércoles 17/03/2027, oficina de Casa Amperio (caso ficticio). Olegaria pide a Rosendo la lista de clientes para preparar una campaña y descubre que los datos están repartidos entre un cuaderno, tres hojas de cálculo y el correo de Rosendo. Aquilino Pardillo aparece tres veces, y en la ficha de Rutilio Fajardo el DNI está escrito en «observaciones». Esa misma mañana Rutilio ha escrito para pedir que no le envíen más publicidad.

Eustasio y Gaudencia tienen que decidir cómo se ordena y se registra todo, quién puede ver qué y cómo se contesta a Rutilio. Tu tarea es ayudarles a dejar a cada cliente en una sola ficha, con los datos justos y bien protegidos.

❓ **En casa, ¿cómo ordenas tus papeles importantes para encontrarlos? ¿Serviría el mismo criterio para una tienda?**

❓ **Aquilino aparece tres veces en los datos de Casa Amperio. ¿Qué problemas puede causar?**

❓ **¿Qué datos de un cliente necesita guardar una tienda de electrodomésticos y cuáles no?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

4.1 Organizar y archivar la documentación de atención

4.2 Ficheros y bases de datos de clientes

4.3 El CRM: gestionar la relación con los clientes

4.4 Registrar consultas y solicitudes en el CRM

4.5 Integridad de la información y protección de datos

Cuatro formas de archivar

SISTEMA	EJEMPLO EN CASA AMPERIO	PEGA
Alfabético	Fichas de clientes	Apellidos repetidos o mal escritos
Numérico	Consultas CO-2027-031	Hay que conocer la clave
Cronológico	Partes del mes	Un documento antiguo cuesta de encontrar
Por materias	Garantías, quejas, facturas	Hay que decidir el tema

CLAVE

El criterio manda: da igual cuál si todos lo usan igual.

La ficha CL-0412

CAMPO	CONTENIDO
Código (clave)	CL-0412
Nombre	Pardillo, Aquilino
Compras	Lavadora P02 (15/01/2027)
Expediente	EXP-2027-014
Comunicaciones comerciales	No autorizadas aún
Observaciones	Solo hechos útiles

CLAVE

Un campo por dato, un registro por cliente, una clave.

Los módulos del CRM



Contactos

Fichas e historial.



Oportunidades

Posibles ventas.



Incidencias

Consultas, quejas y reclamaciones.



Campañas

Solo a quien dio permiso.

CLAVE

Un CRM con datos malos solo multiplica los errores.

Los estados de una consulta

1 → 2 → 3 → 4

Abierta
Registrada, sin empezar.

En curso
Se está gestionando.

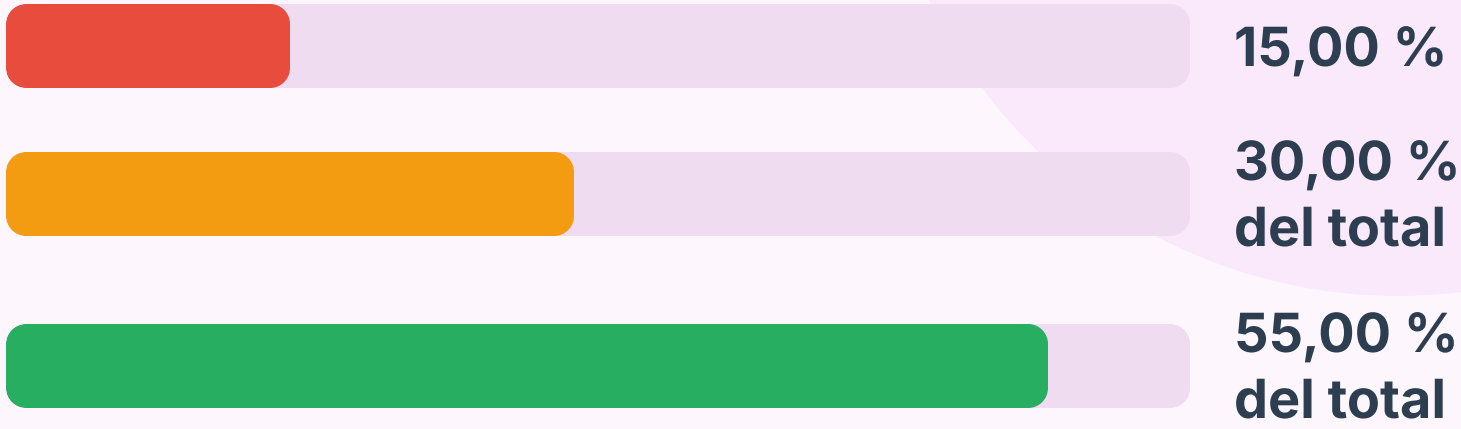
Resuelta
Hay solución, falta comunicarla.

Cerrada
El cliente ha recibido la respuesta.

CLAVE
No se cierra sin responder.

La base de 40 registros

De los 34 útiles, 22 tienen permiso (64,71 %).



Caso resuelto, 17/03/2027 (caso ficticio).

CLAVE

La campaña solo irá a los 22 con permiso.

Los derechos del cliente sobre sus datos



Acceso

Saber qué datos se tienen.



Rectificación

Corregir un dato inexacto.



Supresión

Borrar lo que ya no hace falta.



Oposición

Por ejemplo, a recibir publicidad.

CLAVE

Se responde en un mes y lo que hay que conservar se bloquea.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente compró hace un año y nunca dio permiso para recibir publicidad. ¿Puede Casa Amperio enviarle ofertas por correo?

A Sí, ya es cliente

B No, necesita su permiso previo

C Sí, si son ofertas pequeñas

✔️ La publicidad por correo electrónico exige permiso previo, salvo excepciones muy concretas.

REPASO

Ideas clave

- **Organizar y archivar la documentación de atención.** El criterio manda. Da igual cuál elijas si todos lo conocen y lo usan igual. Un archivo con tres criterios mezclados es peor que uno modesto y coherente.
- **El CRM: gestionar la relación con los clientes.** Qué es un CRM. Es un programa de gestión de las relaciones con los clientes (en inglés, *customer relationship management*).
- **Integridad de la información y protección de datos.** Modelo de respuesta. Casa Amperio, S.L. · Atención al cliente · amperio.example Viernes 19/03/2027 · Referencia: solicitud de Rutilio Fajardo del 17/03/2027 Estimado señor Fajardo: Hemos recibido su petición. Desde que la recibimos, el 17/03/2027, no usamos sus datos para publicidad y hemos borrado su DNI del campo «observaciones». Conservamos solo los datos necesarios para su compra y su garantía; los que haya que guardar tras suprimirlos quedarán bloqueados mientras puedan exigirse responsabilidades. Si no está de acuerdo, puede reclamar ante la autoridad de protección de datos. Atentamente, Eustasio Barrionuevo.
- **Ficheros y bases de datos de clientes.** Campos, registros y claves. Un fichero de clientes es el conjunto ordenado de sus fichas; una base de datos es ese conjunto organizado para consultarlo y relacionarlo con las compras y las consultas.
- **Registrar consultas y solicitudes en el CRM.** No se cierra sin responder. Una consulta solo pasa a «cerrada» cuando el cliente ha recibido la respuesta. Cerrar para «limpiar la lista» deja al cliente sin contestación y a la tienda sin prueba.

PARA TERMINAR

Para pensar

1 ¿Cuántas veces crees que apareces en las bases de datos de las tiendas donde compras?

2 ¿Qué dato tuyo no querrías que una tienda guardara?

3 ¿Qué pasaría si cerraras consultas «para limpiar la lista»?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**