

Duplicar la tasa de crecimiento con el mismo equipo comercial

Herbera Biocosmética

Herbera Biocosmética nace de la preocupación por los grados de contaminación a los que estamos expuestos y la cantidad de tóxicos que forman parte de nuestro día a día. La cosmética convencional ha sido una de estas fuentes de peligros para la salud y, en Herbera, como farmacéuticos cosméticos su vocación es la de contribuir a crear fórmulas naturales y ecológicas, en armonía con la naturaleza.

Actualmente Herbera es una marca de cosmética natural centrada en el ámbito de la cosmética ecológica que cuenta con fábrica propia en España y cuya oficina central está en Madrid.

Se trata de una marca joven, con poco más de un año de actividad y con presencia en España, aunque ha comenzado sus planes de desarrollo en Francia.

Situación anterior

En Herbera no se disponía de un procedimiento estandarizado para la captación de puntos de venta a través de la vía telefónica. Su equipo comercial hacía llamadas con marcación a mano de teléfonos que encontraban en búsquedas manuales en la web. No se tenía una confianza 100% en el canal telefónico y, al proceder del sector farmacéutico, se apostaba más por las visitas presenciales. Este método de trabajo, aunque efectivo, generaba unas tasas de crecimiento bajas y unos altos costes de adquisición.

La tasa de aceptación de los clientes y la del sector ecológico eran muy buenas pero Herbera detectaba ciertas carencias en su proceso comercial y necesitaba mejorarlo para aprovechar las buenas condiciones del mercado.

El proyecto

Con la ayuda de Re-inventa, Herbera visualizó el beneficio que podía reportarle incorporar un sistema de marcación a su negocio y combinarlo con estrategias en Redes Sociales, pop up retails, etc.

“Hemos incorporado la marcación automática a un sector con estrategias de desarrollo de negocio muy convencionales y los resultados nos dicen que acertamos, ya que hemos duplicado nuestra tasa de crecimiento manteniendo el mismo equipo comercial.

Sin duda, en nuestra estrategia de futuro seguiremos contando con las soluciones de Re-inventa como parte importante de nuestro crecimiento.”

Mayte García, Fundadora de HERBERA Biocosmética.





La implantación se llevó a cabo de una manera rápida y ágil, puesto que se aprovechó la infraestructura de Re-inventa en la nube, permitiendo acortar los tiempos de manera considerable.

Además, al tratarse de tecnología Open Source sobre sistemas operativos Linux de código abierto que no tiene asociado pago de licencias a terceros, la reducción de costes frente a otro tipo de soluciones fue importante.

La solución de Re-inventa se ha comenzado a utilizar para realizar llamadas a 'puerta fría' utilizando cinco posiciones. Los contactos se cargan de manera sencilla en el marcador y, en este momento, se está estudiando la posibilidad de integrarlo con su CRM, para que cada interacción quede registrada y poder hacer mejores segmentaciones en el futuro.

Beneficios

El proyecto no ha supuesto solamente la implementación de una tecnología para aumentar la productividad en términos de marcación, sino que, además ha permitido la obtención de listados de empresas objetivas a las que contactar. Los resultados han generado una situación de confianza en el telemarketing como vía de desarrollo de negocio, algo bastante innovador en el sector farmacéutico, con estrategias más convencionales.

La tasa de crecimiento en la captación de puntos de venta se ha duplicado sin que Herbera haya incrementado su equipo comercial. Además, el retorno de la inversión (ROI) obtenido oscila en una horquilla de entre 50% y 100%, en función de ciertos costes indirectos que es complicado imputar directamente al proyecto.

Planes de futuro

Herbera está inmersa, por un lado, en una estrategia de expansión fuera de España y, por otro, en un proceso de desarrollo de una nueva línea de negocio para formular y fabricar para terceros.

EQUIPOS Y SOLUCIÓN

- Motor de marcación Re-inventa
- Telefonía Open Source (Centralita Asterisk y softphones Zoiper)
- Datastore Open Source (MySQL)
- Navegadores Chrome
- Escritorios Windows

HERBERA BIOCOSMÉTICA

- Un nuevo paradigma en la cosmética ecológica
- Bienestar físico y emocional
- Cosmética natural, vegana,
- holística y consciente
- www.herbera.es
- www.instagram.com/herbera_bio
- <https://es-es.facebook.com/herberabio>