



# **6 pasos para una gestión del cambio exitosa: maximizando tu solución de promoción comercial.**



## **6 pasos para una gestión del cambio exitosa: maximizando tu solución de promoción comercial.**

Implementar una nueva solución de promoción comercial es un paso importante para cualquier empresa de bienes de consumo masivo; sacarle el máximo provecho requiere un esfuerzo en la gestión del cambio. A continuación, presentaremos una hoja de ruta para un plan de gestión del cambio que permitirá una transición fluida al mantener a las partes comprometidas, informadas y preparadas para los cambios que se avecinan.

**Siga estos 6 pasos para garantizar una gestión del cambio exitosa:**



**1** Incluir a las áreas clave: ventas, finanzas y RGM

**2** Desarrollar un plan de comunicación integral

**3** Asegurar un plan de capacitación para los usuarios

**4** Documentar y centralizar los procedimientos operativos estándar

**5** Soporte técnico

**6** Procedimientos de onboarding y offboarding

# 1

## Incluir a las áreas clave: ventas, finanzas y RGM.

Estos grupos desempeñan roles vitales en tus operaciones de promoción comercial. Sus interacciones diarias con datos, pronósticos, gestión de clientes y optimización de ingresos demuestran que tienen experiencia de primera mano y valiosos conocimientos sobre las necesidades prácticas y los posibles obstáculos que el nuevo sistema debe abordar.

Al emplear una variedad de métodos interactivos, podemos aprovechar la sabiduría colectiva y las diversas perspectivas dentro de estos grupos. Este enfoque colaborativo no solo facilita una configuración del sistema personalizada que satisfaga todos los requisitos operativos, sino que también fomenta un sentido de propiedad y aceptación entre los usuarios, atenuando así la fase de transición. Los métodos potenciales incluyen:

**Encuestas:** Distribuye encuestas para recopilar datos cuantitativos sobre las expectativas, preocupaciones y sugerencias de los usuarios principales. Utilizar estos datos para comprender las inquietudes o solicitudes comunes que podrían dar forma a la estrategia de implementación.

**Intercambio de ideas:** Organiza discusiones donde representantes de cada área puedan expresar sus opiniones, expectativas y preocupaciones sobre la nueva solución. Este enfoque colaborativo ayuda a reconocer la sabiduría colectiva y los conocimientos de diferentes áreas funcionales.

**Entrevistas:** Realiza entrevistas individuales con los principales interesados para profundizar en las expectativas y preocupaciones. Estas entrevistas pueden proporcionar percepciones detalladas que podrían no surgir en discusiones grupales o encuestas.

# 2

## Desarrollar un plan de comunicación integral

La implementación de una nueva solución de promoción comercial requiere un claro y atractivo plan de acción para todos los involucrados.

Desarrollar un plan de comunicación integral es crucial en este momento. Sirve como el eje estratégico, asegurando que todas las partes estén informadas, alineadas y motivadas durante todo el proceso de cambio.

Veamos más de cerca cómo puedes ejecutar una estrategia de comunicación que resuene en todos tus equipos y fomente un ambiente de claridad en torno a los hitos y beneficios del proyecto.

**Metas y objetivos:** Comienza por delinear claramente los objetivos de la nueva solución de promoción comercial. Destaca los beneficios y cómo se alinea con las estrategias. Genera conciencia y entusiasmo adelantando funciones y beneficios a través de campañas internas, correos electrónicos o publicaciones en la intranet.

**Casos de uso del proveedor:** Comparte historias de éxito de otras empresas que se han beneficiado de la misma solución. Los ejemplos del mundo real pueden aumentar la credibilidad.

**Calendario del proyecto:** Comunica el cronograma del proyecto, incluyendo los hitos principales, sesiones de formación y la fecha prevista de lanzamiento, para que todos estén sincronizados.

**Hitos clave:** Socializa, celebra y comunica el logro de hitos importantes para mantener el impulso y el sentimiento positivo a lo largo del proyecto.

**Focus groups posterior a la planificación:** Programa sesiones después de que el proyecto se ponga en marcha para recopilar comentarios, evaluar el impacto inicial e identificar cualquier área que requiera más apoyo u optimización.

### Métodos de comunicación atractivos:

Cuando se trata de un cambio impactante, cómo nos comunicamos es tan crucial como qué comunicamos. Al encontrar formas innovadoras y cautivadoras de transmitir información y actualizaciones, aseguras que tu mensaje no solo llegue a tus interesados, sino que también resuene con ellos. Al transformar las notificaciones estándar en experiencias interactivas, puedes fomentar un equipo más conectado, informado y entusiasta, listo para adoptar la nueva solución de promoción comercial.

**Crea un newsletter:** Los newsletters regulares pueden proporcionar actualizaciones, consejos y aspectos destacados. Incluye secciones como "Consejos profesionales", "Aspectos destacados del tablero" o entrevistas con ejecutivos que enfatizan la importancia estratégica y los beneficios del proyecto.

**Resalta historias de éxito:** Comparte historias de éxito y testimonios internos donde la nueva solución ya ha tenido un impacto positivo. Esto puede aumentar la moral y fomentar la adopción.

**Destaca al equipo de implementación:** Presenta historias o entrevistas de los miembros del equipo de implementación, compartiendo sus experiencias, desafíos y cómo los superaron. Esto puede humanizar el proceso y aumentar aún más la confianza en el proyecto.

# 3

## Asegurar un plan de capacitación para los usuarios

Un módulo de capacitación efectivo no puede ser el mismo para todos; es una experiencia adaptativa e interactiva que respeta el rol único y la curva de aprendizaje de cada usuario.

El objetivo es claro: equipar a cada individuo con el conocimiento, la confianza y las habilidades que necesitan para navegar por el nuevo sistema de manera eficiente y efectiva, garantizando así una transición más fluida, una mayor productividad y, en última instancia, un retorno de inversión más sólido. ¿Cómo se logra esto?

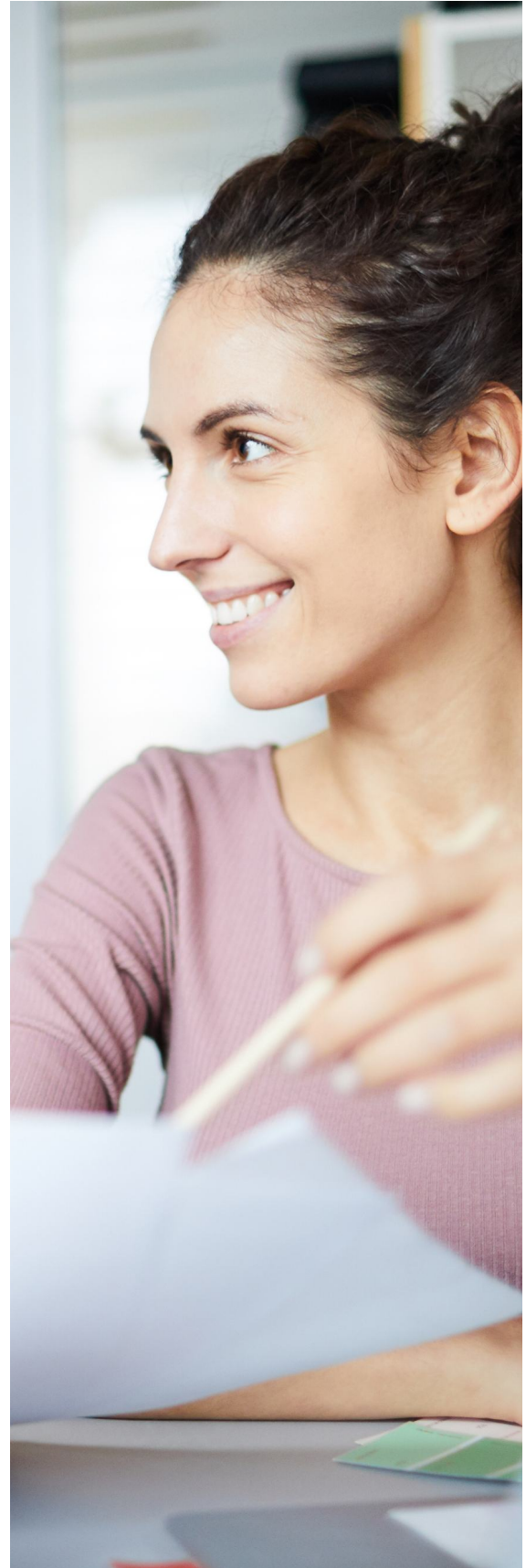
**Personaliza tu capacitación:** Proporciona capacitaciones adaptadas a los roles y necesidades específicas de los diferentes usuarios. Considera diferentes métodos de aprendizaje, como el aprendizaje electrónico, talleres y sesiones prácticas.

**Asegúrate de que todos sean capacitados:** Programa la capacitación en horarios convenientes y considera las cargas de trabajo específicas de cada departamento y los períodos de alta actividad. Repite las sesiones para asegurarte de que todos tengan la oportunidad de asistir.

# 4

## Documentar y centralizar los procedimientos operativos estándar

La transición a una nueva solución de promoción comercial no se trata solo de adoptar nuevas tecnologías; se trata de optimizar procesos para mejorar la eficiencia y fiabilidad en todas las operaciones. Aquí es donde la documentación y centralización de los procedimientos operativos estándar se vuelven cruciales.



Al crear un repositorio centralizado de protocolos estandarizados, los equipos pueden navegar por las complejidades de los nuevos sistemas con confianza, lo que conduce a una mejora en el cumplimiento, una incorporación más rápida y un enfoque unificado para gestionar las promociones comerciales. La clave para una producción efectiva de procedimientos operativos estándar es:

**Detalle:** Estos documentos no solo deben ser fácilmente accesibles, sino que también deben servir como una guía definitiva paso a paso, que abarque desde la fase inicial de implementación hasta las tareas rutinarias y los procedimientos complejos dentro del sistema de promoción comercial.

**Relevancia:** El entorno de la promoción comercial es dinámico, con sistemas que evolucionan y se expanden continuamente con nuevas características y funcionalidades. Es necesario mantener estos documentos actualizados, reflejando cualquier actualización del sistema o cambios en los procesos, para preservar su relevancia.

**Accesibilidad:** Mantén tu documento de procedimientos operativos estándar en una ubicación central donde todos los usuarios puedan acceder a la última versión.

## 5

### Soporte técnico

La importancia de establecer un sistema de soporte confiable y accesible para abordar las consultas técnicas y los desafíos que puedan enfrentar tus usuarios no puede ser subestimada. Veamos estas estrategias para asegurar que los usuarios se sientan respaldados y seguros en sus interacciones con el nuevo sistema.

**Establece expectativas:** Comunica cómo obtener soporte técnico, incluyendo información de contacto, horarios de disponibilidad y tiempos de respuesta esperados (SLAs).

**Protocolo de escalamiento:** Asegúrate de que los usuarios conozcan el protocolo para problemas urgentes y a quién recurrir si los problemas no se resuelven satisfactoriamente.

## 6

### Procedimientos de onboarding y offboarding

A medida que tu organización evoluciona, también lo hace la composición de tu equipo. Un proceso claro de onboarding garantiza que los nuevos empleados cuenten con herramientas, acceso y conocimientos necesarios para sobresalir en sus roles.

Por otro lado, un procedimiento estandarizado de offboarding protege los datos de la empresa y la integridad del sistema cuando los miembros del equipo se retiran. Juntos, estos procedimientos mantienen la fluidez operativa, aseguran la información sensible y mantienen la eficacia del sistema, sin importar los cambios de personal que pueda enfrentar tu organización. Las claves de estos procedimientos incluyen:

**Establece procedimientos integrales:** Desarrolla protocolos claros para familiarizar a los nuevos empleados con la solución de promoción comercial y un proceso sistemático para el offboarding que considere la seguridad de los datos y los controles de acceso al sistema. Si estás operando bajo un modelo de entrenamiento, asegúrate de que este se realice cuando los nuevos empleados se incorporen.

**Integración en los procesos de inducción y salida:** Incorpore estos procedimientos en los marcos de inducción y salida de su empresa.

**Recuerda:** La gestión del cambio se trata de las personas. Cuanto más involucradas, informadas y preparadas se sientan, más exitosa será la transición a tu nueva solución de promoción comercial. Siguiendo esta guía, puedes garantizar un proceso de implementación fluido y una rápida adopción.