LAXM | MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Conciencia Del Dato.

Conciencia del Dato

Habeas Data

Proceso de Captura e Indicador

Lectura informe Captura de Datos

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

MODULO 1

Conciencia del Dato.

LAX | MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Es importante que todo el equipo responsable de la captura de datos de clientes, **tome conciencia** de lo crucial que es este proceso para la **estrategia de CRM**.

Importancia

De la Captura de Datos.

- Capturar datos **NO es solo una tarea que se realiza para llevar un registro** contable de las ventas.

- Es un proceso que **hace posible enriquecer la Base de Datos de Clientes** en cantidad y calidad.

Beneficios de

Capturar Datos en el punto de venta

LAX | MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Vendedores y Administradores

Crecimiento en tráfico.
Aumento en las ventas
Mejor desempeño.

Contabilidad

Realizar estados financieros.
Pagar comisiones de venta.

Producción Y Diseño

Definir Lotes.
Programar producción.
Definir próximas colecciones.

Mercadeo

Conocimiento del cliente.
Garantizar venta en corto, mediano y largo plazo.
Fidelización de clientes

Gerencia

Información estratégica para la toma de decisiones.

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

¿POR QUÉ ENVIAR SMS?

El 80% de las personas esperan que las empresas interactúen con ellos en canales móviles.

El 90% de las personas que reciben un SMS LO LEEN EN MENOS DE 3 MINUTOS.

Gracias a una tasa de apertura del 96%, la mensajería SMS es una de las formas MÁS EFECTIVAS PARA COMUNICAR MENSAJES DE MARCA.

MODULO 2

Habeas Data.

LAX | MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

¿Qué es un Dato Personal?

Un dato personal es cualquier información vinculada a una o varias personas naturales

El termino "datos personales" comprende la información relativa a la vida privada y familiar del individuo, pero también la información sobre cualquier tipo de actividad desarrollada por una persona; como sus relaciones laborales o su actividad económica o social.

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Ley 1581 de 2012

Lev de “Habeas Data”

- Regimen general de protección de datos personales.
- Esta ley se aplica al tratamiento de datos personales efectuado por entidades públicas y privadas dentro y fuera de de Colombia.

Ley 2300 de 2023

Lev ”Deien de Freaar”

- Horarios de comunicación:
- Lunes a viernes de 7:00AM a 7:00PM
- Sábados de 8:00AM a 3:00PM
- Domingos y festivos: No podrán ser contactados

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Clasificación de Datos Personales

DATO SENSIBLE

Categoría especial de datos personales.

DATO PRIVADO

Dato que solo es relevante para su titular. (Ej. Fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida.)

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Clasificación de Datos Personales

DATO SEMIPRIVADO

Dato que no tiene naturaleza íntima, ni reservada, ni pública y cuyo conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general (ej: datos financieros y crediticios, dirección, teléfono y correo electrónico).

DATO PÚBLICO

Calificado como tal en la ley, Dato que no es semiprivado, privado o sensible (ej: datos relativos al estado civil de las personas, su profesión y oficio, su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtenerse sin reserva alguna.)

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Autorización para el tratamiento de Datos Personales

El consentimiento debe darse mediante **un acto afirmativo claro** que refleje una manifestación de voluntad.

PREVIO

El término previo significa que la persona debe otorgar su consentimiento antes del comienzo del tratamiento de su información personal, debiendo cumplirse a más tardar en el momento en que el dato va a ser recogido.

EXPRESO

El interesado debe aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen, a través de:

- Una declaración verbal, o una declaración por escrito, físicos o electrónicos, esto podría incluir: marcar una casilla de un sitio web en internet.
- Escoger parámetros técnicos ("cookies") para la utilización de servicios de la sociedad de la información.
- Cualquier otra declaración o conducta que indique claramente en este contexto que el interesado aceta la propuesta de tratamiento de sus datos personales.

INFORMADO

El término informado significa que el titular debe conocer las finalidades del tratamiento de sus datos, la persona natural o jurídica, pública o privada que decidirá sobre el tratamiento de los datos concernidos, los derechos relativos al tratamiento de sus datos, así como del modo de hacer valer sus derechos en relación con el tratamiento y, en general, las condiciones en que se efectuarán las actividades de acopio, recopilación y circulación de este.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

https://www.mic.com.co/paginas-corporativas/politicas-de-privacidad

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto reglamentario 1377 de 2013, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, la compañía ESTRATEGIA COMERCIAL DE COLOMBIA S.A.S., en adelante MIC, comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus afiliados, proveedores, empleados y terceros en general, da a conocer las políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales que se encuentran guardados y custodiados en nuestra base de datos, las cuales son de obligatorio cumplimiento en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o transfere
ncia de dicha información.
La presente Política de Tratamiento de Información Personal es de obligatorio cumplimiento para MIC, en calidad de responsable, así como para todas las compañías aliadas, filiales o que hacen parte del grupo empresarial de esta.

LAX MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Una cosa es tener una base de datos general, otra es contar con una planta de clientes contactable con HABEAS DATA

MODULO 3

Proceso de Captura.

LAX | MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Bases para la **Captura de Datos**

Método

Preciso, constante, guiado, claro y transparente.

Tiempo

Entre 60" y 80" para capturar datos básicos por primera vez.

Herramientas

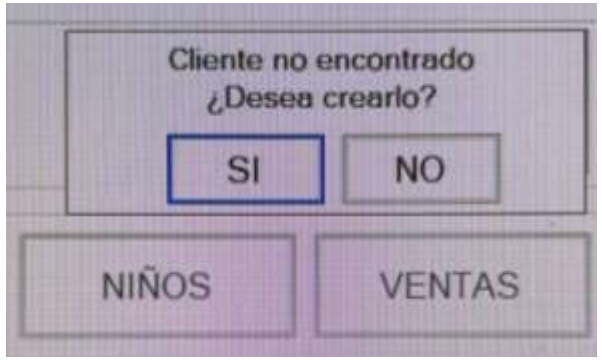
De fácil acceso, uso y guiado para diligenciar los datos

PASO A PASO

Captura de Datos

1

Para crearlos y que hagan parte de la BASE DE DATOS



2

Mensaje de texto que recibe el cliente.

3

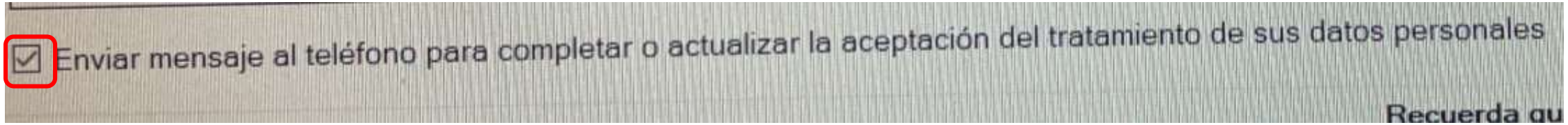
El cliente diligencia los datos.

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

PASO A PASO

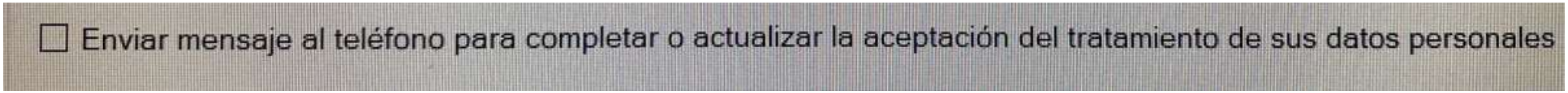
Captura de Datos

Aquí los datos NO están en el sistema.



Fíjate en el CHECK

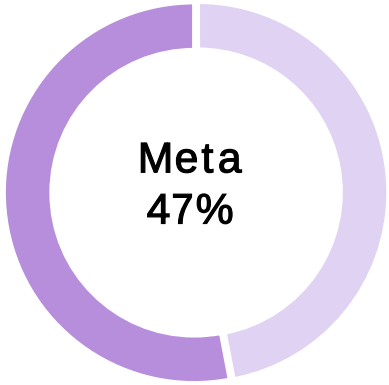
Aquí los datos YA están en el sistema ☺

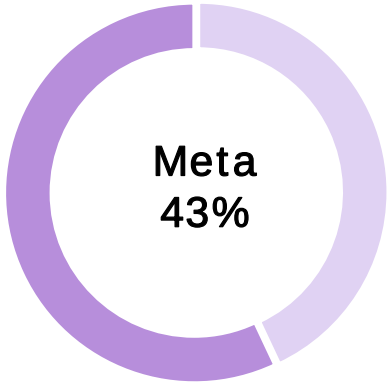


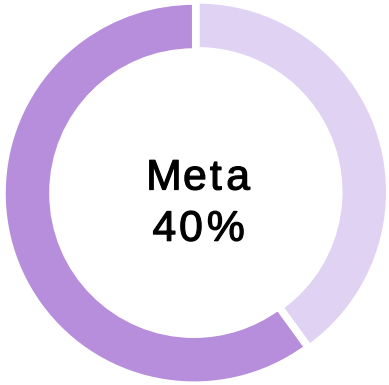
Indicador de Captura de Datos

LAX | MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Meta







Seguimiento y Control

El indicador de calidad de datos se medirá así:

nombre completo + cédula + celular + correo + HD

 # de transacciones BIEN capturadas / mes

Transacciones totales del mes

Ejemplos:

FACTURAS	CLIENTES	CEDULA	CELULAR	CORREO	HABEAS DATA	DATO OK
F0001	Jose Lopez	39250234	3128677878	jlopez@gmail.com	SI	SI
F0002	Pedro Zea	71579755	31209989001	hj234@gmail.com	SI	NO
F0003	Camila Toro	1036644573	-----	notiene@live.com	NO	NO
F0004	Ana Porras	1088023345	4456789	jota22@yahoo.com	SI	NO

Total Trx: 4
Total Trx correctas: 1
Total Trx incorrectas: 3

Indicador Datos BIEN capturados (transacciones): 1/4 = 25%

Ejemplos:

FACTURAS	CLIENTES	CEDULA	CELULAR	CORREO	HABEAS DATA	DATO OK
F0001	Jose Lopez	39250234	3128677878	jlopez@gmail.com	SI	SI
F0002	Pedro Zea	71579755	31209989001	hj234@gmail.com	SI	NO
F0003	Camila Toro	1036644573	- - - - -	notiene@live.com	NO	NO
F0004	Ana Porras	1088023345	4456789	jota22@yahoo.com	SI	NO

Dato OK
✔ Nombre y apellido con letras

Dato Erróneo
X Nombres con números
X Sólo nombre o apellido

Dato OK
✔ Número entre 1.000.000 y 2.000.000.000

Dato Erróneo
X Letras acompañando el número
X Números por fuera de los rangos definidos anteriormente

Dato OK
✔ 10 dígitos
✔ Número entre rango 3000000000 y 3529999999

Dato Erróneo
X Teléfonos fijos
X Campo en blanco
X Letras
X Más de 10 dígitos
X Número por fuera del rango indicado para celular

Dato OK
✔ correo con @ y el dominio bien escrito (Gmail, Hotmail, Yahoo).

Dato Erróneo
X Dato en blanco o mal escrito

Dato OK
✔ HD = SI

Dato Erróneo
X lograr el proceso completo por parte del cliente en la Página de Aterizaje oficial del proyecto de captura

Dato OK
✔ Todos los campos con información correcta

Dato Erróneo
X Cualquiera de los campos con información incorrecta

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Y si el cliente **no me entrega información**

Si no entrega Cédula	Si no entrega Celular	Si no entrega correo
Se utilizará en el campo de cédula un número genérico	Se utilizará en el campo de celular un número con 10 dígitos	Se utilizará en el campo de correo un correo unificado

MODULO 4

Lectura del informe de captura

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

GLOSARIO

Cliente Recurrente
Un cliente que ya nos ha comprado en la marca antes.

Cliente Cosecha
Un cliente nuevo que nunca nos había comprado en la marca.

Transacciones Solo Cel
Transacciones solo con:

- Nombre
- Cédula
- Celular o email
- HD

Transacciones Cosecha

Transacciones de clientes que nunca han comprado en la marca antes y es la primera vez que le vamos a tomar los datos.

Transacciones Completas Bien Capturadas

- HD
- Nombre
- Cédula
- Celular
- Email

Transacciones Generales Ayer

Son las transacciones totales de la tienda del día anterior

Transacciones Generales Consolidado MES

Estas son todas las transacciones que ha hecho la tienda en lo que va del mes.

Transacciones Recurrentes
Transacciones de clientes que
ya han comprado en la marca
y hay que actualizarle los datos.

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL

Columnas A-E

A	B	C	D	E
FECHA	**FECHA_MES**	**ID_PDV**	**ZONA**	**PDV**
2024-03-08	2024-03	744	ZONA 1V	MIC UNICO VILLAVICENCIO OUTLET

Aquí nos dice la fecha del informe, el mes, el ID de punto de venta, la Zona y la Tienda

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

INFORMACIÓN ACUMULADO AYER

Columnas F-N

Aquí tenemos la información de transacciones **RECURRENTES**

F	G	H	I	J	K	L	M	N
TRANSACCIONES GENERALES AYER	HD TRANSACCIONES GENERALES COMPLETAS BIEN CAPTURADAS AYER	HD TRANSACCIONES GENERALES SOLO CEL AYER	TRANSACCIONES RECURRENTES AYER	HD TRANSACCIONES RECURRENTES COMPLETAS BIEN CAPTURADAS AYER	HD TRANSACCIONES RECURRENTES SOLO CEL AYER	TRANSACCIONES COSECHAS AYER	HD TRANSACCIONES COSECHAS COMPLETAS BIEN CAPTURADAS AYER	HD TRANSACCIONES COSECHAS SOLO CEL AYER
46	84%	89%	35	80%	85%	11	100%	100%

Aquí tenemos la información transacciones **GENERALES** del día de **AYER**

Aquí tenemos la información de transacciones **COSECHAS**

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

INFORMACIÓN ACUMULADO MES

Columnas O-W

Aquí tenemos la información de transacciones **RECURRENTES**

O	P	Q	R	S	T	U	V	W
TRANSACCIONES GENERALES CONSOLIDADO MES	HD TRANSACCIONES GENERALES COMPLETAS BIEN CAPTURADAS CONSOLIDADO MES	HD TRANSACCIONES GENERALES SOLO CEL CONSOLIDADO MES	TRANSACCIONES RECURRENTES CONSOLIDADO MES	HD TRANSACCIONES RECURRENTES COMPLETAS BIEN CAPTURADAS AYER CONSOLIDADO MES	HD TRANSACCIONES RECURRENTES SOLO CEL CONSOLIDADO MES	TRANSACCIONES COSECHAS CONSOLIDADO MES	HD TRANSACCIONES COSECHAS COMPLETAS BIEN CAPTURADAS CONSOLIDADO MES	HD TRANSACCIONES COSECHAS SOLO CEL CONSOLIDADO MES
296	82%	89%	219	84%	90%	77	76%	87%

Aquí tenemos la información transacciones **GENERALES** del **MES**

Aquí tenemos la información de transacciones **COSECHAS**

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Preguntas Frecuentes

Manejo de Objeciones

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

- La resistencia por parte de un cliente, **es un factor común** dentro de la mayoría de cambios en los procesos.

- Será típico encontrar **diferentes preguntas o acciones que generen oposición al procedimiento** previamente planteado. Es por ello que debemos acudir a las objeciones.

- Las objeciones **serán la respuesta o el argumento que daremos a un cliente** cuando expresa dudas o molestias.

CLIENTE: No me gustan entregar mis datos personales / no tengo tiempo / Estoy de afán /.

R/ Entiendo Sr/Sra. Sin embargo, la información que solicitamos es muy básica no tarda más de un minuto y nos permite mejorar mucho su experiencia dentro de nuestras tiendas. Además, le permite a usted participar en nuestras promociones y ofertas.

CLIENTE: ¿Es obligatorio entregar mis datos personales?

R/ No Sr/ Sra. usted es libre de decidir sobre sus datos personales, sin embargo, la marca solicita datos básicos para registrar su compra, mejorar su experiencia dentro de nuestras tiendas y permitirle participar en nuestras promociones y ofertas, además de otorgarle garantía sobre productos adquiridos cuando así proceda.

CLIENTE: ¿Qué es autorización? ¿Para que piden autorización?

R/ La autorización es el permiso que usted nos otorga para tener sus datos personales y utilizarlos para generar contacto con usted, por ejemplo, llamarlo, enviarle mensaje de texto o correos electrónicos; esto nos permite darle a conocer nuestras promociones, ofrecer nuevos productos o invitarlo a cualquier evento.

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

CLIENTE: ¿Desde cuándo están pidiendo autorización? A mí nunca me habían pedido eso

R/ La marca al estar vigilado por la Superintendencia de Industria y comercio debe cumplir con la ley de habeas data y ha sido un compromiso con nuestros clientes solicitar la autorización.

CLIENTE: ¿Ustedes venden mis datos o se los entregan a otras entidades?

R/ No Sr/ Sra. Los datos personales son utilizados bajo fines totalmente lícitos. La marca se compromete a proteger sus datos personales con medidas técnicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a sus datos.

CLIENTE: Yo no tengo celular / No tengo Internet / Me atropella la tecnología /

R/ Entiendo Sr/Sra. En este caso, tomaremos únicamente su cédula y correo para enviarle la facturación electrónica.

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

CLIENTE: ¿Dónde puedo ejercer mi derecho de habeas data?

R/ Puede ejercer su derecho de habeas data a través del correo electrónico
Mic – Little servicioalcliente@mic.com.co
Movies: servicioalcliente@moviesshop.co

CLIENTE: ¿Con que propósito utilizan mis datos personales?

R/ Sus datos serán utilizados para los siguientes fines.

- Invitarles a eventos y ofrecer nuevos productos, servicios y lanzamientos exclusivos.
- Contactarle a través de medios electrónicos para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio
- Informarle sobre condiciones comerciales, otorgarle garantía sobre productos adquiridos.
- Realizar análisis estadístico de sus datos para prospección comercial, inteligencia de negocio, mercadeo relacional y para mejoramiento de la oferta comercial y de servicio al cliente.
- Circular sus datos de forma segura con encargados de alguno de los tratamientos aquí expuestos.

Algunos tips para recordar…

- Tener **empatía** con el cliente que entra a la tienda.
- Al momento de pedir los datos ten siempre presente comunicar los **beneficios** que tiene la marca.
- Antes de pedir los datos resaltar que en la marca implementamos estrategias de **marketing relacional**.
- NO usar la palabra me puede **regalar** sus datos. Enfatizar en que los datos serán protegidos en la marca y que se toman para llevar un registro, pero adicional para comunicarle al cliente información de interés de la marca.

- **No** decir cosas que dejen dudar al cliente.

Es decir

¿Te gustaría? ¿Quisieras? ¿Deseas?

- Si **DUDAN**, lo **PIENSAN** y si lo piensan la probabilidad de decir que **NO** es mucha.

- Dilo con una voz convincente, con energía y feliz ☺

¡Di!

Te invitamos a ser parte de nuestra base de datos en donde recibirás promociones exclusivas para ti, como descuentos, preventa de colecciones y eventos exclusivos.

Si te dicen:

"Me van a llenar el celular de cosas"

Diles:

Solo te llegará información importante para ti y no cualquier tipo de promoción.

Los datos de los clientes son el insumo principal de una estrategia de CRM

AHORA EVALUEMOS LO APRENDIDO EN ESTOS MODULOS

https://forms.gle/6uWUCkVnjnusZJaA6

LAX MAQUILA
INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

¡Gracias!