

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Rediseño del proceso de ventas de una empresa inmobiliaria y mejoramiento de la calidad de servicio al cliente.

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Por:

Sebastián José Delmastro Morey

Profesor guía: Juanita Gana Quiroz

Santiago de Chile - Octubre 2007

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.

Miembros de la Comisión: Gianni Lambertini Maldonado y Jorge Carikeo Montoya

Resumen .	1
Texto con restricción . .	3

Resumen

Durante la última década el sector inmobiliario se ha expandido fuertemente en regiones y en el Gran Santiago, gracias a factores económicos favorables y a una economía creciente. Acompañado de bajas barreras de entrada al negocio, se ha vuelto un sector atractivo para el ingreso de nuevos competidores y de una mayor oferta inmobiliaria. Con niveles de competencia crecientes, una empresa que pierde sus ventajas competitivas no puede sostenerse en el mercado a largo plazo.

Socovesa presenta en la actualidad una baja en las tasas de concreción de sus negocios que la han motivado a aumentar sus niveles de gestión de ventas de sus productos y servicios a sus clientes, así como orientar sus procesos a mejorar la relación con ellos.

Es importante conocer la estrategia que la empresa ha adoptado bajo este desafío, adaptando mejores prácticas en su proceso de ventas que logren ventajas competitivas y que estén orientadas a mejorar sus procesos y relaciones con sus clientes.

El objeto de esta memoria ha sido la generación de una propuesta destinada a un nuevo proceso de ventas, cuyo resultado incluye la adaptación de mejores prácticas en la calidad de atención y gestión de los clientes. Además de entregar la estrategia de la empresa de forma clara y entendible.

Se han obtenido además como resultado, las variables e indicadores más representativos para la medición y control del nuevo proceso, facilitando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y del desempeño de su gestión.

Texto con restricción

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.