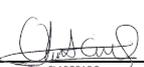


N°	ACTIVIDAD	FECHA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	actualización plan de mercadeo 2023	ENERO (03-19)												
2	actividades promocionales con clientes en sala de espera	FEBRERO, ABRIL, JUNIO, AGOSTO OCTUBRE Y DICIEMBRE (01-15) DE CADA MES												
3	brigadas publicitarias en puntos estratégicos de la ciudad ( entrega de material publicitario del CEDAC)	FEBRERO-DICIEMBRE DIAS ESTRATEGICOS ANTES DE CADA QUINCENA												
4	jornadas lúdicas y promocionales en centros comerciales de la ciudad	FEBRERO, MAYO, AGOSTO Y NOVIEMBRE ( primer fin de semana del mes)												
5	proyección de material videográfico en sala de espera del CEDAC.	ENERO- DICIEMBRE (todos los días deben ser proyectadas)												
6	recuperación de convenios con empresas que anteriormente pertenecían al CEDAC.	ENERO, FEBRERO, MARZO ( generar interés contactando a cada una de ellas concretando la mayor cantidad de citas y presentación de propuestas)												
7	promover capacitaciones con empresas pertenecientes al convenio	FEBRERO- JUNIO ( mantener contacto directo con profesionales en seguridad de cada una de las empresas pertenecientes al convenio y organizar cronogramas para prestación de las diferentes capacitaciones)												
8	generar alianzas estratégicas con diferentes empresas pertenecientes al convenio con el CEDAC.	ENERO- DICIEMBRE( coordinar con empresas dentro del convenio la facilidad de distribución de publicidad libre dentro de las diferentes empresas y el CEDAC)												
9	capacitación de personal de servicio de llamadas	ENERO, ABRIL, JULIO, OCTUBRE ( definir primer viernes del mes para poner en practica conocimientos he ideas para así mejorar opiniones negativas por parte de los usuarios permitiendo optimizar la atención de estos nuevos clientes y a demás mejorarla constantemente.												
10	promover portafolio de servicios a las diferentes empresas del sector	ENERO- DICIEMBRE (constantemente con la base de datos que se cuenta y referidos que se consiguen día a día insentivar a mas empresas hacer parte de este convenio lleno de beneficios para ellos).												
11	puesta en practica de encuesta de satisfacción con el servicio a usuarios del CEDAC.	MARZO, JUNIO, SEPTIEMBRE Y DICIEMBRE ( recopilar informacion tanto respuestas negativas y positivas que se puedan socializar con el personal de atención al cliente y así poder mejorar el proceso).												
12	mejorar servicio de atención en sala de atención al cliente ( ofrecer café, agua y pausas activas)	ENERO-DICIEMBRE (promover practicas de buena atención al usuario)												
13	fortalecimiento de convenios con empresas existentes ( atención personalizada y de mejor calidad)	ENERO- DICIEMBRE (contante seguimiento a las empresas permitiendo así una atención personalizada y colaborativa).												
14	generación de nuevos convenios con una meta mínima de un 50% para el 2024.	ENERO-AGOSTO ( cerrar la mayor cantidad de convenios posibles con empresas interesadas)												
15	mejoramiento del speech comercial en el área de llamadas ayudando a que reduzca la perdida de clientes frecuentes.	ENERO- MARZO (realizar seguimiento a llamadas de las personas encargadas y promover ideas de atención que permitan la seguridad del usuario en realizar su revision con la empresa permitiendo así reducir la tasa de abandono de usuarios frecuentes de la empresa).												
16	capacitar personal del área de atención al cliente mejorando la percepción para los usuarios del CEDAC.	ENERO Y JUNIO ( basados en resultados del año anterior sacar ideas positivas que ayuden a mejorar aspectos para mejorar ).												
17	idear nuevas estrategias para la obtención de clientes potenciales para el CEDAC. ( capacitaciones gratuitas a algunas empresas de sector)	MAYO, JUNIO, JULIO ( promover a empresas que tengan duda del convenio dando a conocer las capacitaciones dictadas por parte de la empresa generando confianza y compromiso por parte del CEDAC hacia ellos)												
18	obtención de material lúdico para la realización de las jornadas publicitarias generando interés para el potencial nuevo usuario. ( ruleta con posibilidad de ganar revisiones preventivas para su vehículo, stickers para vehículos que realizan la revisión en la empresa).	MARZO ( obtener material lúdico de publicidad para llevar acabo en diferentes actividades propuestas anteriormente)												
19	generar nuevas ideas con la persona encargada del área de manejo en las redes sociales apuntando a el mejoramiento en la imagen del CEDAC.	FEBRERO- ABRIL ( compartir ideas desde el conocimiento tecnico y de interés para el usuario )												
20	promover información de interés en las diferentes redes sociales que al usuario causen impacto	FEBRERO, MARZO, MAYO, JUNIO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y DICIEMBRE ( campañas representativas en meses comercialmente especiales)												
21	realizar seguimiento a usuarios frecuentes y a usuarios que an decidido no volver a realizar sus revisiones en el CEDAC permitiendo así poder mejorar o recuperar esos usuarios.	ENERO- DICIEMBRE (realizar barridos constantes en llamadas evitando menor cantidad de desercion de los usuarios frecuentes)												
22	Realizar jornadas de visita a diferentes empresas con convenio promoviendo actividades ludicas y de pausas activas enfocadas en la seguridad vial al personal.	MARZO , JUNIO, SEPTIEMBRE Y DICIEMBRE (realizar citas y actividades con empresas pertenecientes al convenio haciendo ambientes amenos y de esparcimiento)												
23	realizar acompañamiento a personal en area de recepción de vehículos ya que de ahí se tiene contacto directo con personal de diferentes empresas que realizan sus revisiones pero no tienen conocimiento de los beneficios de el convenio (permitiendo así generar posibles nuevos convenios)	ENERO- DICIEMBRE (realizar contantemente acompañamiento en recepción de usuarios permitiendo así obtener contacto con empresas que realizan revisiones de algunos de sus vehículos en la empresa y así lograr poder crear el interes hacia el convenio con el CEDAC).												
24	realizar charlas en sala de atención al cliente permitiendo dar a conocer al publico en general todos los beneficios que trae el estar en un convenio con el CEDAC. ( PERSONAL DE EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO)	ENERO, MARZO, MAYO, JULIO, SEPTIEMBRE, NOVIEMBRE (con apoyo del personal de atención al usuario en los horarios donde mas haya fluencia de personas dar charlas de interes sobre el convenio en general).												
25	fomentar la participación del personal del CEDAC en diferentes actividades en fechas especiales haciendo parte de este a los usuarios de la empresa( disfraz en halloween, detalles día de amor y amistad, detalles día de la mujer, día del hombre, navidad ).	SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y DICIEMBRE (fomentar en el personal la atención en estas fechas especiales con vestimenta representativa a la festividad)												

  
 ELABORADO  
 OMAR ALEXIS CONTRERAS  
 ASESOR MERCADEO

  
 REVISADO  
 JULIETH SAUCEDO CABALLERO  
 ASESOR PLANEACIÓN Y GESTIÓN

  
 APROBADO  
 MAIRA ALEXANDRA LOPEZ  
 GERENTE