



GRUPO HUMAN STAFF

Institucionalización y Productividad

Fase 3

SCORECARD

- Diseño e implementación de labores comerciales (prospección, cotización y cierre) en 4 ciudades.
- Definición y diseño de mercado objetivo, canales y kit de venta.
- 23 cierres de venta. (14 Administración de Nóminas-9 Reclutamiento y Selección Puro)
- 16 Indicadores con metas entre estratégicos y operativos.
- Implementación y Seguimiento en 3 sucursales de:
- 5 Procesos Operativos de Administración de Nómina
- 3 Procesos Operativos de Administración de Reclutamiento y Selección.
- 2 Procesos Comerciales
- 1 Sistema de Gestión (40 indicadores de control)

PROYECTO

- **Nombre:** "HSI 5000 C-40"
- **Duración:** 28 semanas
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Modelo Comercial, Rollout a Sucursales
- **Industria/Sector:** Servicios.

Con más de 14 años de experiencia Human Staff S.A de C.V (HS) es una empresa nacional con presencia en toda la república que se dedica a brindar soluciones humanas que mejoran la competitividad, rentabilidad y beneficios de sus clientes, inversionistas y colaboradores. Los principales servicios que brindan son administración de personal (más de 3,000 empleados administrados) y de reclutamiento y selección. Debido a su rápido crecimiento la dirección de HS buscaba la manera de institucionalizar la empresa y redefinir su estrategia para dejar de ser una empresa familiar. Es por ello que se plantearon 10 iniciativas de solución que se desarrollarían en 4 fases .La fase 3 consiste en el diseño e implementación de un modelo Comercial y un Rollout a sucursales con el objetivo de implementar los desarrollos de las 3 fases.

RETO: Redefinir e implementar un modelo Comercial que aumente el nivel de ventas actual creando estrategias de atracción para el cliente y la supervisión activa del proceso. Implementación en cada una de las sucursales de los desarrollos de 3 fases para incrementar la rentabilidad y productividad de la empresa mediante la optimización y coordinación de los procesos de la cadena de valor y los procesos de soporte.

RESPUESTA: Se realizó una reingeniería de los procesos (prospección, cotización y cierre) en el área comercial dónde se definió el **deber ser** de cada uno de ellos, bajo la metodología MOSCALTIC (Reingeniería de Procesos), con un enfoque en el valor agregado del servicio con respecto a la competencia, enfatizando en el incremento de cierres de venta. Además se implementó en 3 sucursales (Monterrey, Guadalajara y México) los desarrollos de *Fase 1* (Optimización y sincronización de los procesos Operativos de Administración de Nómina), *Fase 2* (Optimización y sincronización de los procesos Operativos de Reclutamiento y Selección e Implementación de Sistema de Gestión), *Fase 3* (Optimización y sincronización de los procesos Comerciales)

RESULTADOS: Se logró un área Comercial efectiva desarrollando procesos, herramientas y estrategias con enfoque mercadológico aumentando las probabilidades de cierres de venta, así como estableciendo metas semanales incrementando la labor y el tiempo invertido para lograr los objetivos, convirtiéndola en un área medible por medio de indicadores de control. Así como unificar los procesos, lineamientos y controles en todas las sucursales a nivel nacional, institucionalizando los métodos y técnicas de trabajo logrando un sistema de gestión más eficiente, productivo y organizado, facilitando la visibilidad de las áreas de oportunidad de la empresa para la toma de decisiones y desarrollo de planes de acción.