



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

Política del Área de Dirección de Cuentas

Dobleuese Atelier, S.A.P.I. de C.V.



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

I. Objetivo.

Establecer las directrices y procedimientos para la gestión eficiente de las cuentas, proyectos y eventos de Dobleuese, asegurando una adecuada planificación, ejecución y seguimiento de todas las actividades relacionadas con los clientes. Mediante la coordinación efectiva entre el área de ventas y la Dirección de Cuentas, se busca ofrecer un servicio de alta calidad, maximizando la satisfacción del cliente y cumpliendo con los objetivos estratégicos de Dobleuese.

II. Alcance.

Esta política es aplicable a todos los colaboradores del área de Dirección de Cuentas, incluyendo funciones de Project Management, planificación de proyectos, coordinación de eventos, atención al cliente y colaboración directa con el área de ventas. También abarca la interacción con otros departamentos y la toma de decisiones clave relacionadas con la ejecución de proyectos y la gestión de cuentas.

III. Contenido y Descripción.

a. Project Manager.

Objetivo: Gestionar, coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos asignados, asegurando que se cumplan los objetivos, plazos y presupuestos establecidos.

Actividades:

1. Definir los objetivos del proyecto, las metas y los entregables junto con el cliente y las partes interesadas.
2. Desarrollar y mantener un cronograma de proyectos detallado.
3. Asignar recursos necesarios para la ejecución de proyectos y asegurar su disponibilidad.
4. Supervisar el programa de los proyectos y realizar ajustes según sea necesario.



5. Gestionar riesgos y resolver problemas que puedan surgir durante el ciclo de vida del proyecto.
6. Generar informes de avance para la dirección y los clientes.
7. Coordinar con los cliente diferente departamentos para asegurar la correcta ejecución de las tareas.

b. Planificación de Proyectos:

Objetivo: Desarrollar planes estratégicos que guíen la ejecución y entrega de proyectos dentro de los plazos y recursos definidos.

Actividades:

1. Establecer el alcance del proyecto, los recursos necesarios, los plazos y las métricas del éxito.
2. Crear un plan de trabajo detallado de contemple todas las fases del proyecto (inicio, planificación, ejecución, monitoreo y cierre).
3. Identificar y asignar roles y responsabilidades dentro del equipo del proyecto.
4. Definir las herramientas y metodologías a utilizar para la gestión del proyecto (como metodologías ágiles o tradicionales).
5. Monitorear el progreso de la planificación y realizar ajustes según se necesite para cumplir con los objetivos.

c. Coordinación de eventos:

Objetivo: Asegurar que todos los eventos de la empresa, ya sean internos o con clientes, se realicen con éxito, respetando los detalles logísticos, tiempos y presupuesto asignado.

Actividades:

1. Coordinar y planificar todos los aspectos logísticos de los eventos (ubicación, recursos, invitados, materiales).
2. Trabajar en conjunto con los proveedores y contratistas para garantizar la correcta ejecución de los eventos.
3. Definir el presupuesto de los eventos y controlar los gastos.



4. Monitorear y coordinar el equipo encargado de la ejecución del evento.
5. Supervisar la gestión de la comunicación y promoción del evento con los clientes y otras partes interesadas.
6. Evaluar éxito del evento post-mortem, recopilando feedback y sugerencias para mejorar en futuras ocasiones.

d. Contacto con Clientes:

Objetivo: Mantener una relación cercana y efectiva con los clientes, asegurando que sus expectativas sean cumplidas y superadas en cada proyecto y evento.

Actividades:

1. Actuar como punto de contacto principalmente entre los clientes y la empresa durante el ciclo de vida del proyecto.
2. Coordinar reuniones periódicas con los clientes para revisar el progreso del proyecto o evento.
3. Asegurarse de que los requerimientos y expectativas del cliente se comprendan y se reflejen en el desarrollo del proyecto.
4. Gestionar y solucionar cualquier inquietud o problema que los clientes puedan tener.
5. Elaborar informes periódicos para mantener a los clientes informados sobre el avance y resultados de los proyectos.

e. Contacto con el Área de ventas:

Objetivo: Asegurar la alineación entre el área de ventas y la Dirección de Cuentas, para que los proyectos y eventos sean ejecutados de acuerdo con las expectativas establecidas durante el proceso de venta.

Actividades:

1. Colaborar estrechamente con el equipo de ventas para entender las necesidades y expectativas de los clientes antes de la firma del contrato.



2. Transmitir información clara sobre los proyectos y requerimientos específicos del cliente desde la venta hasta la ejecución.
3. Facilitar la transición de la venta a la ejecución del proyecto, garantizando que todos los aspectos comerciales sean comprendidos y respetados.
4. Realizar reuniones periódicas con el equipo de ventas para compartir avances, resultados y mejoras en los procesos de gestión de cuentas.
5. Asegurar que las condiciones comerciales pactadas con el cliente sean cumplidas a lo largo de la ejecución del proyecto.

IV. Procedimientos y Responsabilidades.

- a. **Project Manager:** El Project Manager será responsable de liderar el proyecto, asegurando que se cumplan los plazos y presupuestos, y que las expectativas del cliente sean satisfechas. El Project Manager también coordinará con otros departamentos para asegurar la disponibilidad de recursos y la ejecución eficiente.
- b. **Planificación de Proyectos:** La planificación será responsabilidad conjunta entre el equipo de Dirección de Cuentas y el Project Manager. Este último asegurará que se sigan los planes y se ajusten según los avances del proyecto.
- c. **Coordinación de Eventos:** El responsable de la coordinación de eventos será el encargado de la logística, la promoción y la ejecución, trabajando en conjunto con proveedores y clientes para asegurar el éxito del evento.
- d. **Contacto con Clientes:** Los responsables de la gestión de cuentas deben mantener una comunicación constante con los clientes, garantizando que sus expectativas sean comprendidas y gestionadas correctamente.
- e. **Contacto con el Área de Ventas:** La Dirección de Cuentas mantendrá una estrecha colaboración con el área de ventas para asegurar que toda la información del cliente se transfiera correctamente y que se cumplan las promesas hechas durante el proceso de ventas.

V. Monitoreo y Evaluación.

El cumplimiento de esta política será evaluado periódicamente mediante reuniones de seguimiento con los diferentes equipos de trabajo, así como



¡Desafía tu historia
y hagámosla
extraordinaria!

revisiones de los proyectos en curso. Se analizarán indicadores clave de desempeño (KPI) tales como la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los plazos y presupuestos, y la eficiencia en la ejecución de los proyectos y eventos.