PONTIA PRESENTA

PONTIA EDUCATION

Mapa de Crecimiento Comercial Inteligente

Diagnóstico práctico para identificar dónde se frena tu proceso comercial, qué automatizar primero y qué mejorar durante los próximos 30 días.

> *Primero entiende. Después prioriza. Finalmente automatiza.*

Herramienta desarrollada por PETRAIA

LITHOS

ecosistema Lithos

CÓMO UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA

En aproximadamente 15 minutos podrás visualizar cómo funciona hoy tu proceso comercial, detectar su principal fuga y definir una acción concreta para mejorarlo.

1. Traza tu proceso comercial actual.
2. Evalúa cada etapa.
3. Identifica el punto con menor calificación.
4. Selecciona una mejora prioritaria.
5. Diseña un experimento de 30 días.
6. Define una métrica para saber si funcionó.

> No se trata de tener más herramientas, sino de construir un proceso que pueda medirse, mejorarse y repetirse.

MAPA DE TU PROCESO COMERCIAL ACTUAL

Identifica qué ocurre hoy en seis etapas. No busques la respuesta ideal — describe tu realidad actual.

ETAPA	PREGUNTA CLAVE	EJEMPLOS
Atracción	¿Cómo llegan actualmente las personas a conocer tu empresa?	Contenido, recomendaciones, anuncios, alianzas, eventos, búsqueda o redes sociales.
Captura	¿Cómo conviertes ese interés en un contacto identificable?	Landing page, formulario, WhatsApp, llamada, registro, descarga o cita.
Respuesta	¿Qué sucede inmediatamente después de que alguien muestra interés?	Tiempo de respuesta, mensaje inicial, responsable asignado, primera orientación.
Seguimiento	¿Cómo evitas que el prospecto quede olvidado?	CRM, hoja de cálculo, recordatorios, secuencia de mensajes o tareas.
Conversión	¿Cómo avanza la persona hacia cotización, reunión, compra o contratación?	Propuesta, cotización, cierre, firma o pago.
Retención y recomendación	¿Qué sucede después de la venta?	Seguimiento, renovación, recompra, comunidad o solicitud de recomendación.

> Este mapa traduce el embudo de crecimiento a un lenguaje aplicable, aunque tu empresa todavía no trabaje formalmente con un modelo de funnel.

DIAGNÓSTICO DE MADUREZ — PARTE 1

Cada afirmación se califica del 0 al 3. Sé honesto: no hay respuestas correctas, solo un punto de partida.

0	**No existe**	No tenemos una práctica definida.
1	**Improvisado**	Depende de una persona o de que alguien lo recuerde.
2	**Existe un proceso**	Se realiza con consistencia, aunque no se mide bien.
3	**Estructurado**	Existe responsable, herramienta, métrica y revisión periódica.

ATRACCIÓN

- ☐ Sabemos con claridad de qué canales llegan más prospectos. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- ☐ Medimos cuántas personas conocen la empresa cada mes. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- ☐ Tenemos contenido pensado para atraer al perfil de cliente correcto. *(0 · 1 · 2 · 3)*

CAPTURA

- ☐ Tenemos un medio definido para capturar datos de contacto. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- ☐ El proceso de captura funciona igual sin importar quién atienda. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- ☐ Ninguna persona interesada se pierde por falta de un medio de captura. *(0 · 1 · 2 · 3)*

RESPUESTA

- ☐ Tenemos definido quién responde cada nuevo contacto. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- ☐ Sabemos cuánto tardamos en dar la primera respuesta. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- ☐ El prospecto recibe confirmación aunque el asesor no esté disponible. *(0 · 1 · 2 · 3)*

DIAGNÓSTICO DE MADUREZ — PARTE 2

Continúa con las tres etapas restantes, usando la misma escala del 0 al 3.

- **SEGUIMIENTO**
  - ☐ Todos los prospectos quedan registrados. *(0 · 1 · 2 · 3)*
  - ☐ Cada oportunidad tiene un siguiente paso definido. *(0 · 1 · 2 · 3)*
  - ☐ Podemos identificar cuántos prospectos hay en cada etapa. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- **CONVERSIÓN**
  - ☐ Tenemos un proceso claro para enviar cotizaciones o propuestas. *(0 · 1 · 2 · 3)*
  - ☐ Sabemos cuántas cotizaciones se convierten en venta. *(0 · 1 · 2 · 3)*
  - ☐ Existe un responsable de dar seguimiento a cada cotización enviada. *(0 · 1 · 2 · 3)*
- **RETENCIÓN Y RECOMENDACIÓN**
  - ☐ Tenemos contacto con el cliente después de la venta. *(0 · 1 · 2 · 3)*
  - ☐ Sabemos cuántos clientes vuelven a comprar o contratar. *(0 · 1 · 2 · 3)*
  - ☐ Pedimos recomendaciones de manera intencional. *(0 · 1 · 2 · 3)*

> **CÓMO OBTENER TU RESULTADO**
>
> Suma tus 18 respuestas y pasa a la siguiente página para ubicar tu nivel de madurez comercial.

RESULTADO: NIVEL DE MADUREZ COMERCIAL

La suma de tus 18 respuestas te ubica en uno de cuatro niveles. No es una evaluación negativa — es una fotografía del momento actual.

NIVEL 1 · 0-13 PUNTOS. CRECIMIENTO REACTIVO
Hay esfuerzos comerciales, pero dependen de acciones aisladas, memoria o disponibilidad del equipo.
Prioridad: ordenar el proceso básico.

NIVEL 2 · 14-27 PUNTOS. SISTEMA EN CONSTRUCCIÓN
Ya existen canales y algunas herramientas, pero hay vacíos entre captación, respuesta y seguimiento.
Prioridad: conectar las etapas.

NIVEL 3 · 28-40 PUNTOS. SISTEMA ESTRUCTURADO
Existe un proceso reconocible y repetible, aunque todavía hay oportunidades de medición y automatización.
Prioridad: optimizar conversiones.

NIVEL 4 · 41-54 PUNTOS. SISTEMA ESCALABLE
La empresa mide, experimenta, automatiza y aprende continuamente.
Prioridad: mejorar eficiencia, personalización y predicción.

IDENTIFICACIÓN DEL CUELLO DE BOTELLA

Este es uno de los ejercicios más importantes de la guía. Responde con base en la etapa donde obtuviste la menor calificación.

1. ¿En qué etapa obtuviste la menor calificación?
2. ¿Qué está ocurriendo actualmente y qué consecuencia produce?
3. ¿Cuántas oportunidades podrían estar perdiéndose?
4. ¿Qué cambio tendría mayor impacto y qué puedes modificar sin reconstruir todo el sistema?

ELIGE SOLO UN CUELLO DE BOTELLA PRIORITARIO

— Recibimos contactos, pero respondemos tarde.
— Generamos interés, pero no capturamos datos.
— Registramos prospectos, pero no damos seguimiento.
— Enviamos cotizaciones, pero no medimos cierres.
— Obtenemos clientes, pero no generamos recompra.
— Utilizamos herramientas, pero no están conectadas.

QUÉ AUTOMATIZAR PRIMERO

Evita el impulso de automatizarlo todo. Usa este filtro con una tarea concreta de tu proceso.

AUTOMATIZA CON CRITERIO — una tarea es buena candidata cuando:

- Ocurre con frecuencia.
- Consume tiempo repetitivo.
- Sigue reglas relativamente claras.
- No necesita una decisión humana compleja.
- Puede usar información estructurada.
- Su retraso afecta la experiencia del cliente.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tarea se repite?	
¿Cuántas veces ocurre por semana?	
¿Quién la realiza actualmente?	
¿Cuánto tiempo consume?	
¿Qué información necesita?	
¿Qué parte puede automatizarse?	
¿En qué momento debe intervenir una persona?	

EXPERIMENTO GROWTH DE 30 DÍAS

Conecta tu diagnóstico con una sola mejora medible.

Mi principal hipótesis

Si modificamos _____, entonces esperamos _____, porque actualmente _____.

ACCIÓN QUE IMPLEMENTAREMOS — elige una sola mejora

- Reducir el tiempo de respuesta.
- Crear una landing o registrar todos los contactos.
- Configurar mensajes de seguimiento.
- Ordenar las etapas del CRM.
- Recuperar cotizaciones sin respuesta o solicitar recomendaciones.
- Automatizar una tarea repetitiva.

Métrica principal que voy a observar:

> Después de 30 días mantendremos, ajustaremos o descartaremos el cambio según el resultado observado.

MI SIGUIENTE MOVIMIENTO

No necesitas automatizar todo tu negocio. Necesitas identificar el punto correcto, mejorar una etapa y construir desde ahí.

Cuello de botella principal:

Una mejora humana o de proceso:

Una tarea que podría automatizarse:

La métrica que voy a observar:

Responsable · Fecha de revisión:

CONTINÚA APRENDIENDO

PONTIA

— Es la comunidad educativa del ecosistema Lithos.
— Reúne herramientas, experiencias y contenidos para tomar mejores decisiones.

Web: pontiacommunity.com

PETRAIA

— Es la capa de comunicación, estructura y crecimiento del ecosistema Lithos.
— Traduce criterio, marketing y automatización en sistemas que sí se aplican y se repiten.
— Respalda esta herramienta como parte de su metodología aplicada.

Pontia y PetraIA forman parte del ecosistema Lithos: capas especializadas que conectan conocimiento, comunicación y crecimiento aplicado.

Lithos: lithoscorporativo.com

Esta guía ofrece orientación inicial y no sustituye una consultoría o diagnóstico comercial completo.