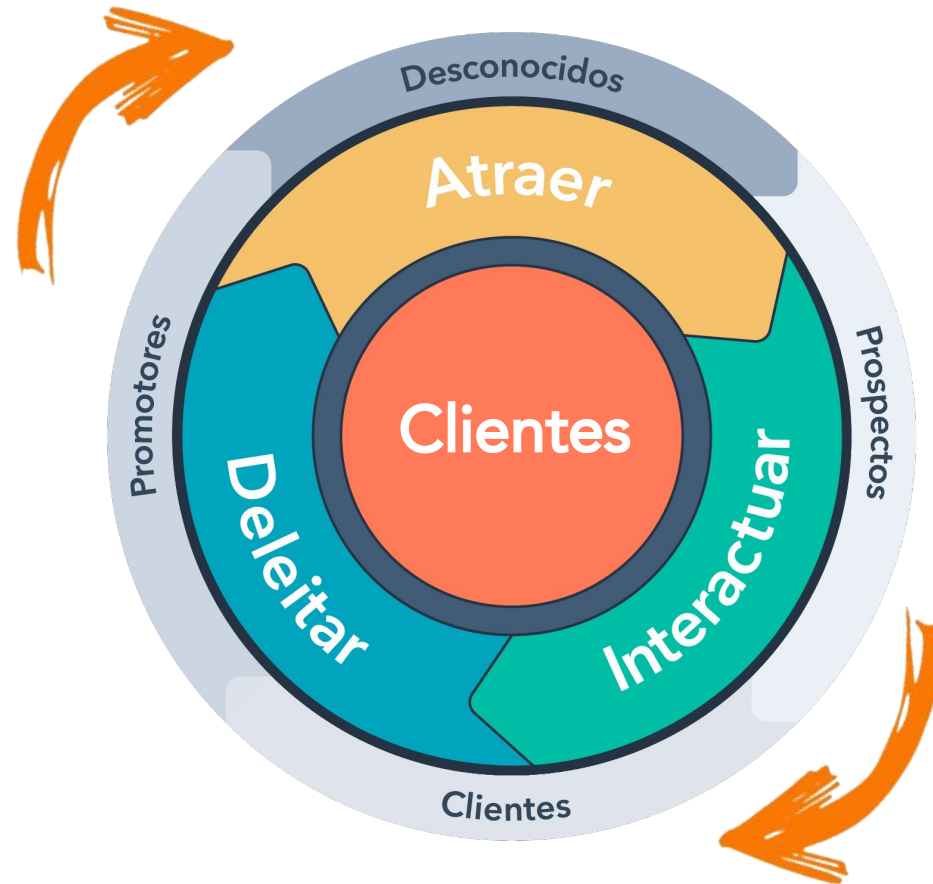




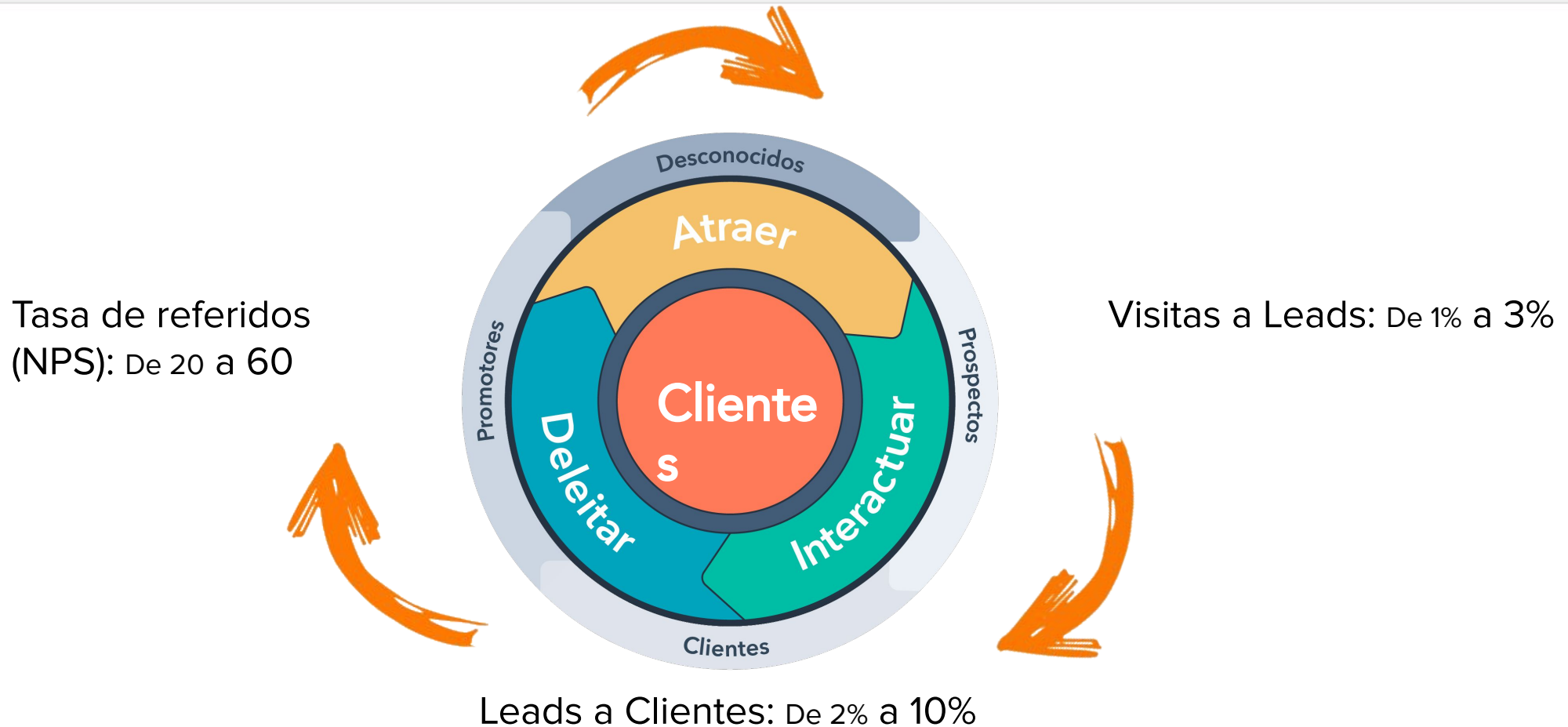
**impulse**  
Growth with Inbound

En Impulse transformamos la manera cómo las compañías atraen, venden y entregan servicios a sus clientes



## Nuestro equipo te ayudará a girar más rápido y mejor tu negocio.

El modelo Flywheel garantiza que las organizaciones impulsen el crecimiento sostenible en todos los puntos de contacto con los clientes. Te ayudaremos a que los equipos de Marketing, Ventas y Servicio al cliente estén alineados, construyendo relaciones positivas mientras tus números crecen



# Satisfacción al cliente



# Onboarding - Satisfacción al cliente

En esta primera etapa **sentamos las bases de todo lo que necesitas** para comenzar a transformar tu estrategia de Servicio. Incluye consultoría estratégica, instalación técnica y asistencia.

Satisfacción al Cliente	Gestión
<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo del Customer Journey Map.</li><li>- Instalación y configuración de HubSpot Service Hub.</li><li>- Configuración de reportes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Un Consultor asignado.</li><li>- Asistencia en la configuración técnica de HubSpot.</li><li>- Gestión y planificación de Sprints.</li><li>- Reportería y sesiones de retrospectiva.</li><li>- Sesiones remotas.</li></ul>

## ¿Para quién es el Onboarding?

- Nuevos clientes que desean una consultoría personalizada en Satisfacción al Cliente.
- Equipos que quieran redefinir las bases de su estrategia actual.
- Clientes que ya usan Hubspot, pero sienten que su equipo no tiene todas las herramientas y el conocimiento para hacer girar más rápido su flywheel.

Nuestros servicios de onboarding **comienzan desde \$ 3k / mes** e incluyen un conjunto de recursos para ayudarte a empezar con éxito tu estrategia Inbound con Hubspot.

# Ongoing - Satisfacción al cliente

Mes a mes guiaremos a tu equipo de servicio para deleitar y apoyar a tus clientes actuales, generar lealtad y crear oportunidades de ventas cruzadas y ventas adicionales.



Help Desk	Base de Conocimientos	Feedback
<ul style="list-style-type: none"><li>- Configurar canales de comunicación.</li><li>- Configuración de Inbox y entrenamiento.</li><li>- Configuración de proceso de atención de tickets y entrenamiento.</li><li>- Configuración de chat y bots de servicio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configuración y diseño de base de conocimientos.</li><li>- Crear contenido de autoservicio.</li><li>- Actualizar base de conocimientos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configuración de encuestas (NPS, CES, 3 Point Survey).</li><li>- Analizar y compartir hallazgos.</li><li>- Diseñar programa de retención.</li></ul>

Nuestros servicios de Satisfacción al Cliente comienzan desde \$ 1k / mes y son personalizables para satisfacer tus necesidades específicas.

# ¿Para quién es este servicio?

Empresas cuya **principal prioridad es la satisfacción, educación y éxito del cliente**. Te ayudaremos a resolver cualquier inquietud para brindar una experiencia excepcional a tus clientes.

Necesito que mi equipo **resuelva los problemas de los clientes en tiempo real** para disminuir nuestra alta tasa de quejas.

Quiero aumentar mi NPS para **convertir a los clientes en promotores y que nos recomienden** para generar nuevos negocios.

**Necesito contenido que apoye a mi equipo de servicio en la atención al cliente** y que puedan encontrar soluciones por su cuenta (Ej: Help Desk).

**Necesito que mi equipo de servicio pueda responder las consultas de los clientes** de manera rápida, organizada y eficiente.

Lo que dicen  
nuestros clientes





"En impulse encontré un aliado estratégico para seguir consolidando nuestro crecimiento en el mercado peruano. Pudieron interpretar la voz y los estándares internacionales de nuestra marca, produciendo contenidos de valor que generan confianza en nuestros clientes. Los resultados han sido positivos".

**Rossio Barrios**

Gerente de Negocios. Escuela de Postgrado de la Universidad Continental



"En impulse encontré un aliado estratégico para seguir consolidando nuestro crecimiento en el mercado peruano. Pudieron interpretar la voz y los estándares internacionales de nuestra marca, produciendo contenidos de valor que generan confianza en nuestros clientes. Los resultados han sido positivos".

**Ignacio Mealla**  
Director de Vistage Perú



"Fueron resultados excelentes. Logramos superar todos nuestros retos y además nuestros miedos, por que la estrategia de Inbound Marketing en Perú no se conocía. Teníamos ese temor que el consumidor peruano no lo iba a aceptar, pero fue todo lo contrario y realmente fue un éxito".

**Ana María Aguirre**

Jefa de Marketing de Oncosalud



Trabajamos con  
HubSpot



HubSpot ofrece una suite completa de **productos para Marketing, Ventas y Satisfacción de clientes**. Estas herramientas son poderosas individualmente, pero lo son aún más cuando se usan en conjunto.

### Service Hub

Interactúa y guía a tus clientes para impulsar el crecimiento de ambos logrando que estos se conviertan en promotores.

### Marketing Hub

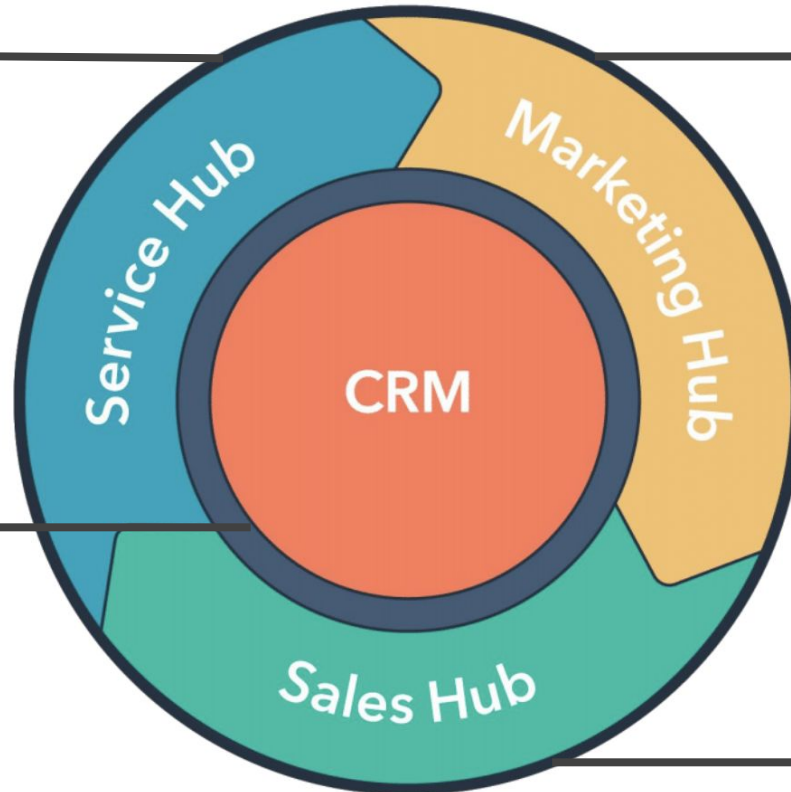
Atrae a nuevos cliente e interactúa con ellos creando marketing relevante y personalizado

### HubSpot CRM

El sistem de CRM gratuito para impulsar el crecimiento de las empresas al que tu equipo no podrá resistirse.

### Sales Hub

Diseña un proceso eficiente para atraer a tus prospectos y convertirlos en clientes.



## Algunas Historias de éxito

HubSpot

+



Usando HubSpot, la Universidad Continental aumentó en un 80% sus nuevos contactos mensuales

HubSpot

+

Oncosalud

Usando HubSpot, el blog de Oncosalud llegó al millón de visitas orgánicas.

HubSpot

+



Usando Hubspot, el Institut Paul Bocuse obtuvo un retorno de inversión del 225%

¿Cómo Impulse  
ayuda a alcanzar el  
éxito?



# Experiencia Memorabile de Impulse

En Impulse garantizamos el crecimiento de tu negocio, por eso somos exigentes con el proceso que seguimos. Si aceptamos trabajar con tu empresa, es porque sabemos que nuestro proceso funcionará.

Sesión exploratoria	Estrategia de crecimiento	Onboarding	Quick Win	Mejora Continua	Revisión anual y renovación
La primera vez que converses con alguno de nuestros BDR (Business Development), él buscará entender a alto nivel tu negocio, desafíos, retos, resultados esperados, expectativas. Y que comprendas nuestra metodología, tecnología y cómo trabajamos.	Si ambos decidimos que podemos trabajar juntos, entonces avanzamos a una serie de reuniones para entender los números de tu negocio. Alinear objetivos y actividades. Realizar demostraciones de cómo se vería alcanzar tus metas con Inbound y Hubspot. Y concluye con una presentación de la estrategia, inversión y ROI.	<p>Aquí inicia la entrega de nuestro servicio.</p> <p>Te presentamos al equipo y desarrollaremos una serie de actividades para comprender el mundo de tu cliente ideal y cómo inbound puede resolver problemas a lo largo de su recorrido de compra.</p> <p>Esta etapa concluye con la definición del roadmap estratégico del 1Q.</p>	<p>Crear el primer “quick-win” de manera rápida y que impacte positivamente en los resultados.</p> <p>El quick-win será la base para la construcción y optimización continua.</p>	<p>Cada Q, co-crearemos un roadmap estratégico y te iremos acompañando en la ejecución usando nuestro enfoque de trabajo Agile.</p> <p>Weekly Check-Ins, Sprint Planning, Sprint Retrospective, Dashboards, encuesta para medir tu nivel de satisfacción (NPS), formarán parte del conjunto de actividades que iremos trabajando contigo para asegurarnos estar siempre alineados con tus expectativas y objetivos de negocio.</p>	<p>Revisaremos los resultados acumulados hasta el 3Q y decidiremos si aún podemos ser los mejores aliados.</p> <p>Luego, presentaremos un plan de cómo sería trabajar 1 años más juntos.</p>

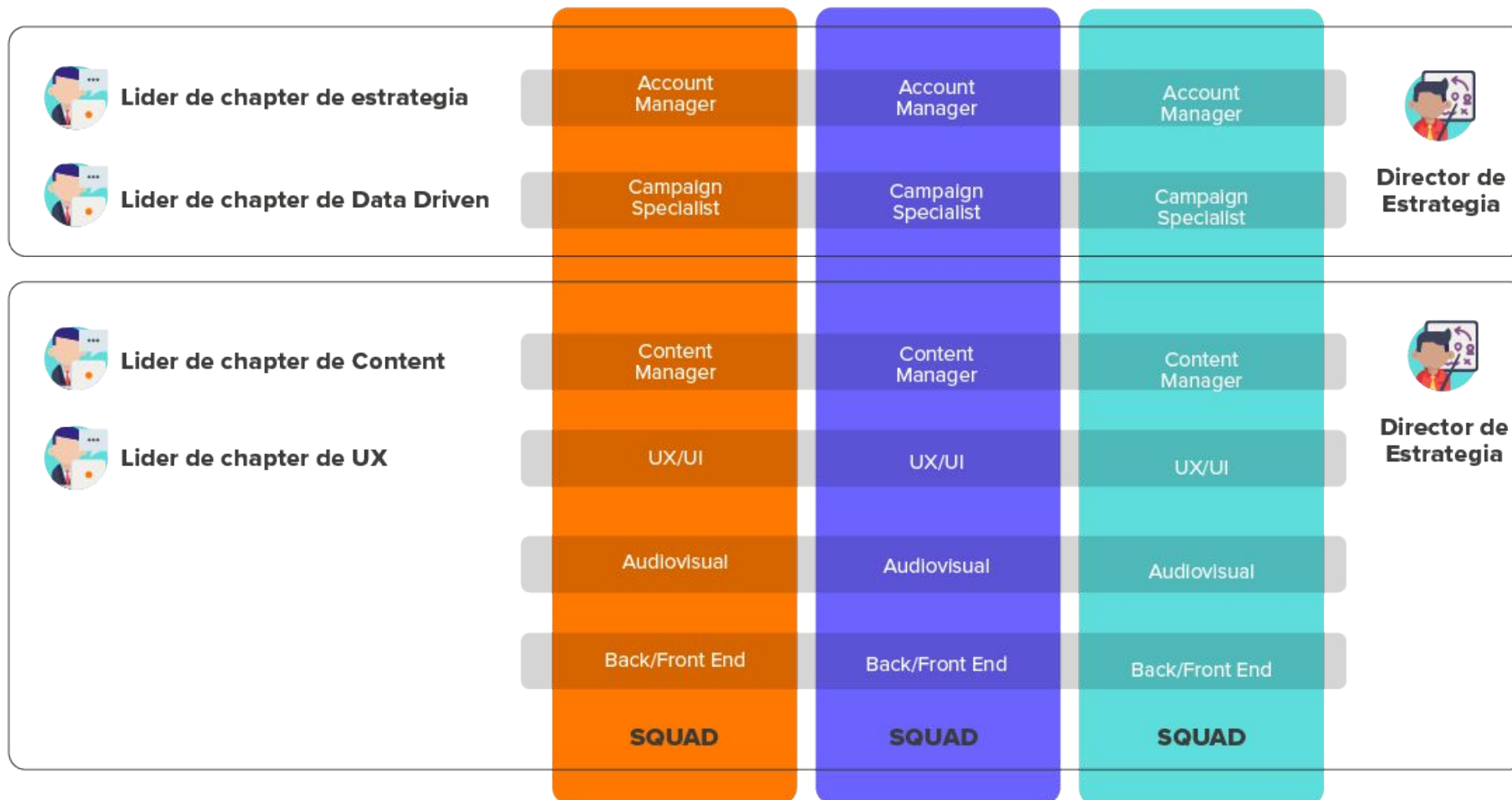
1 año





# Agile Approach

Nuestros equipos trabajan bajo el enfoque “Agile Marketing”, con equipos multidisciplinarios que entregan productos y servicios centrados en el cliente



## Socio Platinum de Hubspot



## Ganadores del Impact Awards 2019



[Conoce aquí, cómo ayudamos a la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental a incrementar en 421% la captación de alumnos](#)

# Impulse en números

**3**

Premios  
HubSpot  
Impact Awards

**150,000**

Oportunidades de  
ventas generadas para  
nuestros clientes

**10M**

De ahorro en costo  
de adquisición

# Preguntas frecuentes

## ¿Por cuánto tiempo son los contratos?

Los contratos que tenemos con nuestros clientes tienen una duración de 12 meses. Una estrategia Inbound obtiene mejores resultados a largo plazo. Sin embargo, puedes darte de baja en cualquier momento a partir del 7mo mes.

## ¿Qué es HubSpot? ¿Debo usarlo?

Idealmente, si. HubSpot es una herramienta que ha sido diseñada especialmente para medir los esfuerzos Inbound y mantener toda la data en un mismo sistema. ¡Manejar una misma plataforma para Marketing, Ventas y Servicio trae grandes ventajas!

## ¿Por qué debo aplicar Inbound en mi empresa?

El 81% de los consumidores investigan antes de realizar la compra. Ellos quieren información para comprar el mejor producto. Necesitan ver infografías, ebooks cortos con información relevante y revisar reseñas de otros clientes que ya experimentaron el producto y/o servicio.

Te ayuda a crecer mejor, atrayendo a tus prospectos, convirtiéndolos en contactos, cerrándolos en clientes y fidelizándolos para que se vuelvan recurrentes.

## ¿Cuándo podemos arrancar?

Una vez firmado el contrato deberías considerar de 1 a 2 semanas, para poder realizar un análisis previo. Luego, entras a un proceso de Onboarding donde, juntos, delimitamos la estrategia a ejecutar y las herramientas necesarias.



**Eduardo Eneque**  
**CEO de Impulse**

Agenda una reunión  
conmigo para analizar tu  
negocio y empezar a  
ayudarte a crecer más  
rápido y mejor:

**[bit.ly/eeneque](https://bit.ly/eeneque)**