

Conoce a tus clientes,
proveedores y
distribuidores clave

El objetivo del plan de respuesta ante emergencias es estar preparado para gestionar cualquier alteración de la actividad empresarial y garantizar que se puedan seguir proporcionando los servicios a los clientes. Los clientes deben saber que tu empresa puede continuar con sus actividades habituales, incluso si las personas que te rodean se enfrentan a una catástrofe. Querrán saber si la empresa sigue abierta o cuánto tardarás en reanudar las actividades, y en qué medida la interrupción afectará a sus operaciones. Es indispensable que mantengas actualizada la información de contacto de tus clientes, contactos y proveedores clave.

La posibilidad de retomar las operaciones empresariales reside en la capacidad de tus proveedores de entregarte lo que necesitas a tiempo. Algunos consejos que debes tener en cuenta:

- Asegúrate de que no todos tus proveedores se encuentren en la misma ubicación geográfica que tú.
- Ten proveedores y transportistas alternativos.
- Solicita a los proveedores copias de sus planes de continuidad empresarial.
- Establece una lista de notificación y procedimientos para comunicarte con los clientes y los proveedores.

Siguientes pasos

A continuación, recopila información sobre tus proveedores actuales y los que usas como alternativa, así como clientes y contactos clave.

Los contactos clave son aquellos de los que dependes para que tu empresa funcione debidamente. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Contable
- Banco
- Servicio de facturación
- Edificio: gestor o propietario; personal de seguridad
- Agente de seguros
- Compañía de seguros
- Proveedor de servicios de internet
- Proveedor de nóminas
- Departamento de obras públicas
- Proveedor de servicios y materias primas
- Empresa de telefonía
- Suministros públicos

Fichas de contacto de clientes y proveedores clave

Utiliza este formulario para recopilar información sobre tus proveedores actuales y los que usas como alternativa, así como clientes y contactos clave. Guarda dos copias del formulario de cada contacto.

Completa la información

Tipo de contacto:

Proveedor actual

Proveedor alternativo

Cliente o contacto clave

Nombre la empresa o la persona: _____

Número de cuenta: _____

Materiales o servicios proporcionados: _____

Ciudad, provincia y código postal: _____

Teléfono del trabajo: _____

Sitio web: _____

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (PRINCIPAL)

Contacto principal: _____

Puesto: _____

Teléfono del trabajo: _____ Teléfono móvil: _____

Correo electrónico: _____

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (ALTERNATIVO)

Contacto alternativo: _____

Puesto: _____

Teléfono móvil: _____ Teléfono particular: _____

Correo electrónico: _____