

LIDER EN EXPERIENCIA DE CLIENTE

**Sandra Milena
Villota**

El poder de exito esta en tu rostro, SONRIE



La evolución del mercado y el incremento de la competencia exigen establecer una estrategia clave para ofrecer un valor distintivo y mantenerse como líder en el sector, en este contexto, lo único que hará que su empresa se sostenga y sobreviva en el tiempo son sus clientes. Por eso, hoy más que nunca, la experiencia al cliente (CX) se vuelve la única ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Sin embargo, encontramos constantemente barreras que impiden brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

¿Te has preguntado las razones?

Aquí te presento las razones por las cuales hoy la atención al cliente se ha convertido en un reto para las empresas:

- Falta de Capacitación Adecuada
- Actitudes y Mentalidades Negativas
- Presión y Estrés Laboral
- Desconexión con la Cultura de la Empresa
- Falta de Recursos y Herramientas



Don't worry

Ahora que ya conocemos las causas, COMERCIAL ACTIVATION presenta el PROGRAMA “EL ARTE DE SERVIR - Activa tu potencial desde el SERVICIO”, mediante el cual lograremos eliminar estas barreras de servicio

El programa “EL ARTE DE SERVIR - Activa tu potencial desde el SERVICIO”, tiene como objetivo principal desarrollar y mejorar habilidades en los colaboradores frente al relacionamiento con el cliente, logrando la transformación de su negocio donde el servicio excepcional sea un hábito mediante un entorno laboral donde el servicio al cliente sea algo natural brindando experiencias memorables al cliente lo cual se traduce en colaboradores felices, incremento en ventas, fidelización y un mayor reconocimiento en el mercado.



COMO LO HACEMOS?

1. PROGRAMA DE MENTORIA

Tiempo	Tema	Objetivo	Contenido	Resultado
2 horas	La Importancia del Servicio - Identificación	Transformar la actitud y las acciones de una persona, mejorando su desempeño y bienestar.	- El poder de servir - El CX en las organizaciones y los negocios. - Diseño de experiencia memorable	El colaborador aumenta su motivación y satisfacción laboral.
4 horas	Potencializar Hábitos de Servicio	Desarrollar en los empleados una actitud proactiva y positiva hacia el servicio.	- Virtudes que exige el servicio - Actitud del servicio	El colaborador mejora sus habilidades interpersonales, aumenta su autoestima.
7 horas	Habilidades de comunicación	Fortalecer la conexión emocional con los clientes a través de habilidades de comunicación, contribuyendo al crecimiento personal de los empleados y al éxito sostenible de la empresa.	Desarrollo de las siguientes habilidades: - Escucha activa - Asertividad - Empatía - Lenguaje del cuerpo - Sonreír - Resolución de PQR'S:	Enriquece la vida profesional de los colaboradores, también contribuye a su bienestar personal y a la efectividad general de la organización.
2 <u>Horas</u>	Protocolos de servicio al Cliente	Asegurar interacciones consistentes, respetuosas y satisfactorias que fortalezcan la relación con los clientes	- Definición y Propósito de los Protocolos de Servicio - Principios Básicos del Servicio al Cliente:	Mejora la experiencia del cliente, lo que repercute positivamente en la reputación y el éxito de la empresa.
10 horas	Entrenamiento y desarrollo continuo	Asegurar que mantenga y mejore constantemente sus habilidades y conocimientos.	- Club de lecturas <u>Feedback 360</u> - Cliente oculto <u>Feedback</u> constructivo	Mejora el desempeño profesional, fortalecimiento de la marca, reducción de costos operativos.



Metodología:

Cada sesión tendrá una metodología teórico-práctica, en la cual se planteará una explicación del tema, presentará casos de aplicación de la vida real y se desarrollarán actividades prácticas, talleres, estudio de casos, club de lecturas, desarrollo del plan de acción personal, compromisos y evaluación final.

2. CONSULTORIA

Ahora que ya cuentas con unos colaboradores expertos en generar experiencias memorables, podemos pasar a la segunda fase la cual consiste en estructurar un **MODELO DE CUSTOMER EXPERIENCE** para tu empresa, el cual proporciona un marco integral para desarrollar y mantener un servicio al cliente de alta calidad.

Al enfocarse en la cultura del servicio, la mejora continua, la personalización de la experiencia del cliente, el desarrollo de procedimientos, procesos, protocolos enfocados en el cliente y el desarrollo integral del personal, se puede asegurar que la organización supere las expectativas de los clientes marcando la diferencia frente a la competencia aplicando la única estrategia competitiva a lo largo del tiempo (Experiencia del cliente como el centro de la organización).

Customer service

“ El servicio no es lo que haces, sino quien eres. Es una forma de vida que debes llevar a todo lo que haces si quieres integrarla en las interacciones con tus clientes.

- Betsy Sanders-



Contenido en consultoría:

Análisis inicial y diagnóstico

Visión, Misión, Política, Valores del Servicio

Cumplimiento legal y derechos de los clientes

Propuesta de valor

Personalización y Programas de Fidelización

Mapeo del Viaje del Cliente

Interacción Multicanal

Sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)

Medición y mejora continua

Gestión de Reclamos y Resolución de Problemas

El tiempo que te puede tomar estructurar un modelo de servicio depende de varios factores, como el tamaño y la complejidad de tu empresa, los recursos disponibles, y la claridad de los objetivos que deseas alcanzar. Promedio de tiempo esta entre 3 a 6 meses o más, dependiendo de la magnitud del proyecto y de la disposición de la empresa para adoptar los cambios necesarios.

TUS LOGROS:

- **Disminución de rotación de personal:** ambiente de trabajo más motivado y comprometido.
- **Mejora la productividad:** a través del fortalecimiento de trabajo en equipo, disminución de PQR's, autoservicio, automatización, disminución de tiempo en procesos de atención.
- **Fidelización de clientes:** representa un ahorro publicidad en algunos casos, en otros incrementos de ventas, satisfacción cliente final.
- **Desarrollo profesional de los colaboradores:** el personal estará en la capacidad de asumir nuevos retos.
- **Ventaja competitiva sostenible:** convertir el servicio al cliente en una vocación como cultura de la organización, logrando así el incremento en ventas y mayor reconocimiento en el mercado.



**CUSTOMER
SATISFACTION**



«El servicio al cliente no debe ser solo un departamento: debe ser toda la empresa».

Tony Hsieh



Comunícate con Nosotros



@comercialactivation



www.comercialactivation.com



+57 3159315315