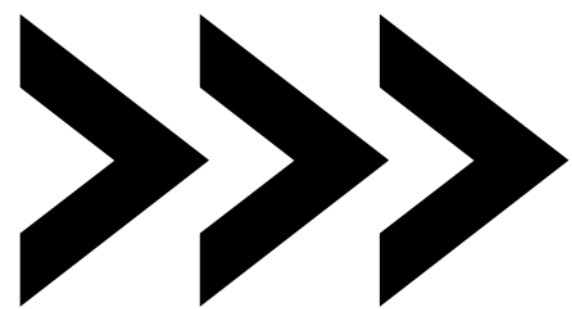




¡Bienvenidos!



PASIÓN POR EL CLIENTE

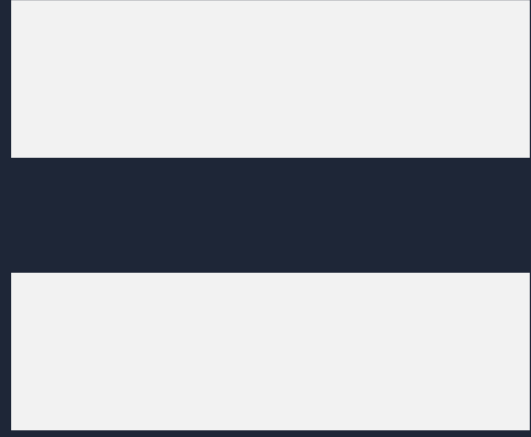
2022



LAS HISTORIAS

HACEN LA HISTORIA...







EL PODER DEL CLIENTE



“Los clientes pueden echar a todas las personas de una empresa, desde el más alto ejecutivo hacia abajo, simplemente gastando su dinero en algún otro lugar.”

SAM WALTON

Por lo tanto...



Los clientes son
la razón de ser
de cada organización

**¿CÓMO LUCE UNA ORGANIZACIÓN
QUE TIENE DE VERDAD AL
CLIENTE EN EL CENTRO?**



EXCEDEN LAS
EXPECTATIVAS DE LOS
CLIENTES EN FORMA
SISTEMÁTICA Y
SUSTENTABLE

CLIENTE

TODAS LAS
PERSONAS ESTÁN
CONECTADAS
EMOCIONALMENTE
CON LOS CLIENTES

¿CÓMO SE CONSTRUYE UNA ORGANIZACIÓN ASÍ?





En la interna, vivimos las organizaciones “en sectores”



Pero...

Lo que experimenta el cliente, es el resultado de un
PROCESO









ACTIVIDAD

LA CABLERA





¿Qué es satisfacción del cliente?

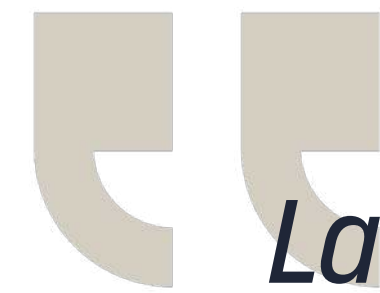


S = P - E





S = P - E

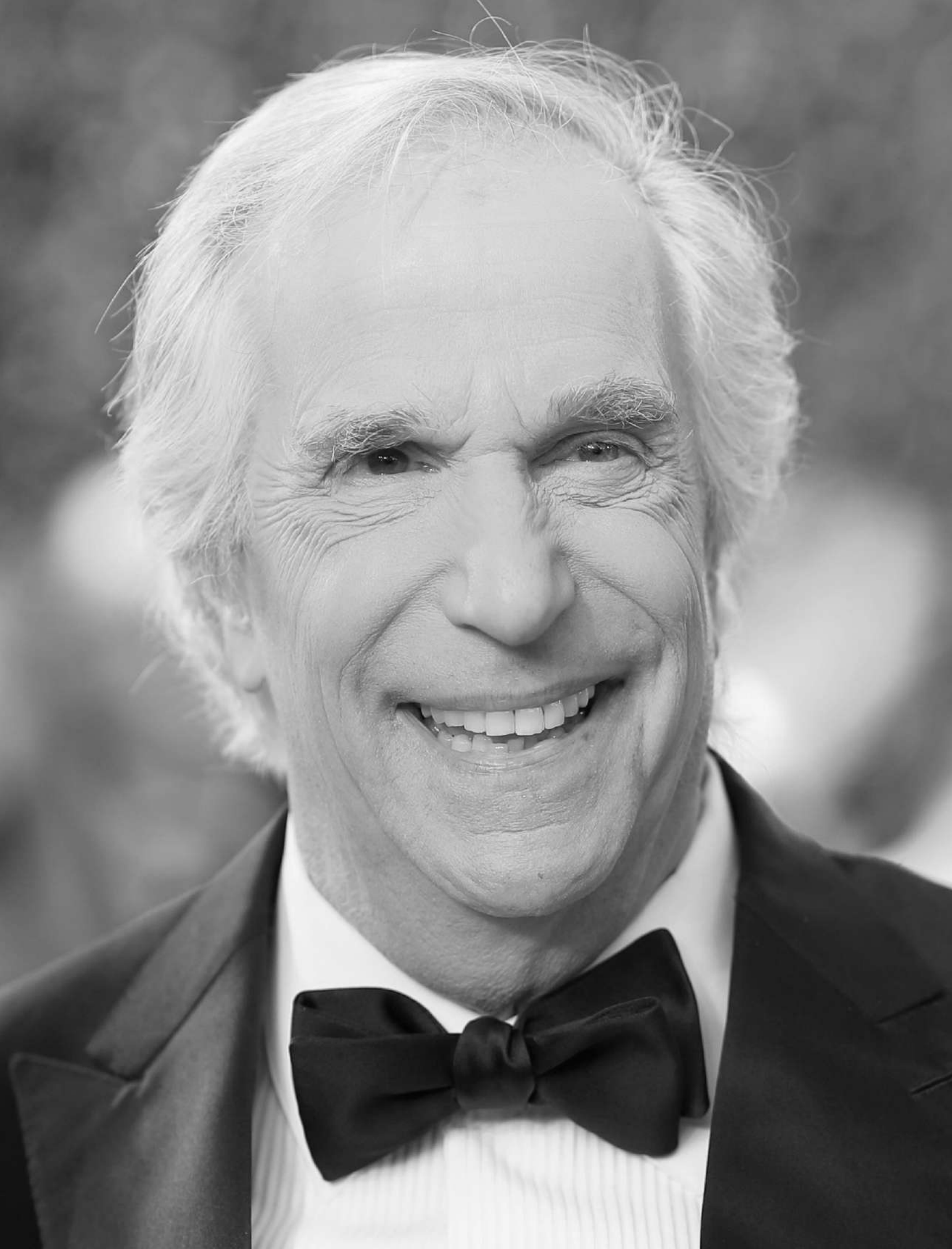


*La percepción del cliente
es tu realidad.*

KATE ZABRISKIE

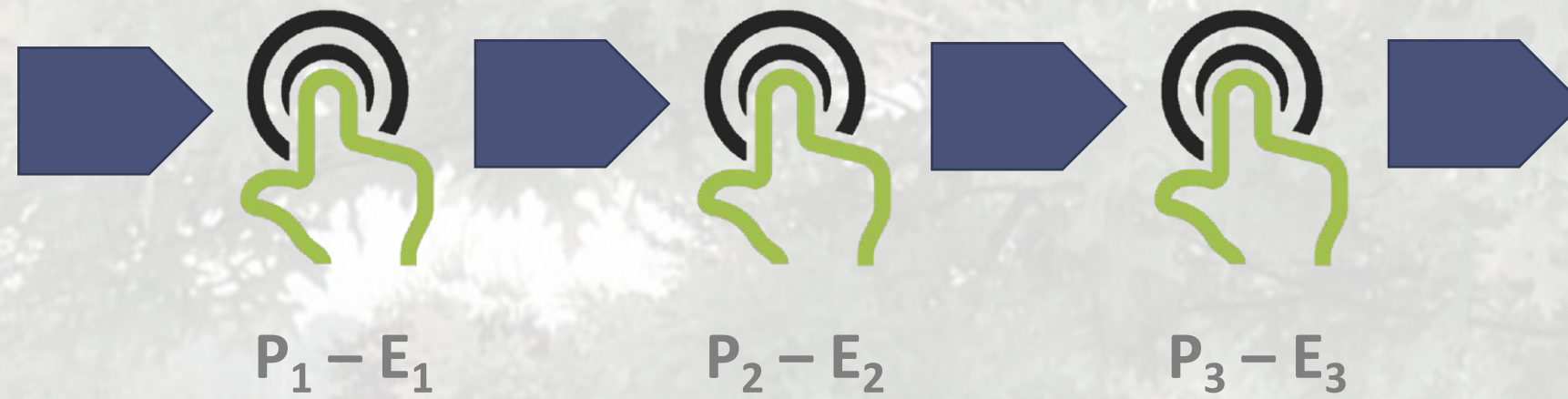


S = P - E



“ *Los supuestos son
las termitas de las relaciones* ”

HENRY WINKLER



¡NOS EVALÚAN EN CADA CONTACTO!

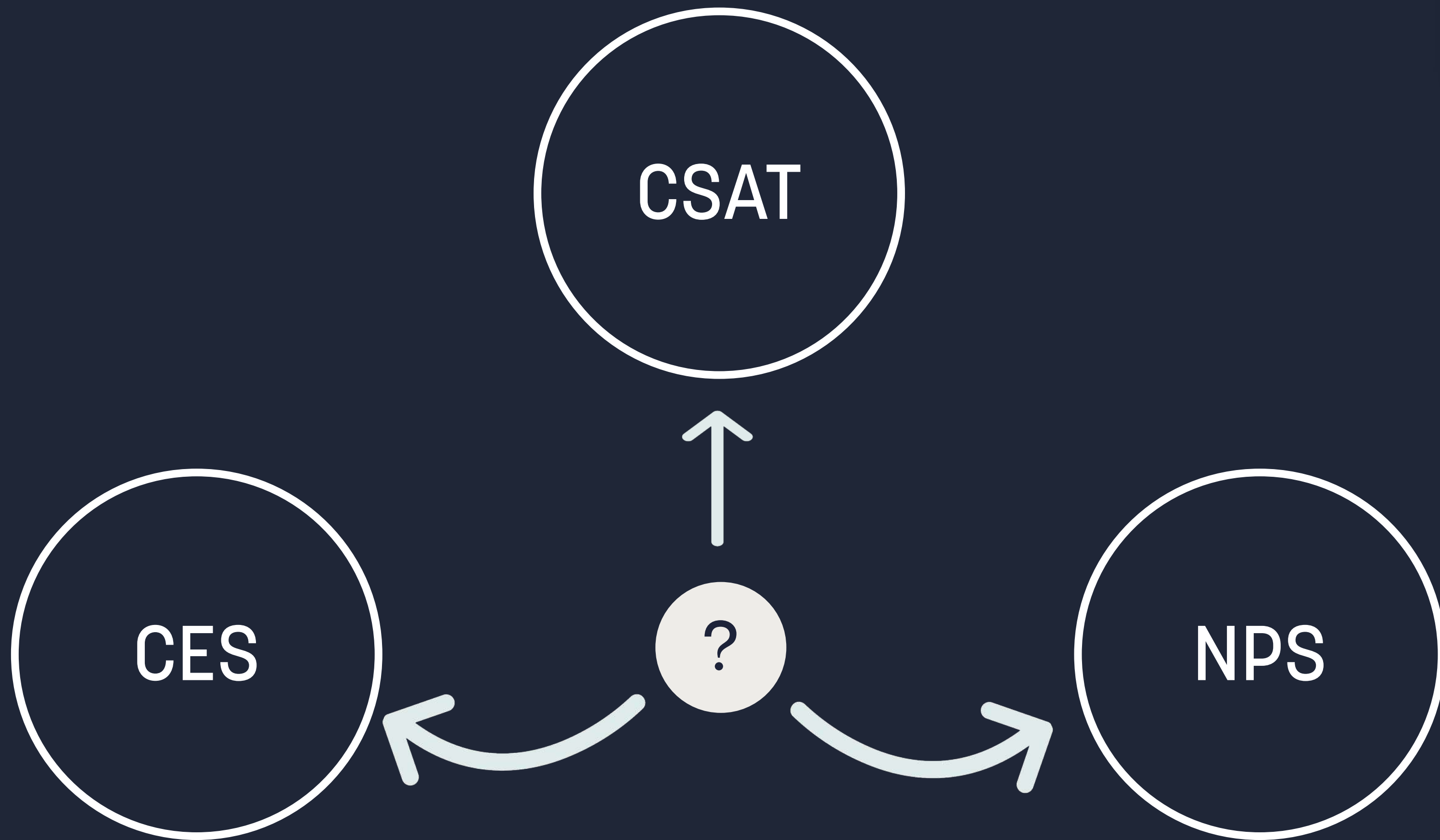
LAS PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES

SON "LA REALIDAD"

(S=P-E)



¿Cómo venimos?
¿Qué nos dice la **VOZ DEL CLIENTE**?



¿A dónde apuntamos?





*Simplemente tener clientes satisfechos
ya no es suficiente.*

*Si realmente quieres un negocio próspero,
tienes que crear fans extremos*

KEN BLANCHARD



Y a pesar de todo...



Y a pesar de todo...



ALGO PUEDE FALLAR



Seamos clientes por un minuto



**UN EXCELENTE MANEJO DE LAS QUEJAS
INCREMENTA LA SATISFACCIÓN...
¡Y SU LEALTAD!**

LAS QUEJAS SON OPORTUNIDADES

PARA MEJORAR

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A TENER EN CUENTA



1

Queja escuchada
por el proveedor

=

24

Quejas de las que
nunca se entera.

1

Persona que
no se queja

=

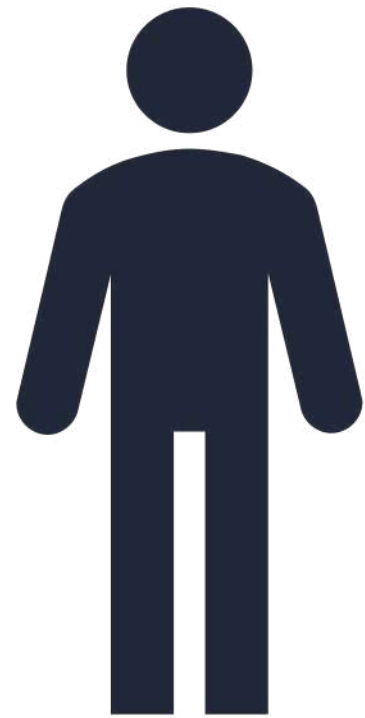
+4

Personas que se
enteran del problema

A TENER EN CUENTA



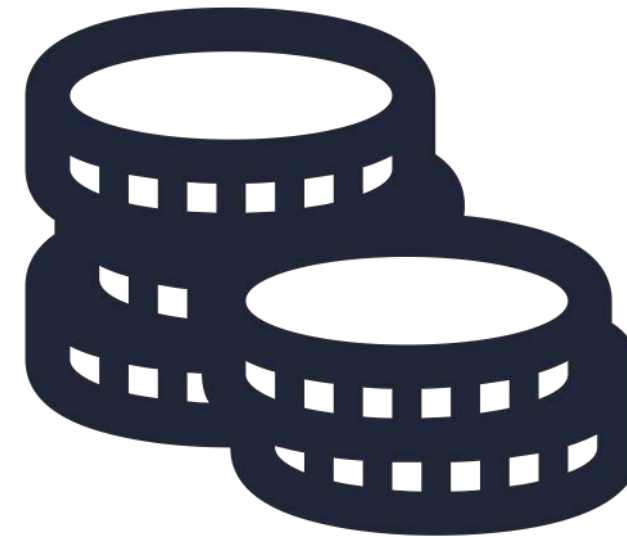
Las Quejas son muy buenas *oportunidades* para:



Mostrar que el cliente nos importa



Demostrar nuestras capacidades



¡Vender más!



Aprender



ACTIVIDAD

LAS QUEJAS MÁS FECUENTES







ALINEACIÓN

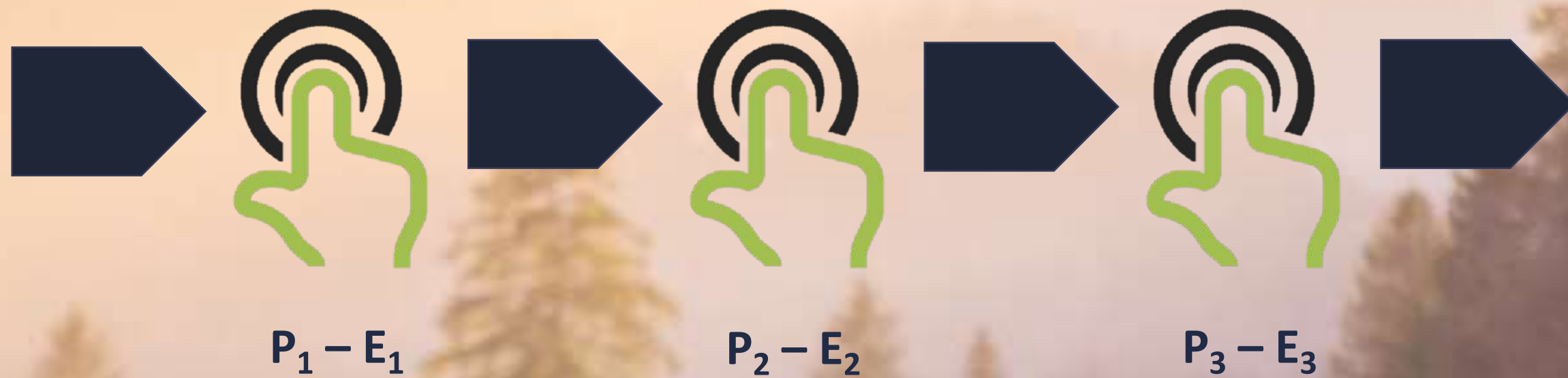
MARCA

CULTURA





1



MOMENTOS DE LA VERDAD



CULTURA : "ES UN *PROBLEMA CULTURAL...*"

ES UN PROBLEMA DE LIDERAZGO



MUCHO MÁS QUE *UN ANILLO*



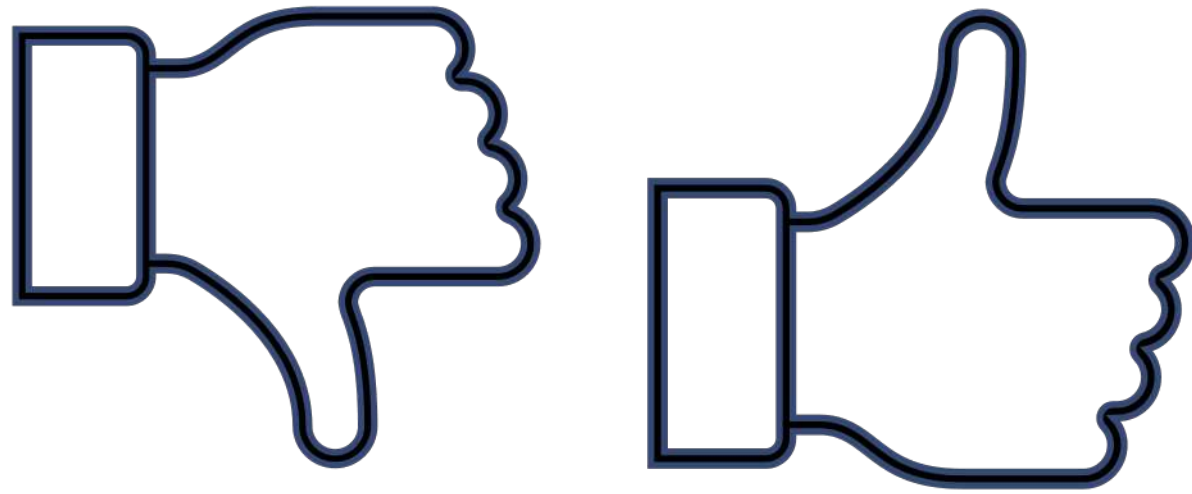
**SÓLO UNA CULTURA CLIENTE CÉNTRICA
PERMITE TENER CLIENTES ENCANTADOS**



EVALUACIÓN



bit.ly/HORMMETAL





¡MUCHAS GRACIAS!