

Servicio al Cliente una Asignatura en Deuda

Gabriel Vallejo



www.gabrielvallejolopez.com



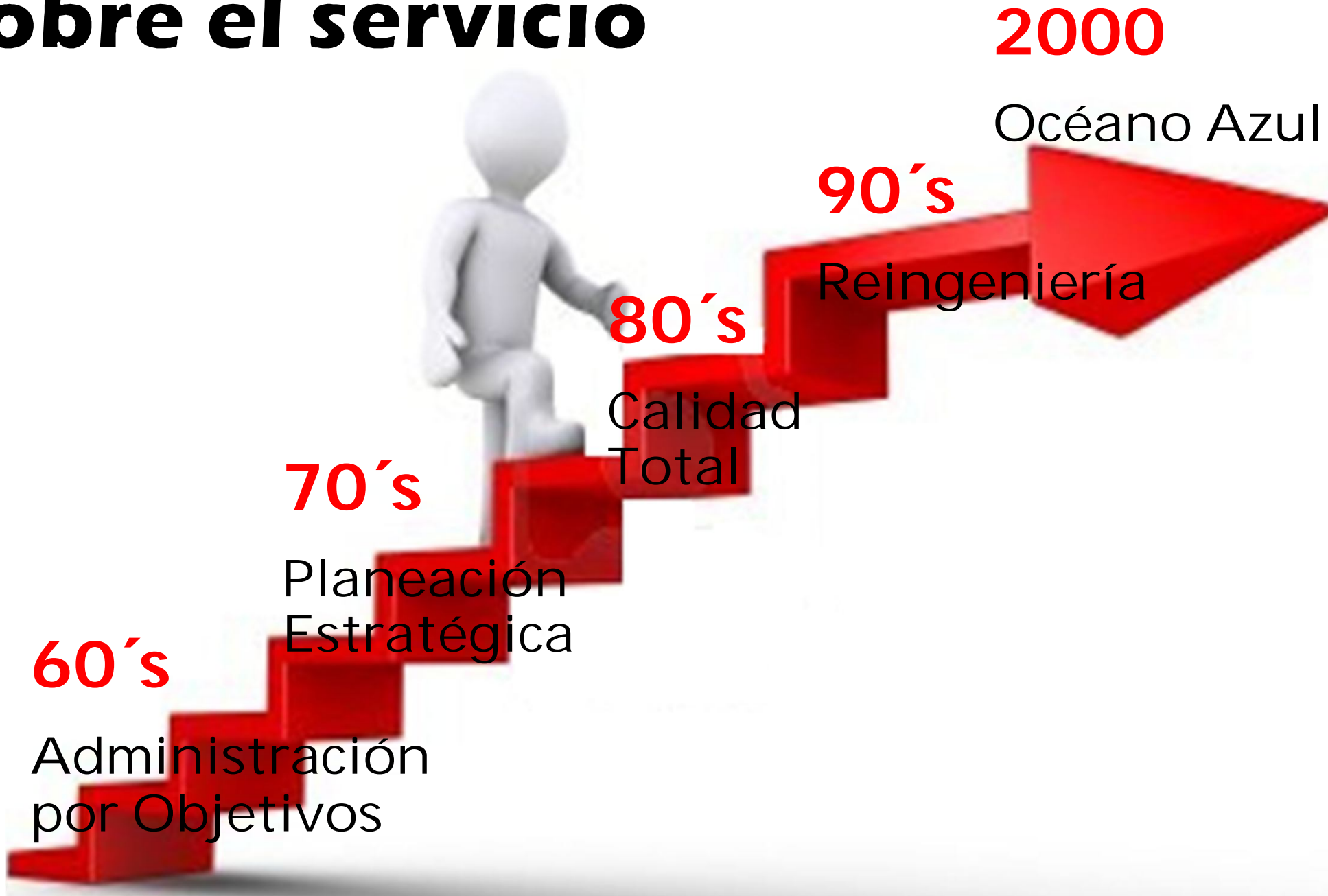
LA AMANTE 

¿En qué época nos encontramos?

1. Tecnología
2. Globalización
3. Nuevas oportunidades
4. Servicios o productos
5. Qué hacen hoy las principales empresas del mundo
6. El éxito no es eterno (SAS)
7. La importancia del talento humano
8. Los procesos hoy
9. Ecología empresarial
10. El factor liderazgo
11. El cliente hoy
12. Alianzas estratégicas (sectores)
13. Nuevas formas organizacionales.



Evolución sobre el servicio



Estado actual de muchas organizaciones



La empresa consagrada al *Cliente*

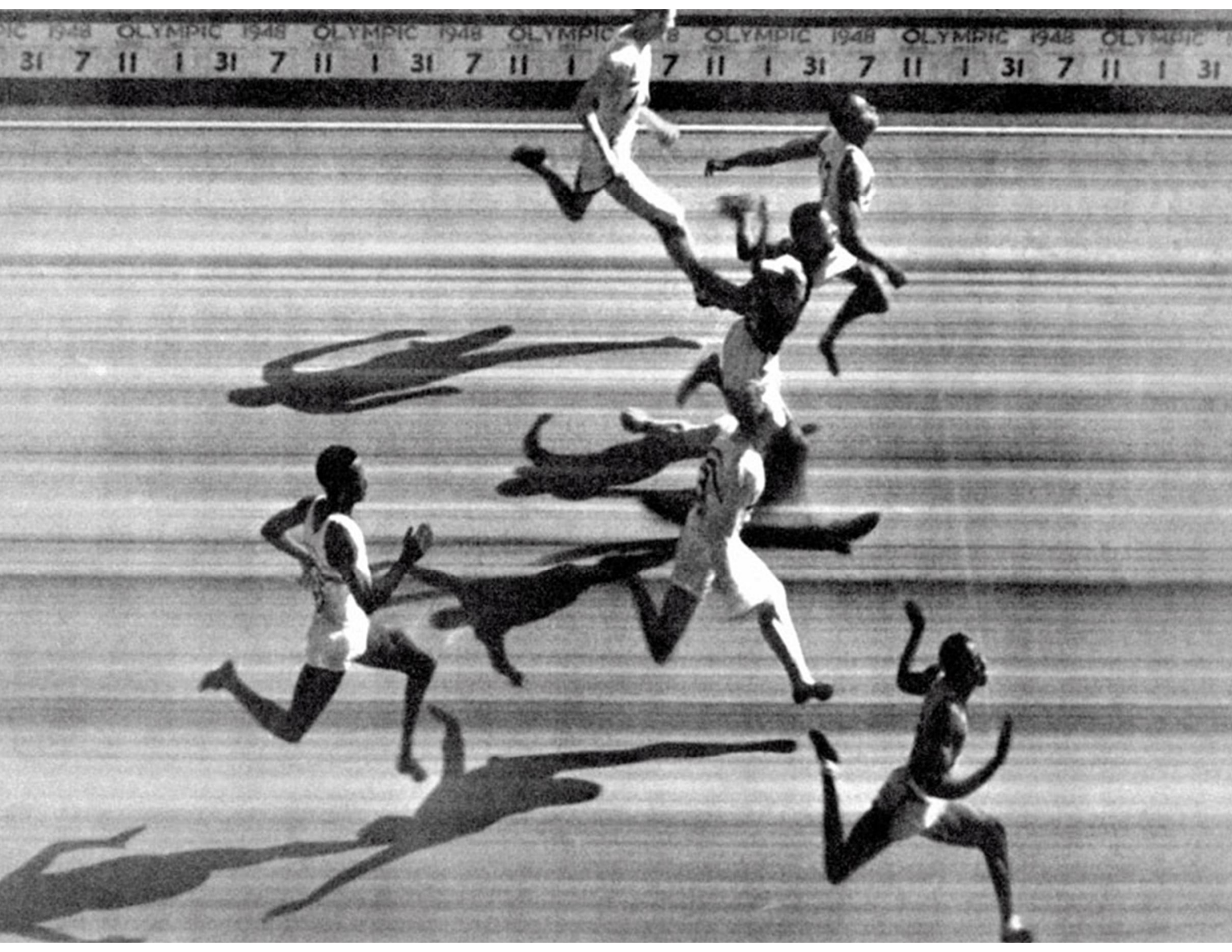


ESTRATEGIA

PROCESOS



TALENTO HUMANO



Tecnología

Respaldo

Innovación

Experiencia

Éxito

Solidez

Talento Humano

Reconocimiento

SERVICIO AL CLIENTE

Superior

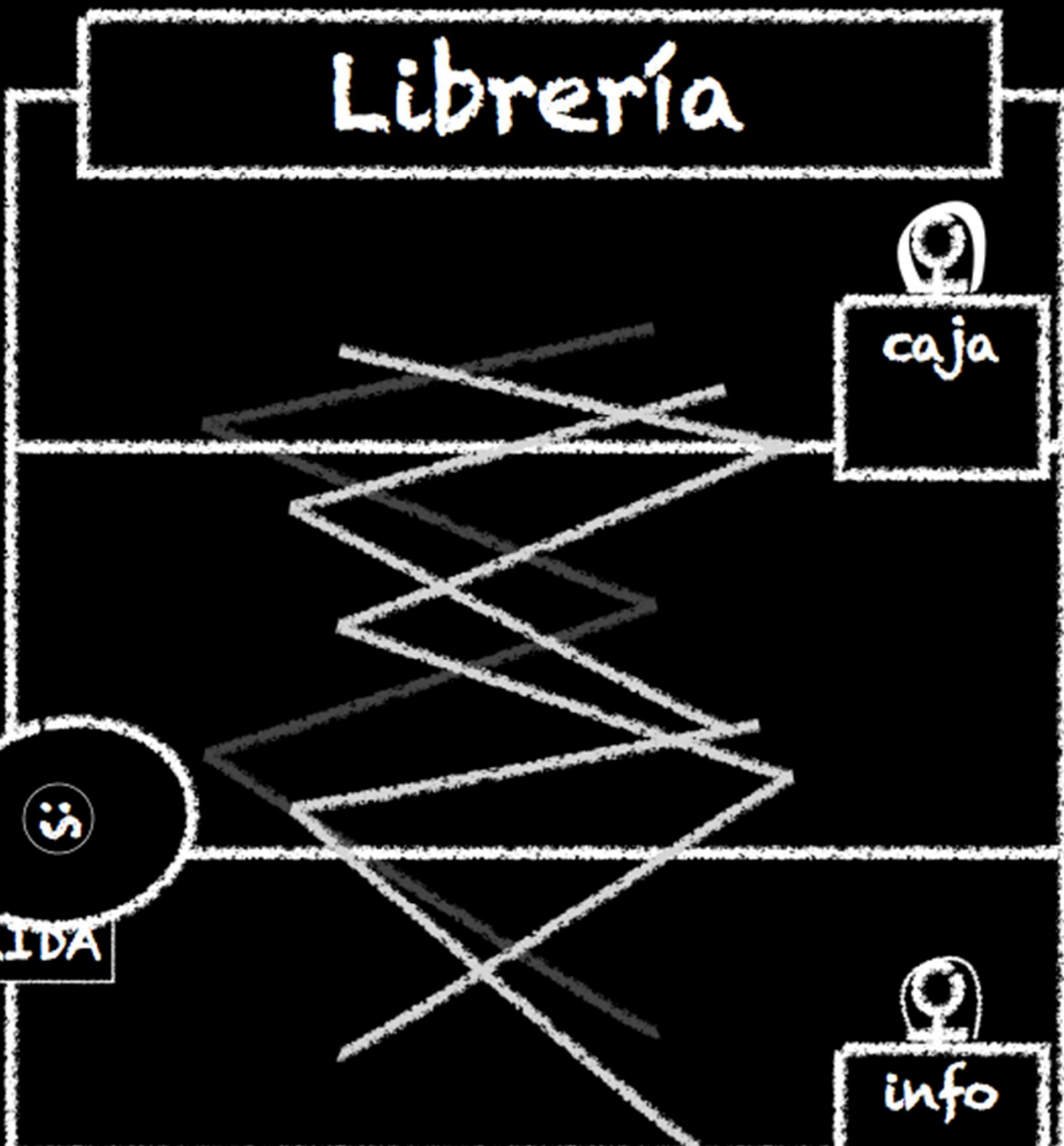
Librería

caja

§

SALIDA

info





La venganza del usuario

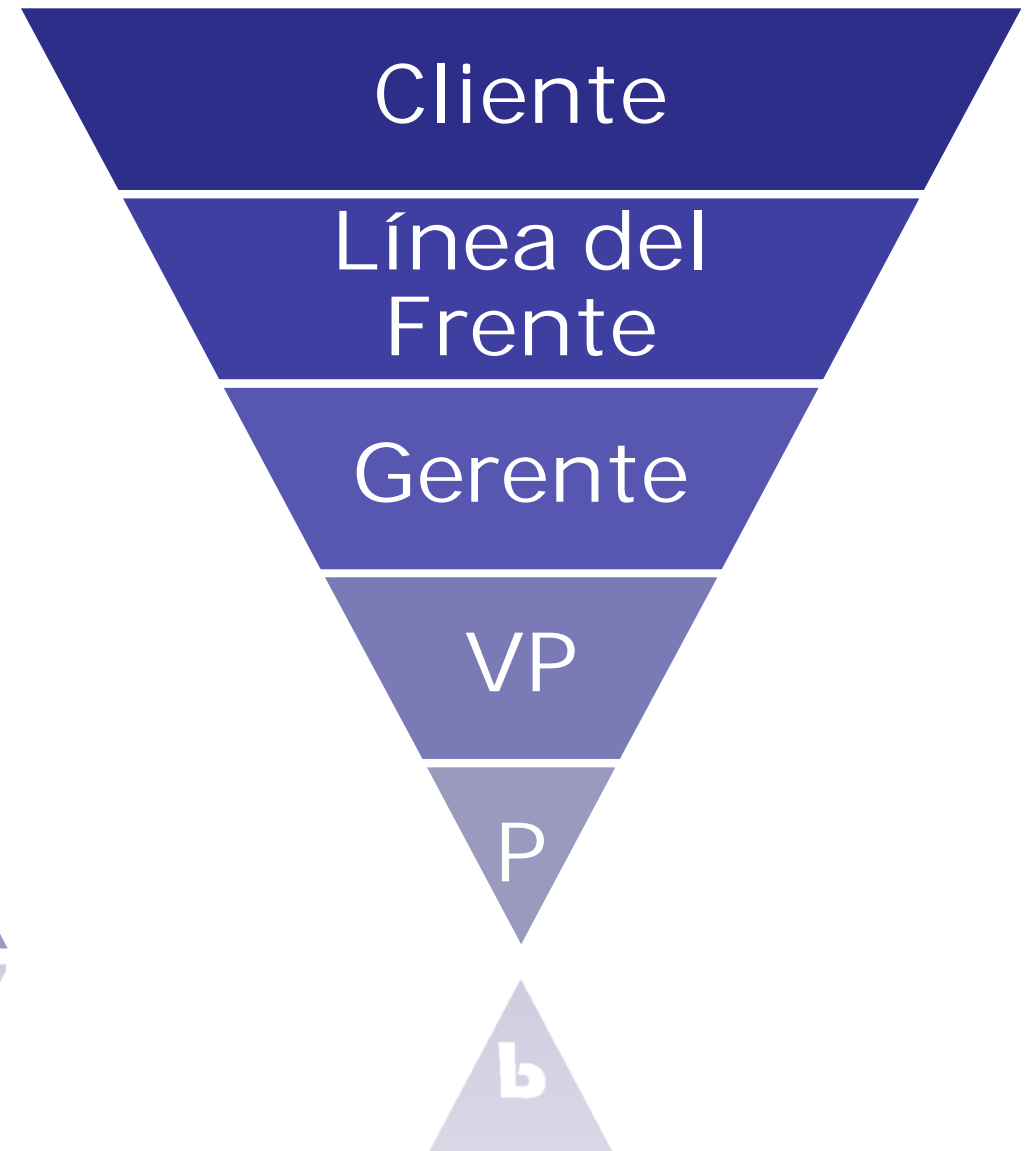
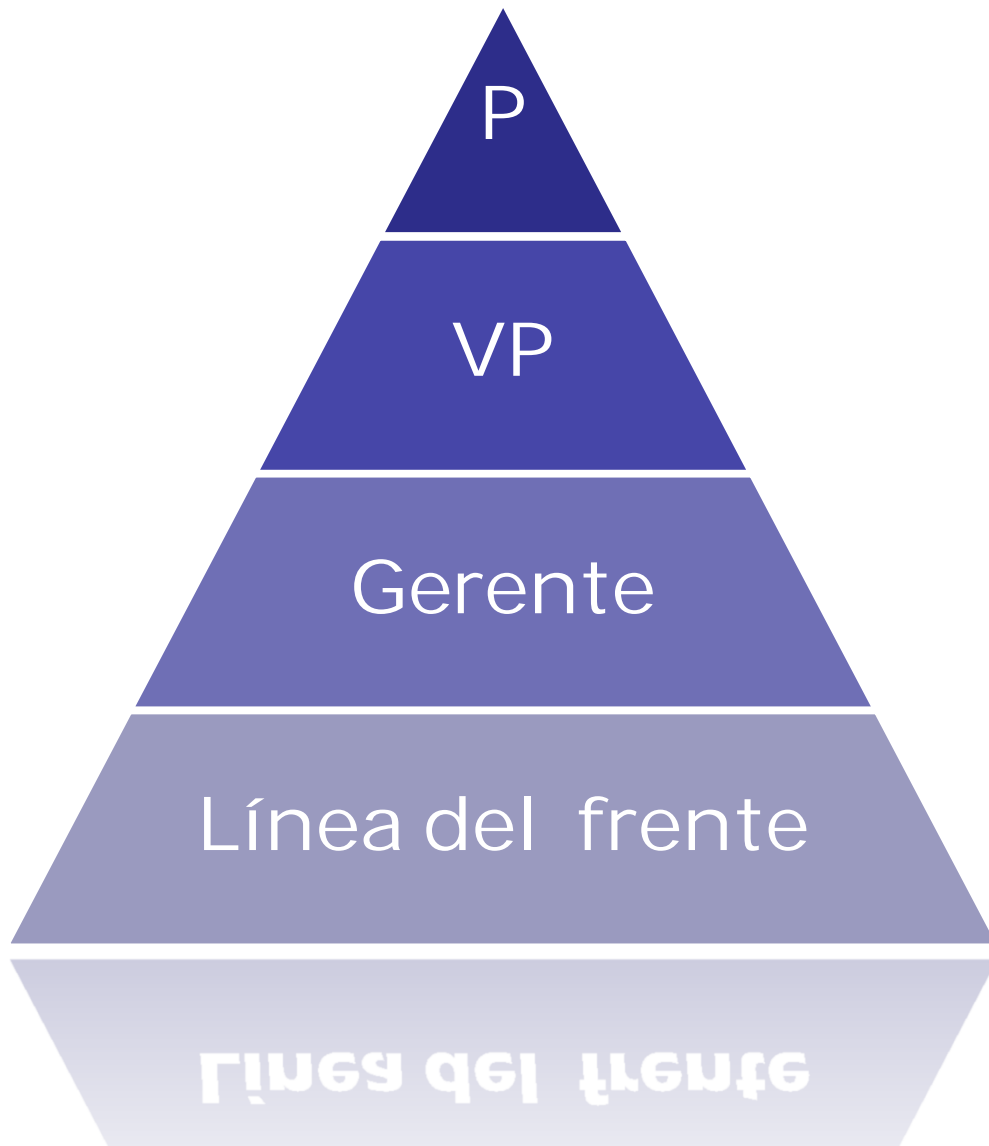


Check Out

1:00 p.m.

Gracias

Estructuras Organizacionales



Por qué las
encuestas de
servicio al cliente
no funcionan?



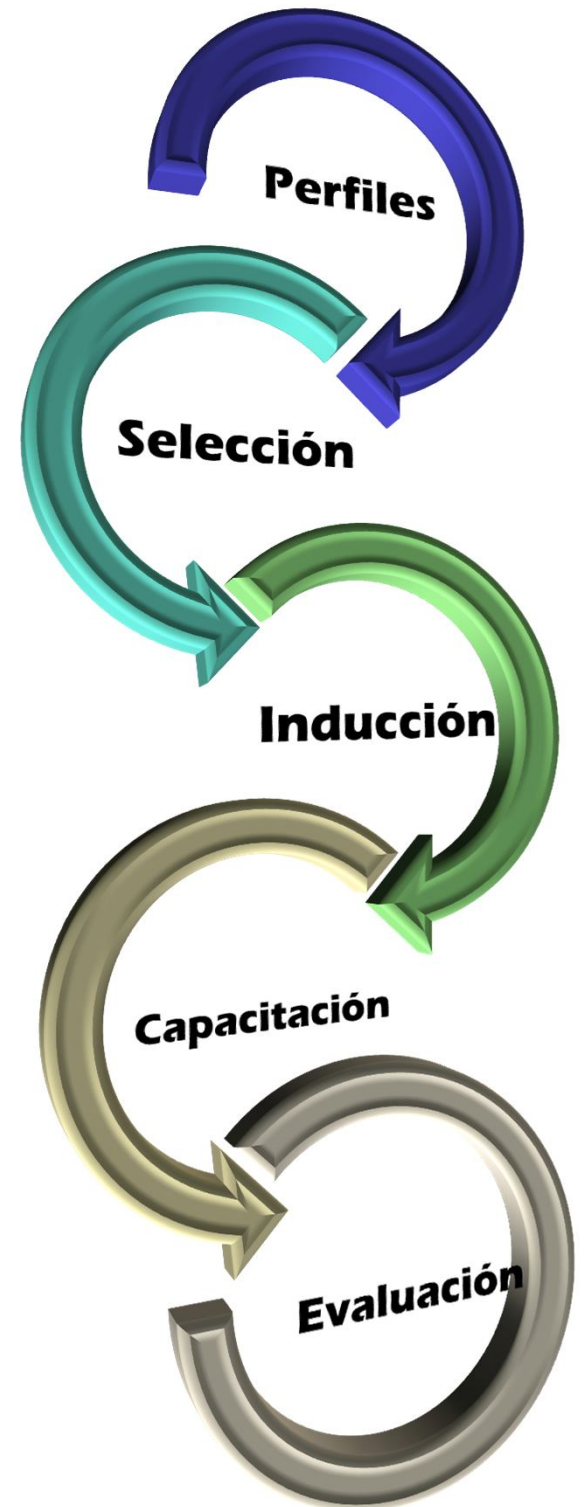
Mercadeo del mendigo



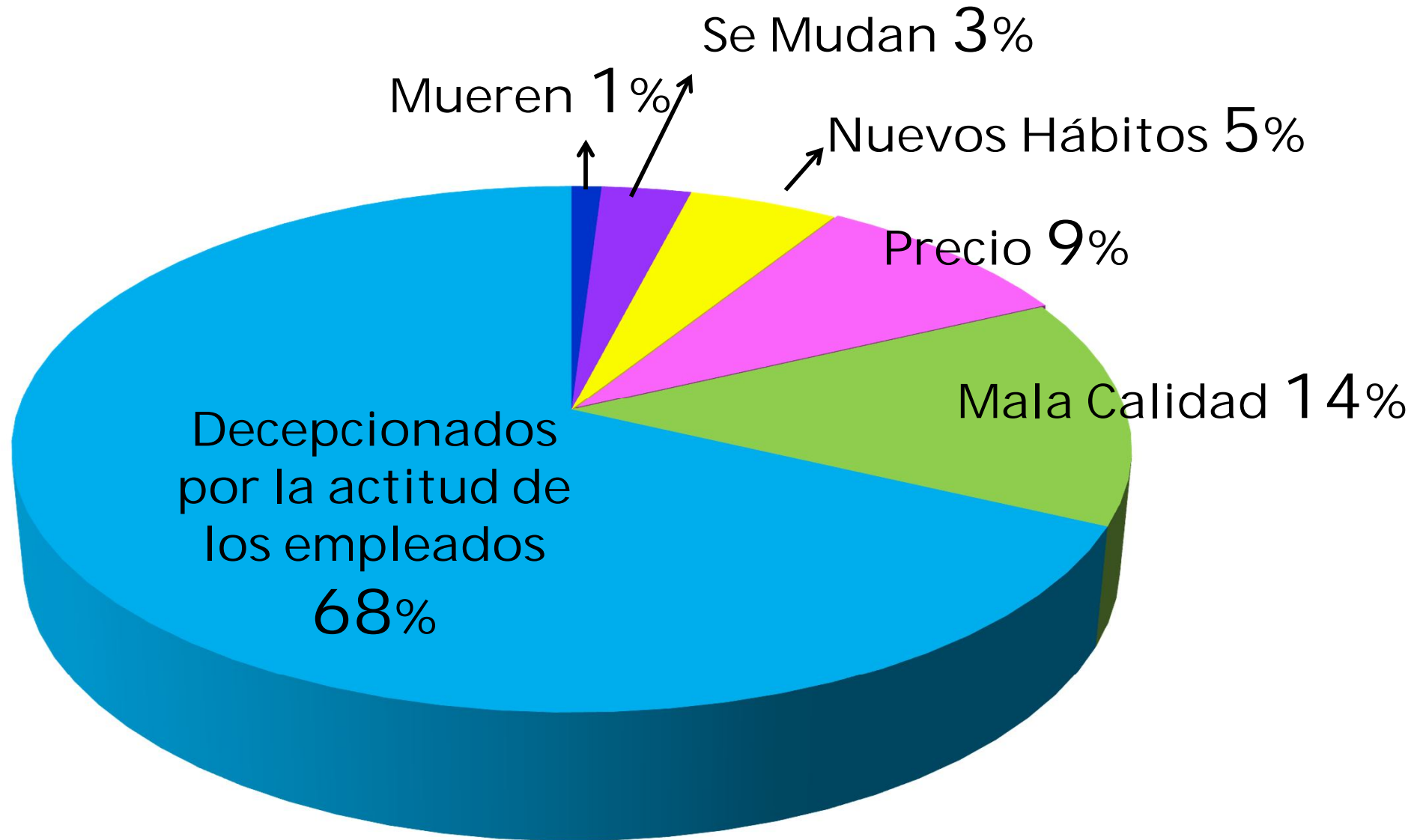
¿Comenzaste mal el día?



Talento Humano



¿Por qué se pierden los Clientes?



¿Qué hacen entonces los campeones del servicio?

**Visión del futuro
(Planeación)**

**Normas y reglas
que muestren el
camino**

**Deseo de ser
legendarios**

Integridad

**Escuchan el
sonido
del mercado**

Una cultura fuerte



Deficiencia en la calidad del servicio

1. Compromiso de la alta dirección.
2. Interacción con el cliente.
3. Trabajo en equipo.
4. Comunicación.



Es el
servicio su
pasión



Tiene usted una estrategia de *servicio*



Cómo es su plan *estratégico*?



Tiene usted un
vicepresidente
de
*Servicio al
cliente?*



Cómo es un
comité de gerencia
de la
organización?



Tiene
usted un
*protocolo de
servicio?*



Usted cómo
mide el éxito
de su
organización?



*“Todo lo que usted hace
a diario en su empresa es
un acto de venta”*

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ
FERNANDO SÁNCHEZ PAREDES

AUTORES DEL
BEST SELLER
UN PASO ADELANTE



 Norma

**Siete casos
exitosos de
Servicio al Cliente
en América Latina**



ROSEWOOD
SAN MIGUEL DE ALLENDE®



MEXICO

1. Andrés Carne de Res(Colombia)
2. Bembos(Perú)
3. Copec(Chile)
4. Almacenes La 14(Colombia)
5. 123 Seguro(Argentina)
6. Rosewood(México)
7. Helm Bank(Colombia)



**En conclusión
todos los casos del
libro tienen un
elemento en
común**

pasión

¿Qué tienen en común los casos del libro?



Los une la PASIÓN

Sorprenden a sus clientes

Crean un universo para su empresa

Siempre preguntan

La pasión por encima de todo

Producto hecho en casa

¿Qué tienen en común los casos del libro?



Creatividad y diseño

El corazón como indicador

Atención a todos los frentes

No venden un producto sino
una experiencia

Son coherentes

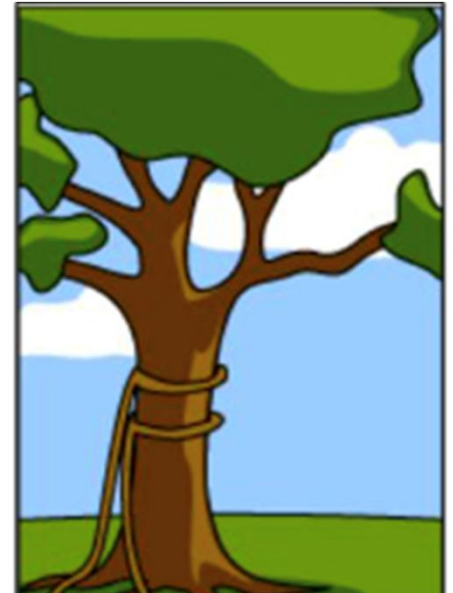
Nunca dicen que NO



Como lo definió mercadeo



Como lo ordenó ventas



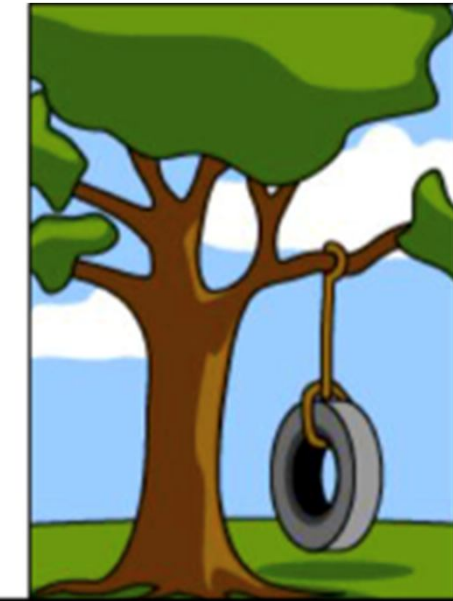
Como lo diseñaron los ingenieros



Como lo produjo manufactura



Como lo instalaron



Lo que el cliente quería



Gracias !
Gabriel Vallejo

gabriel@gabrielvallejolopez.com
www.gabrielvallejolopez.com