

# Servicio al Cliente una Asignatura en Deuda

*Gabriel Vallejo*





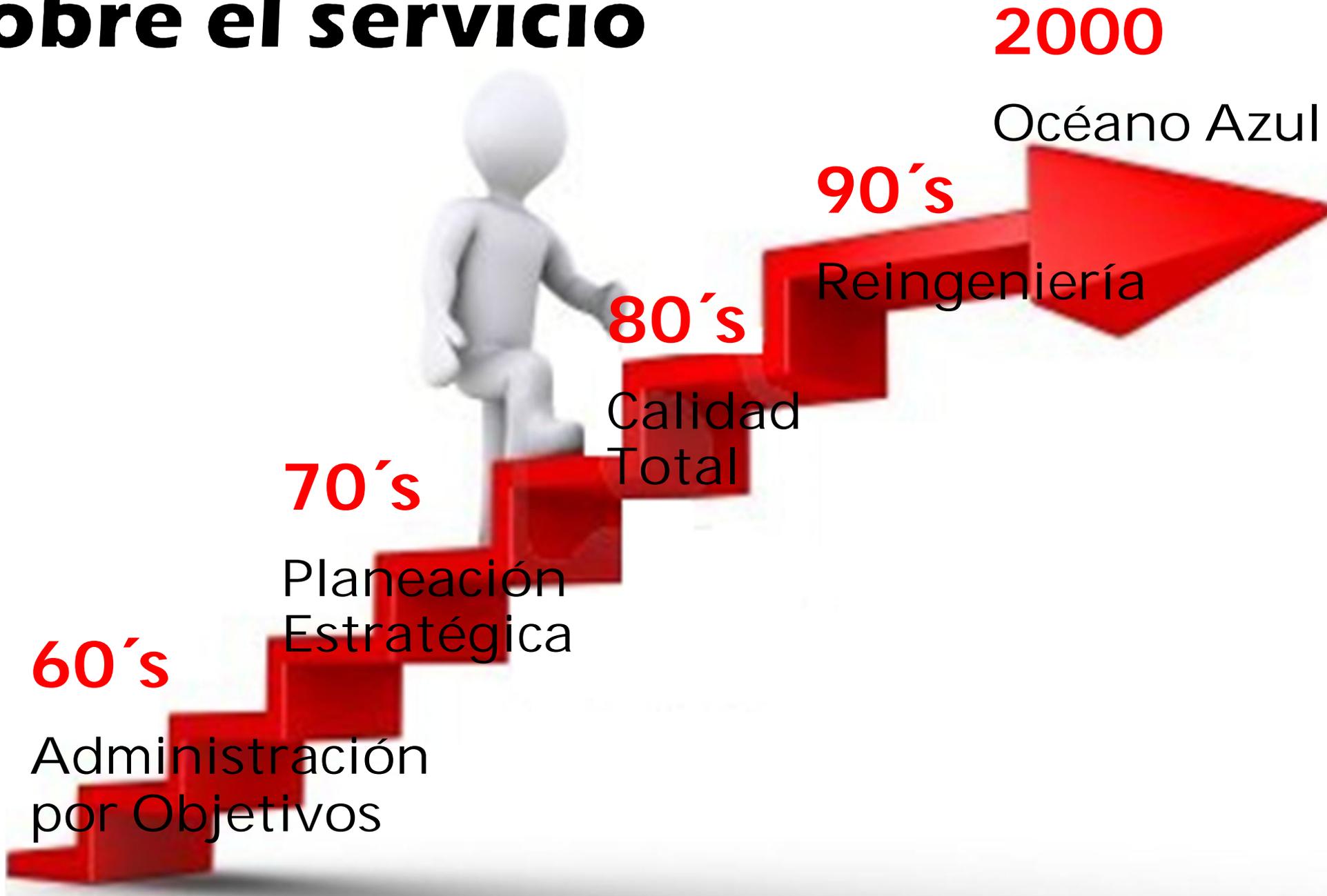
LA AMANTE 

# ¿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*

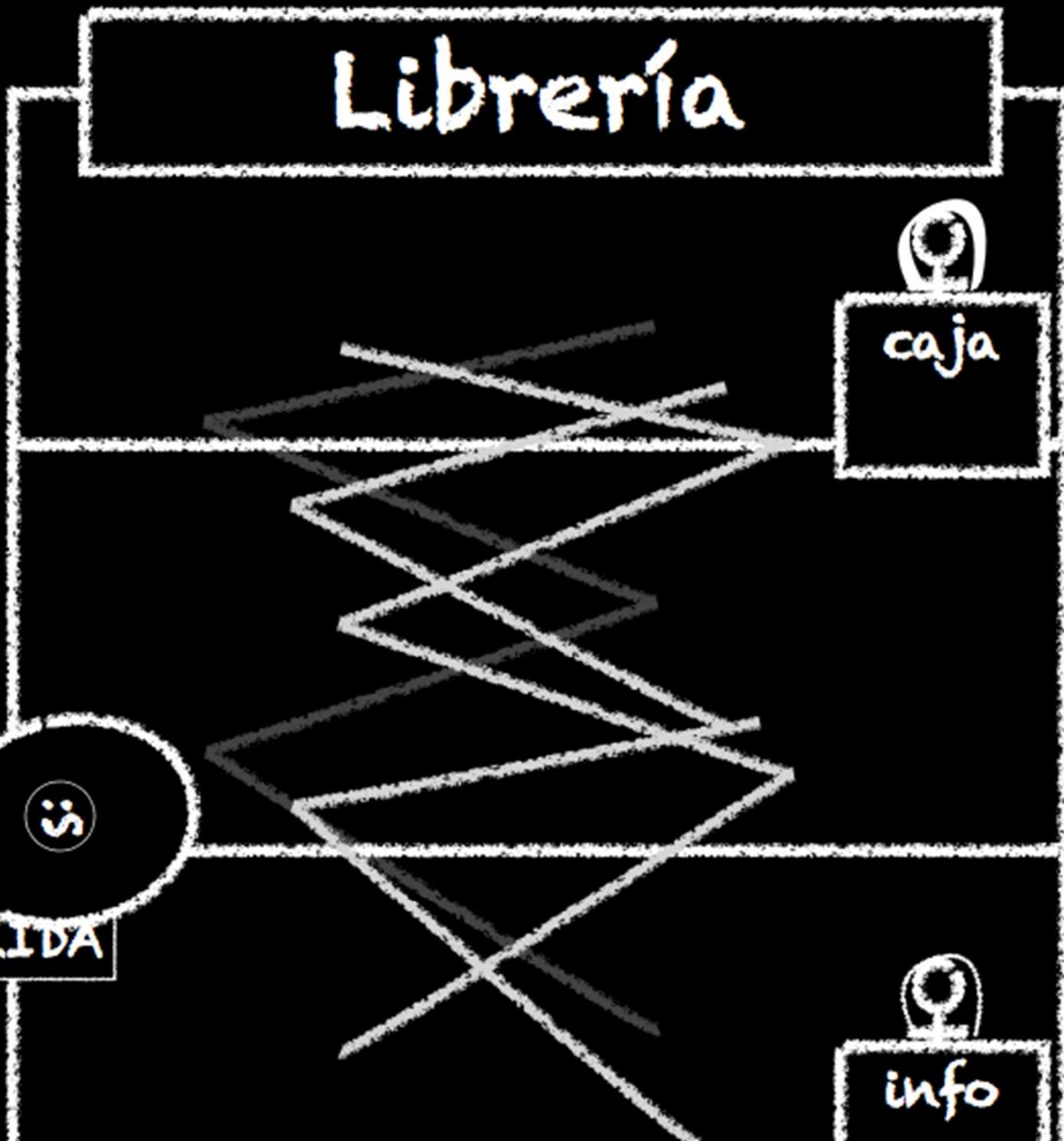
# Librería

caja

§

SALIDA

info





La venganza del usuario

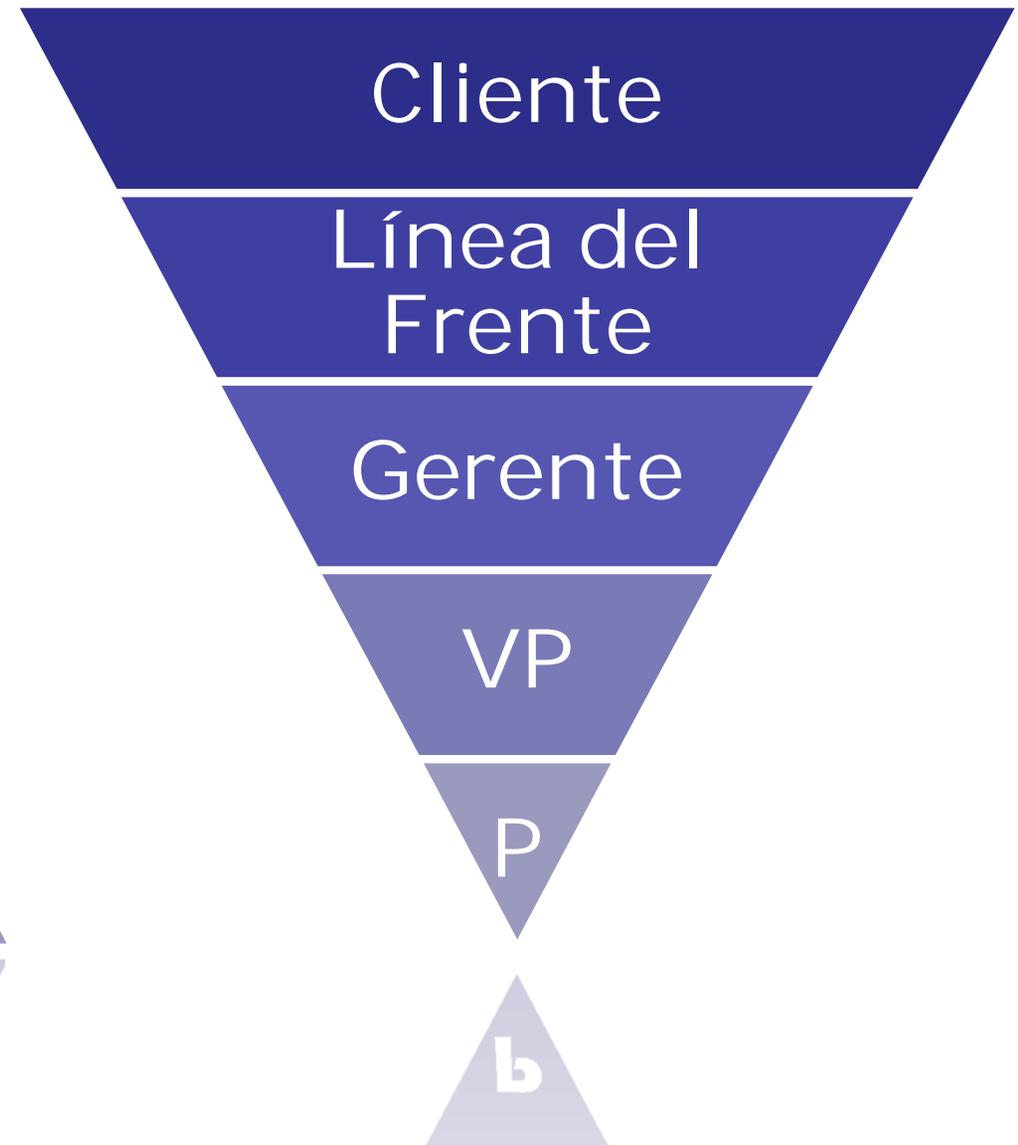
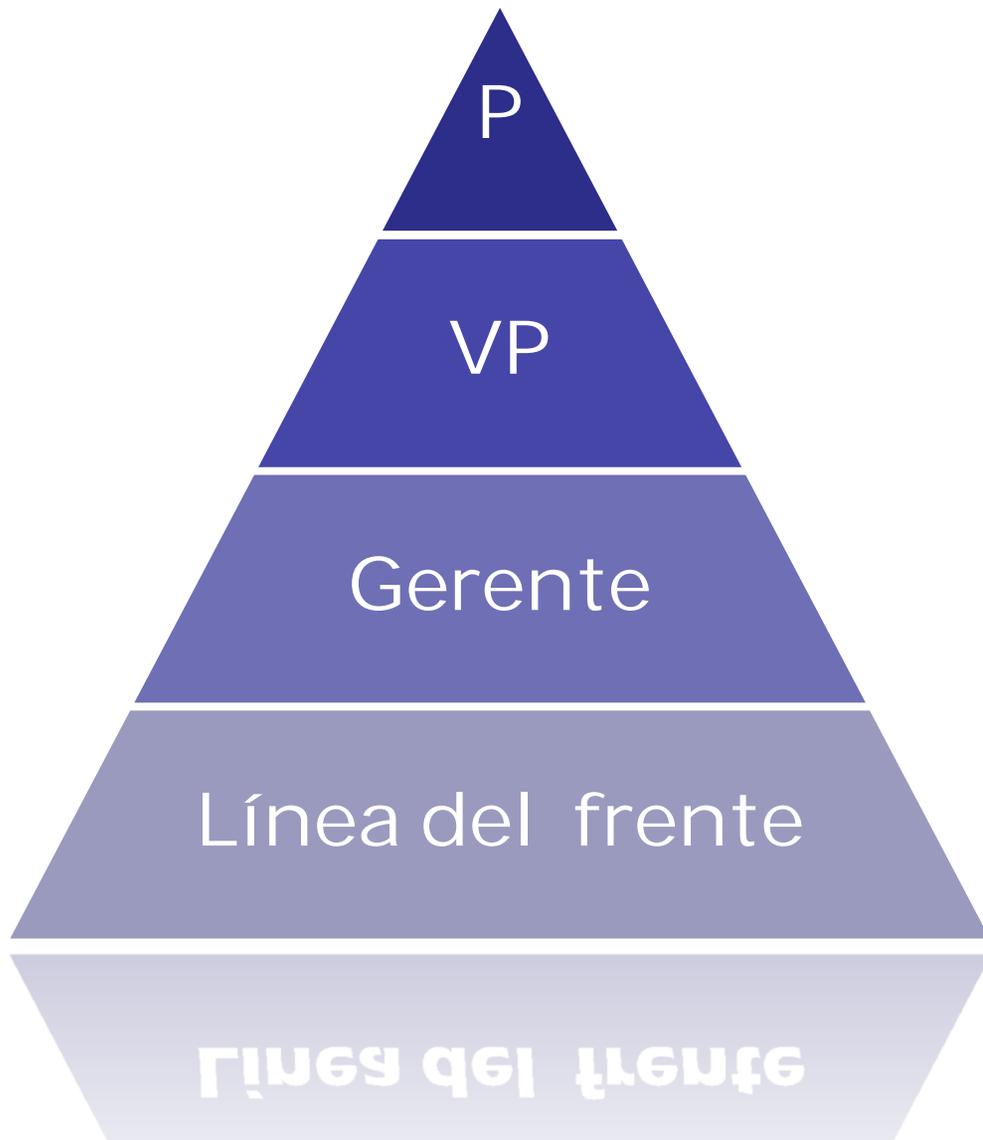


**Check Out**

**1:00 p.m.**

**Gracias**

# Estructuras Organizacionales



Por qué las  
encuestas de  
servicio al cliente  
no funcionan?



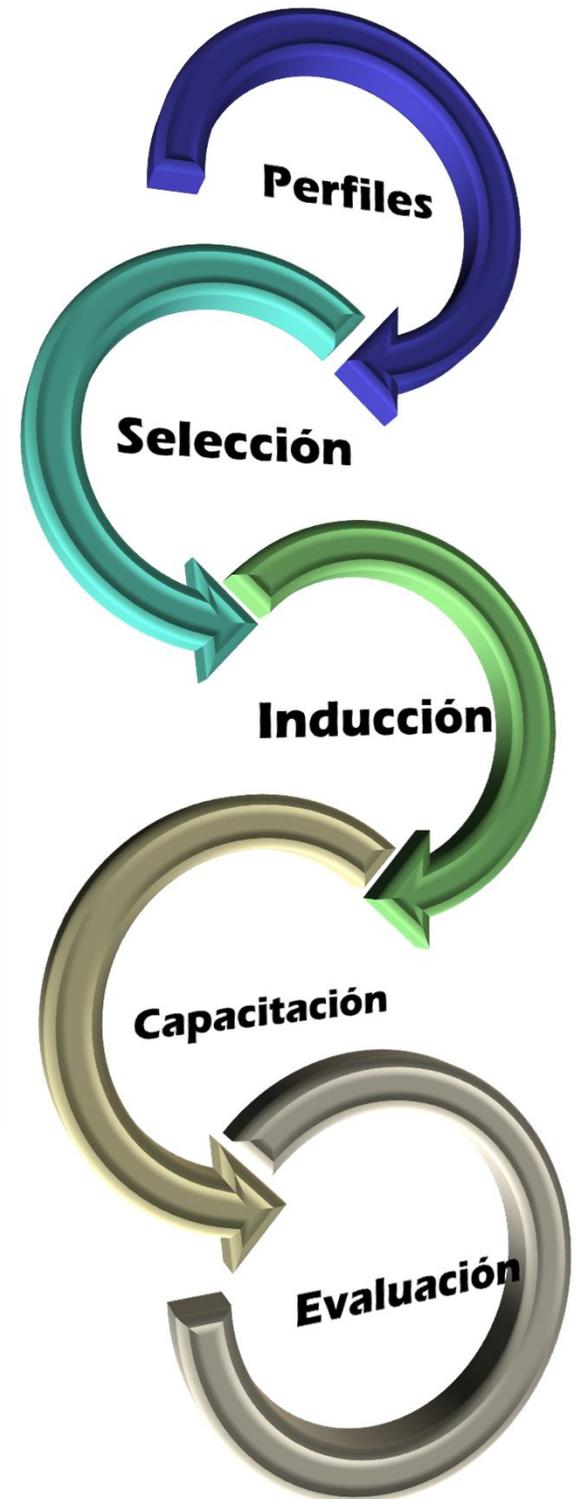
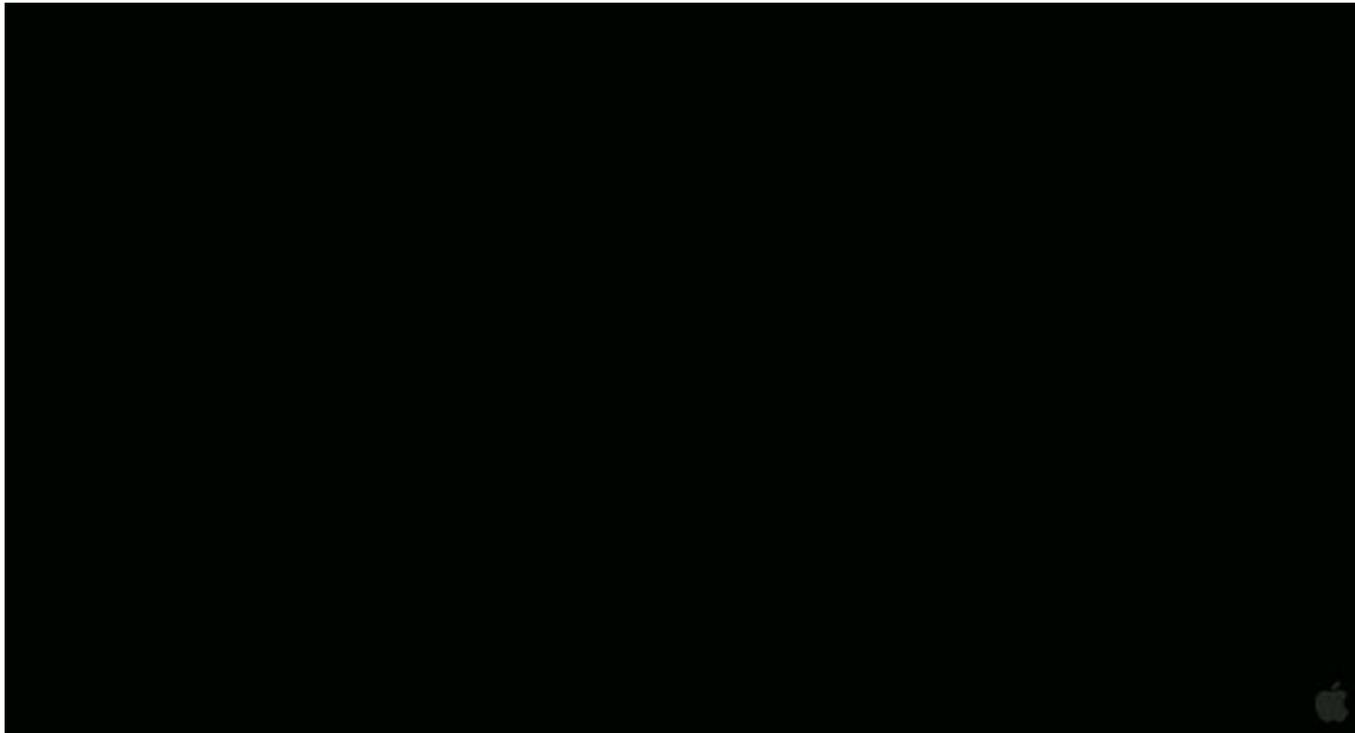
# Mercadeo del mendigo



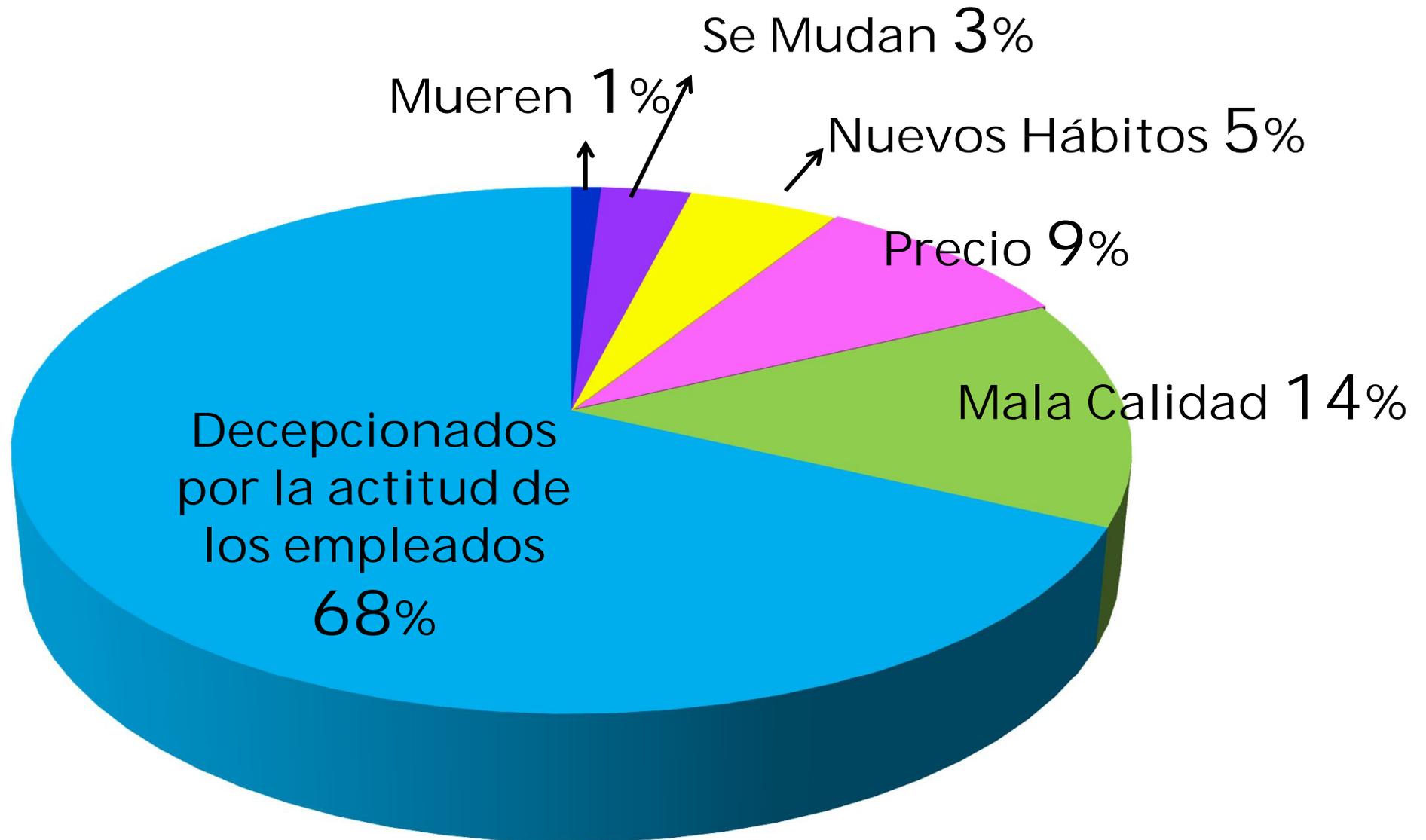
¿Comenzaste mal el día?



# 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**

**Escuchan el  
sonido  
del mercado**

**Una cultura fuerte**

**Integridad**



# **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**

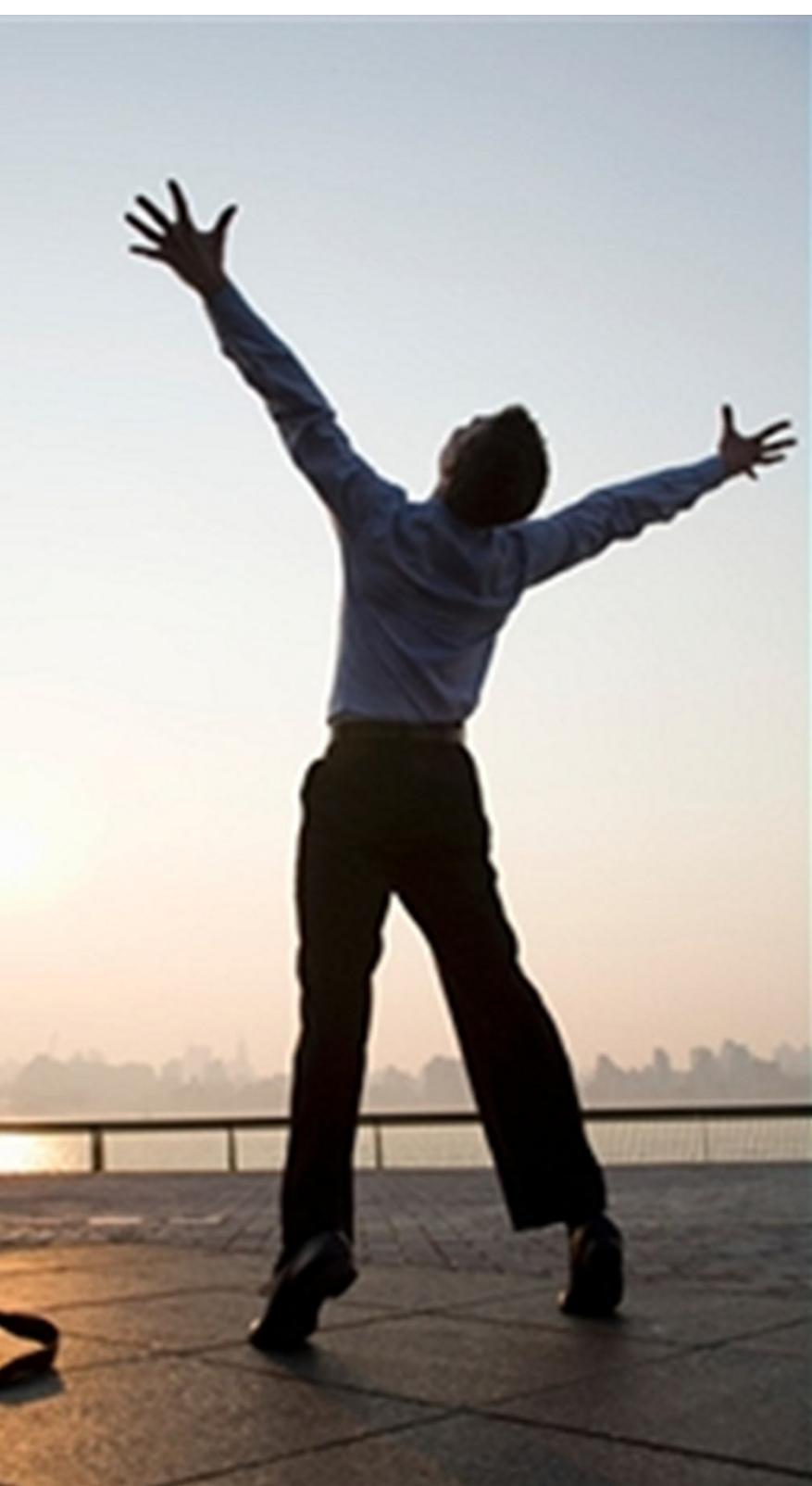


ROSEWOOD  
SAN MIGUEL DE ALLENDE®



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

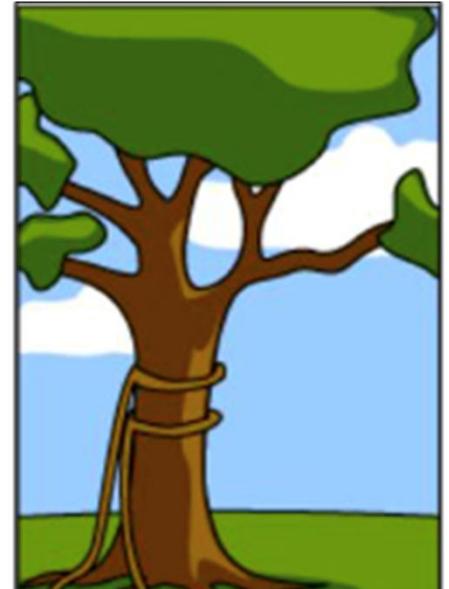
Nunca dicen que NO



Como lo definió mercadeo



Como lo ordenó ventas



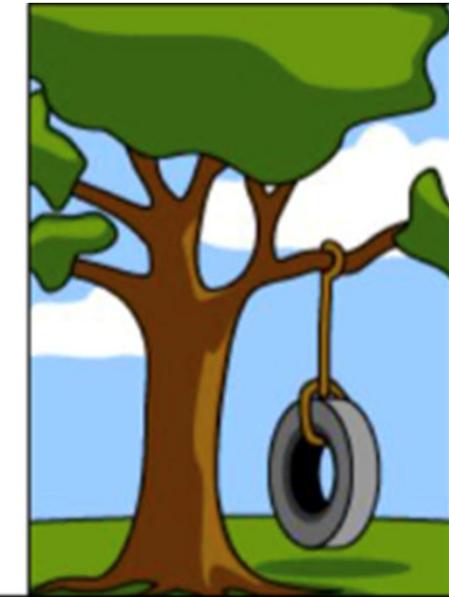
Como lo diseñaron los ingenieros



Como lo produjo manufactura



Como lo instalaron



Lo que el cliente quería



*Gracias !*  
*Gabriel Vallejo*

[gabriel@gabrielvallejolopez.com](mailto:gabriel@gabrielvallejolopez.com)  
[www.gabrielvallejolopez.com](http://www.gabrielvallejolopez.com)