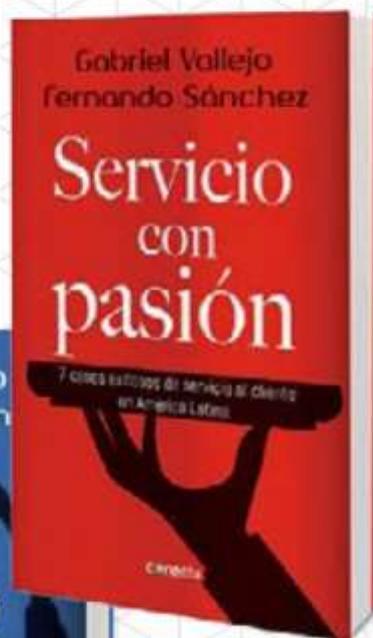
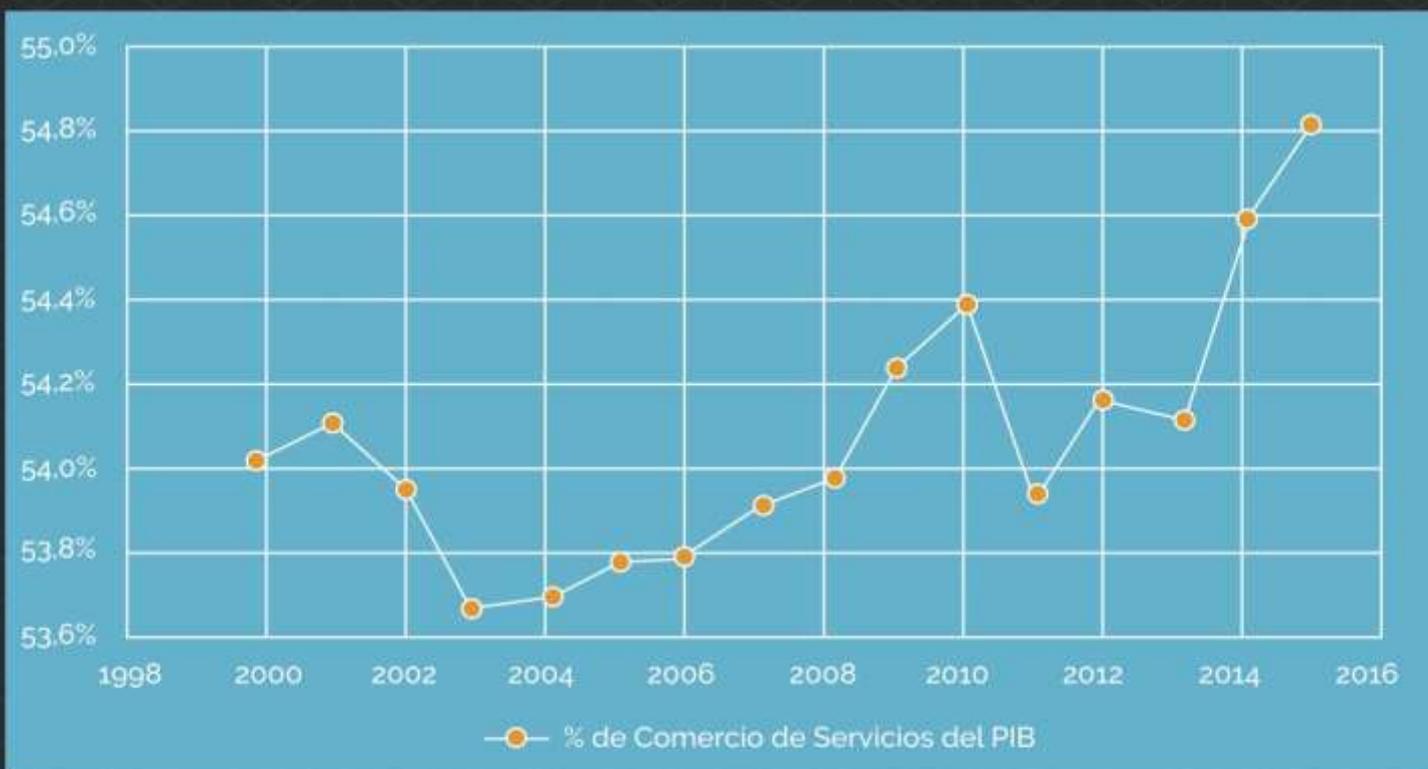


GABRIEL VALLEJO

CLIENTES PARA **TODA** LA VIDA



COMERCIO DE SERVICIOS EN EL PIB



Fuente DANE

Para obtener el resultado se incluyen los sectores donde interviene el servicio al cliente tales como Comercio, reparación, restaurantes y hoteles, Transporte, almacenamiento y comunicaciones, Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas, Actividades de servicios sociales, comunales y personales.

METODOLOGÍA



ENCUESTAS

- ✓ Se realizaron 1.700 entrevistas cara a cara en 11 ciudades indagando acerca de la calidad del servicio en 10 sectores.



GRUPOS FOCALES

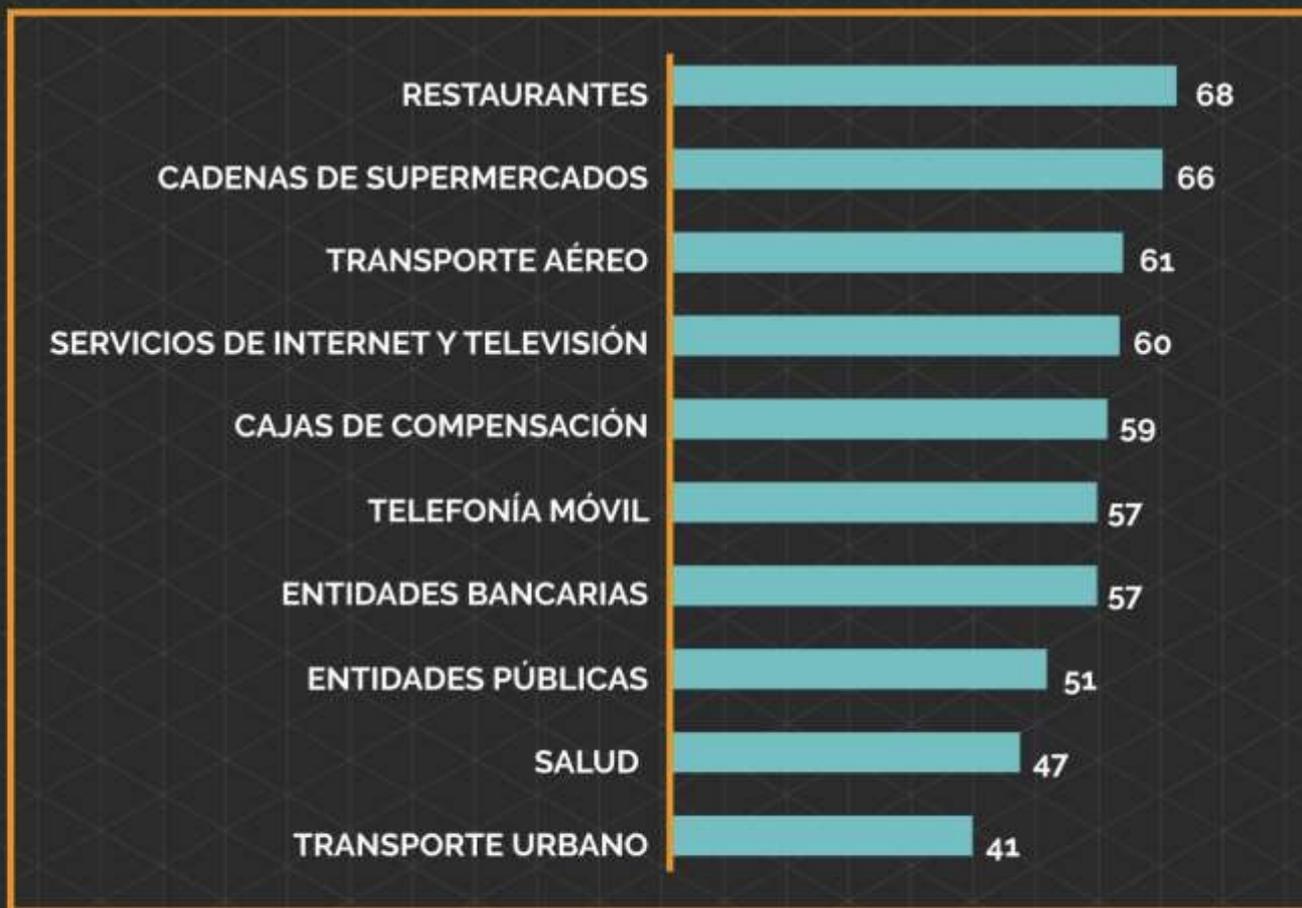
- ✓ Se entrevistaron personas de diferentes edades y estratos indagando sus experiencias frente al servicio brindado por los 10 sectores.



ENTREVISTAS A EMPRESARIOS

- ✓ Se entrevistaron empresarios de los sectores de interés para conocer su percepción del servicio prestado en el país en el sector y en su compañía.

RANKING DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS



Máximo puntaje : 100



LA AMANTE



tv

¿EN QUÉ ÉPOCA NOS ENCONTRAMOS?



EVOLUCIÓN SOBRE EL SERVICIO



LA EMPRESA CONSAGRADA AL CLIENTE



**“La percepción del
cliente es su realidad.”**

Kate Zabriskie

CULTURA



ESTRATEGIA



PROCESOS

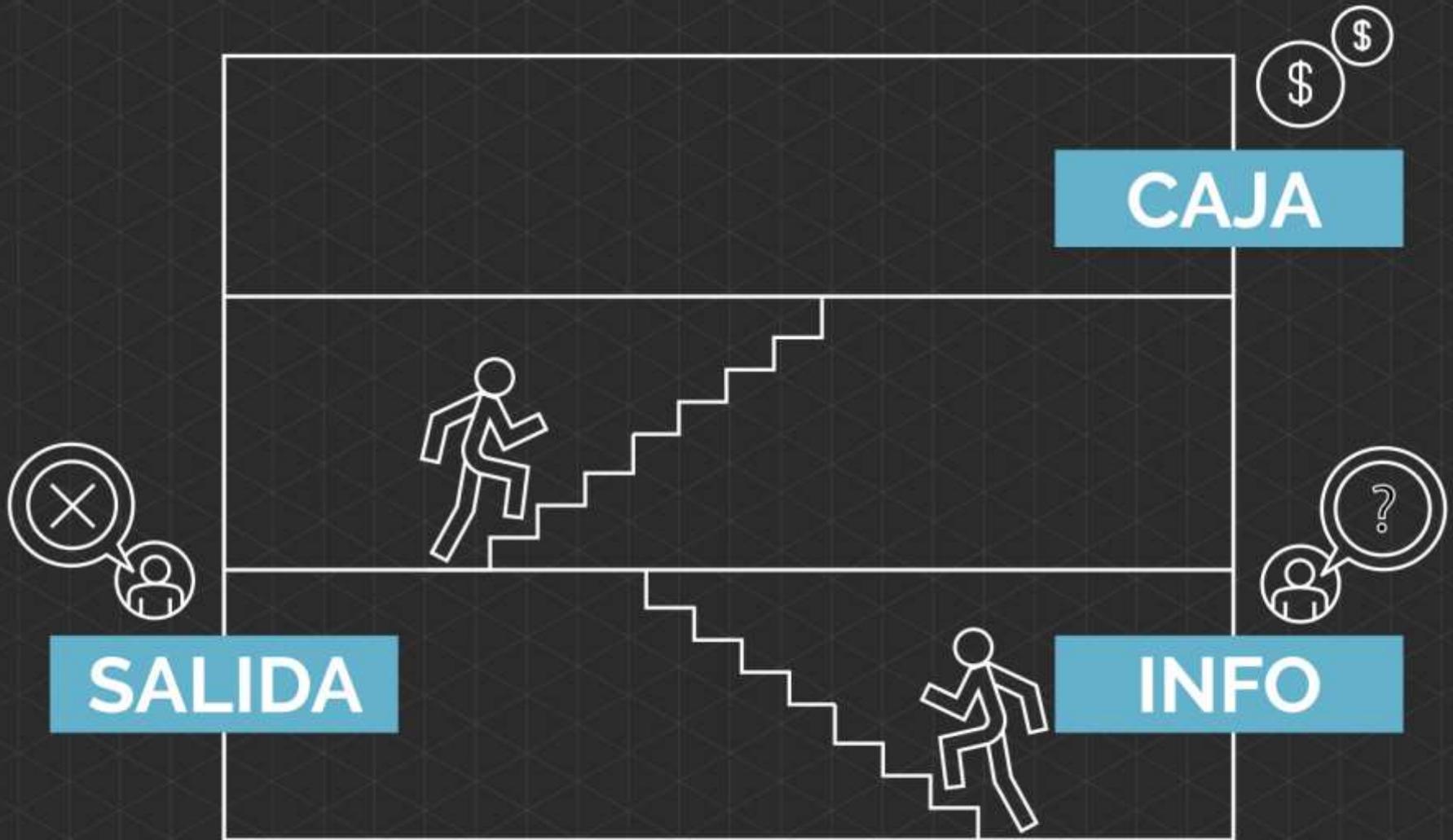


TALENTO
HUMANO

**“La calidad de las
relaciones con sus
clientes es su única
verdadera ventaja
competitiva”**

Tony Cram, Customers That Count

LIBRERÍA





Check Out

1:00 p.m.

Gracias

ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES



¿PORQUÉ LAS ENCUESTAS DE SERVICIO AL CLIENTE NO FUNCIONAN?





**Dear visitor,
we care about your opinion!**

Are you satisfied with the cleaning
service of this washroom?



Li Lavi
Industri

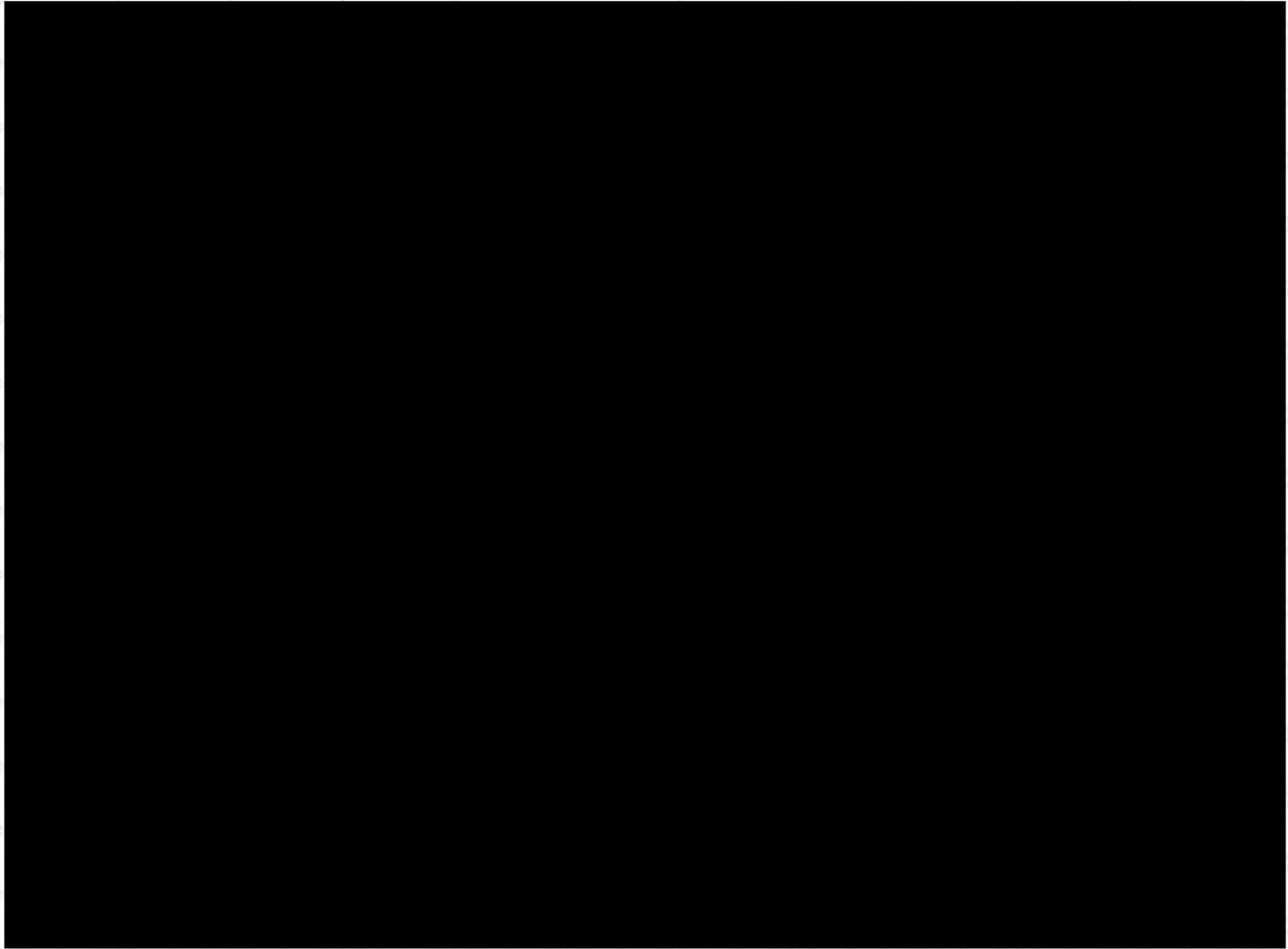
LA VENGANZA DEL USUARIO



TALENTO HUMANO

$$V = (c + h) * a$$

¿COMENZASTE MAL EL DÍA?



“No puede esperar que sus empleados excedan las expectativas de sus clientes; si no excede las **expectativas que los empleados tienen de sus directivos.”**

Howard Schultz, Ceo Starbucks





“Los malos clientes se pierden por **precio, y los buenos por servicio.”**

David Gómez

TALENTO HUMANO



PERFILES



SELECCIÓN



INDUCCIÓN



CAPACITACIÓN



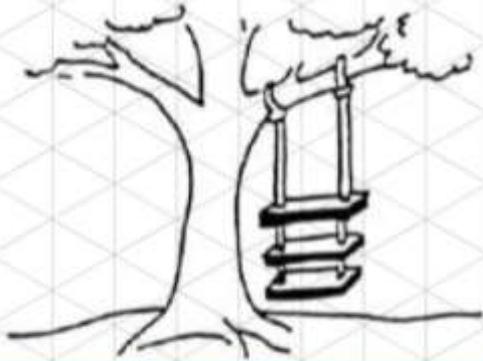
EVALUACIÓN

¿PORQUÉ SE PIERDEN LOS CLIENTES?

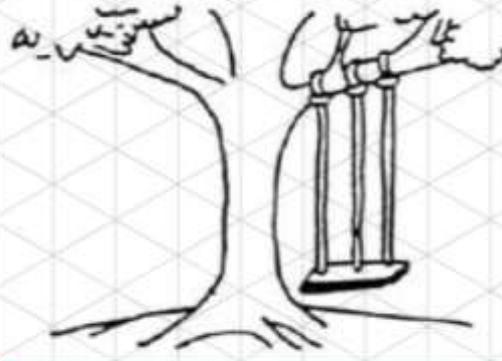


EN CONCLUSIÓN...

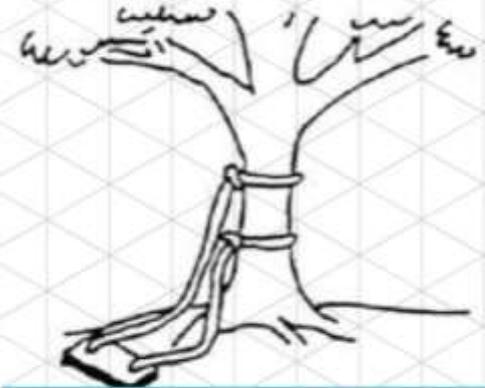
- ✓ ¿Es el servicio su pasión?
- ✓ ¿ Tiene usted una estrategia de servicio ?
- ✓ ¿ Cómo es su plan estratégico?
- ✓ ¿ Tiene usted un vicepresidente de Servicio al cliente?
- ✓ ¿ Cómo es un comité de gerencia de la organización?
- ✓ ¿ Tiene usted un protocolo de servicio?
- ✓ ¿ Usted cómo mide el éxito de su organización?



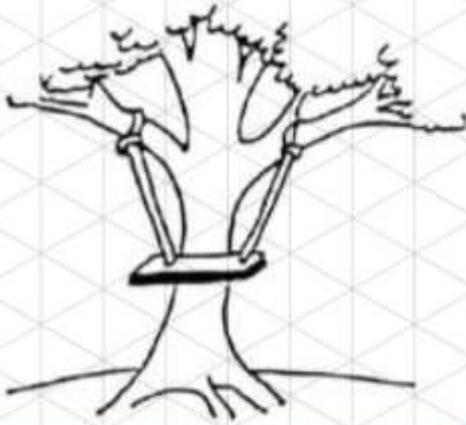
**COMO LO DEFINIÓ
MERCADERO**



**COMO LO ORDENÓ
VENTAS**



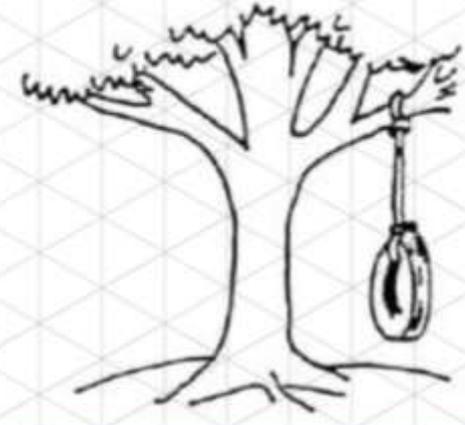
**COMO LO DISEÑARON
LOS INGENIEROS**



**COMO LO PRODUJO
MANUFACTURA**



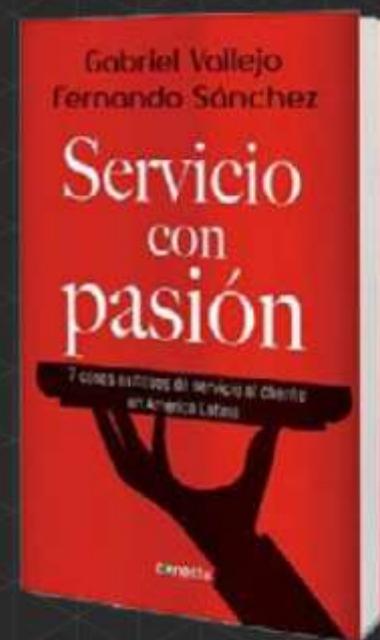
**COMO LO
INSTALARON**



**LO QUE EL CLIENTE
QUERÍA**

7

CASOS EXITOSOS DE SERVICIO AL CLIENTE EN AMÉRICA LATINA



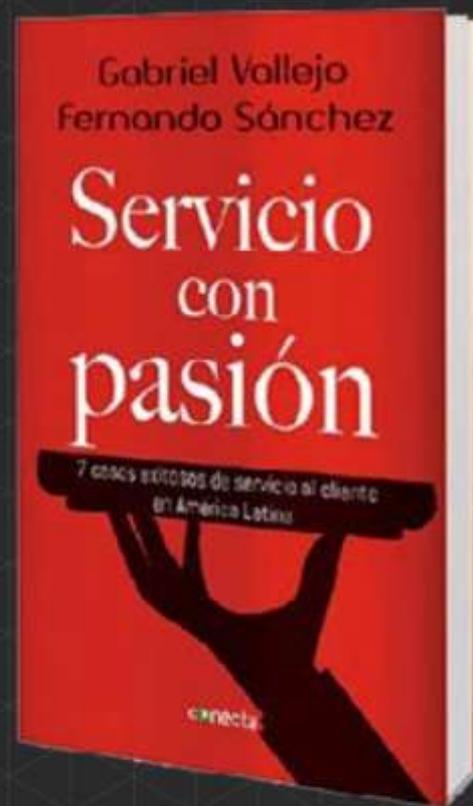


**En conclusión todos los
casos del libro tienen un
elemento en común:**

PASIÓN

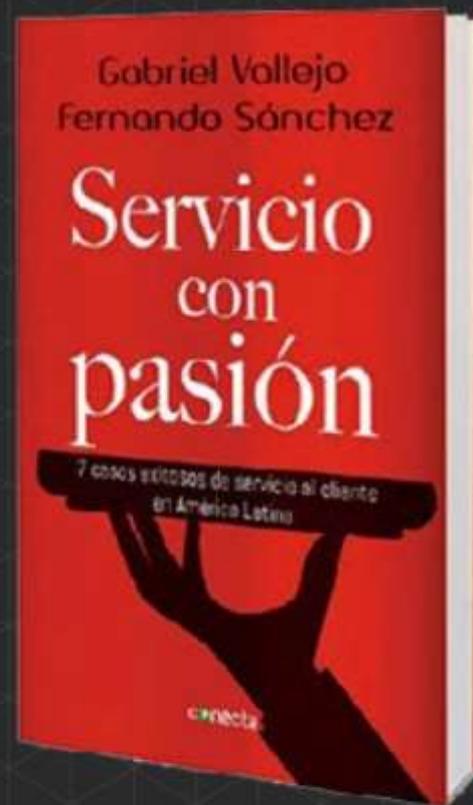
¿QUÉ TIENEN EN COMÚN LOS CASOS DEL LIBRO?

- ✓ 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**



NETFLIX

NO MATÓ A **BLOCKBUSTER**

Los ridículos cargos por pagos atrasados lo hicieron

U B E R

NO MATÓ A LOS TAXIS

El acceso limitado a taxis, el mal servicio y el control de tarifas lo hicieron

Apple

NO MATÓ A LA INDUSTRIA DE LA MÚSICA

El obligar a comprar álbumes completos lo hizo

amazon

NO MATÓ A OTROS MINORISTAS

El mal servicio y experiencia del cliente lo hicieron

airbnb

NO ESTÁ MATANDO A LA INDUSTRIA HOTELERA

La disponibilidad limitada y las opciones de precios lo hicieron

La tecnología por sí misma no es el verdadero disruptor

NO CENTRARSE EN EL CLIENTE ES LA MAYOR AMENAZA PARA CUALQUIER NEGOCIO

#Viral

GRACIAS

GABRIEL VALLEJO

www.gabrielvallejolopez.com

gavallejo35@hotmail.com

311 538 0210



[/gabrielvallejospeaker](https://www.facebook.com/gabrielvallejospeaker)



[@GabrielVallejoL](https://twitter.com/GabrielVallejoL)