

# Taller de servicio al cliente, branding y pensamiento estratégico

Héctor Castillo Villegas



# Sugerencias

- Encender cámaras, genera empatía
- Usar computadora conectada a Ethernet
- Micrófonos apagados cuando no estemos participando
- Levantar la mano para dar la palabra
- Si te opones... ¿qué propones?



# Bienvenida

- Nombre como te gusta
- Platillo que más te gusta y por qué

# Temario

## **Conocerse a uno mismo, base del buen servicio**

- Comunicación como herramienta de éxito
- Niveles de comunicación y el impacto de las emociones
- Accountability, importancia de la Actitud

## **Atención y Servicio de Calidad**

- Todos somos vendedores, enfoque de sistemas
- Customer Journey y ciclo del servicio
- Branding, clave del buen servicio

## **Enfoque estratégico el Servicio**

- El Arte de la Guerra para el pensamiento estratégico
- Negociación y gestión del conflicto
- Neuro persuasión para mejorar el servicio

## Objetivo

Mejorar la imagen y reputación de las empresas por medio de una visión estratégica del branding.

# TEMA 1.

## Conocerse a uno mismo, base del buen servicio

# ¿Cuál es la clave para crear una marca?



**Un negocio que no hace nada más  
que dinero es un negocio pobre**  
-Henry Ford

*Accountability*

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)





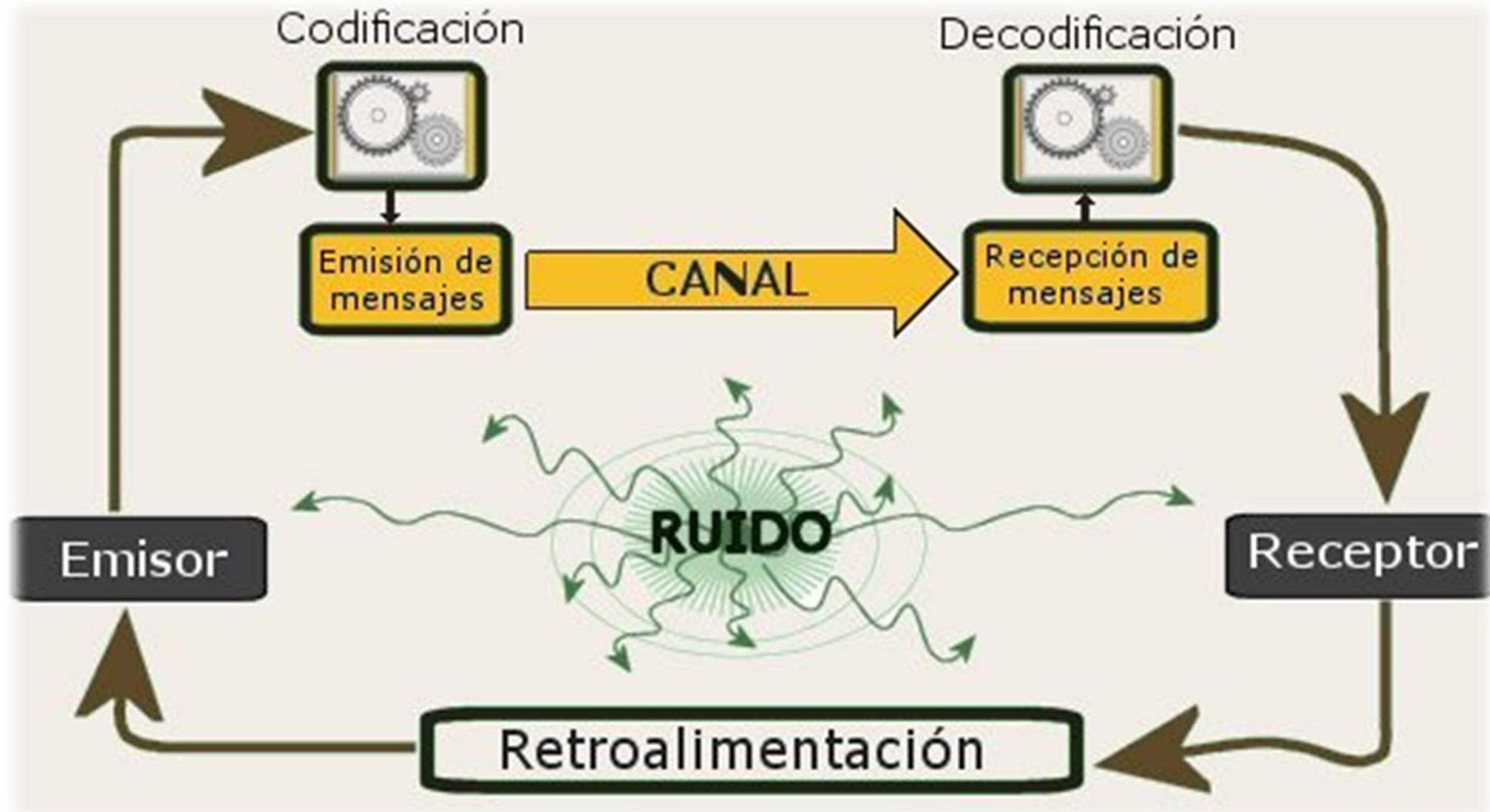
[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)



“...decisión personal de querer ser mejor, de superar las dificultades o problemas que se presenten, de ser una persona excelente en su vida y en su trabajo, una persona que actúa inteligentemente, que insiste y perseverar hasta lograr los resultados deseados.” (Connors, Smith, & Hickman, 2015)

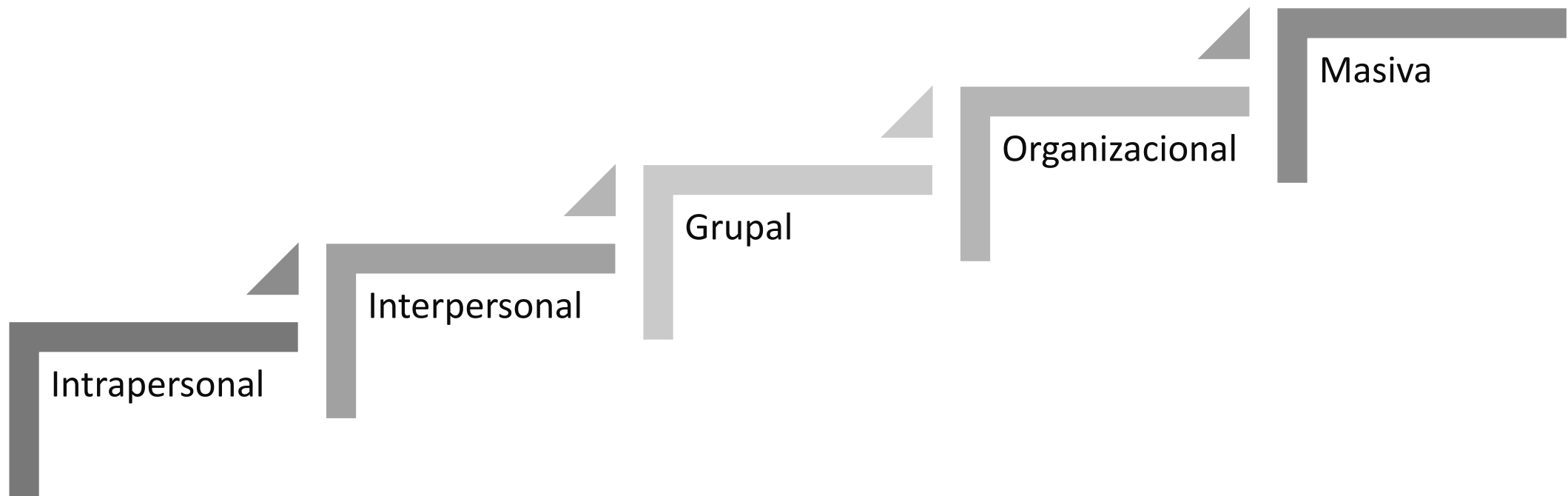
## *Accountability*

# Comunicación como herramienta de éxito



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

# Niveles de comunicación y el impacto de las emociones





El grupo nos da protección  
y multiplica nuestras posibilidades  
de supervivencia

redes  
*epidemiología*



# Los intangibles

*Accountability* = buena comunicación = menos estrés = mejor clima laboral = mejor servicio y productividad = buena imagen y buena reputación = marca poderosa



- *Roleplay*
- Un cliente que llega a pedir servicio
- Un miembro de la empresa lo atiende
- Usar las herramientas al momento

# Apliquemos...

# TEMA 2.

# Atención y Servicio de Calidad



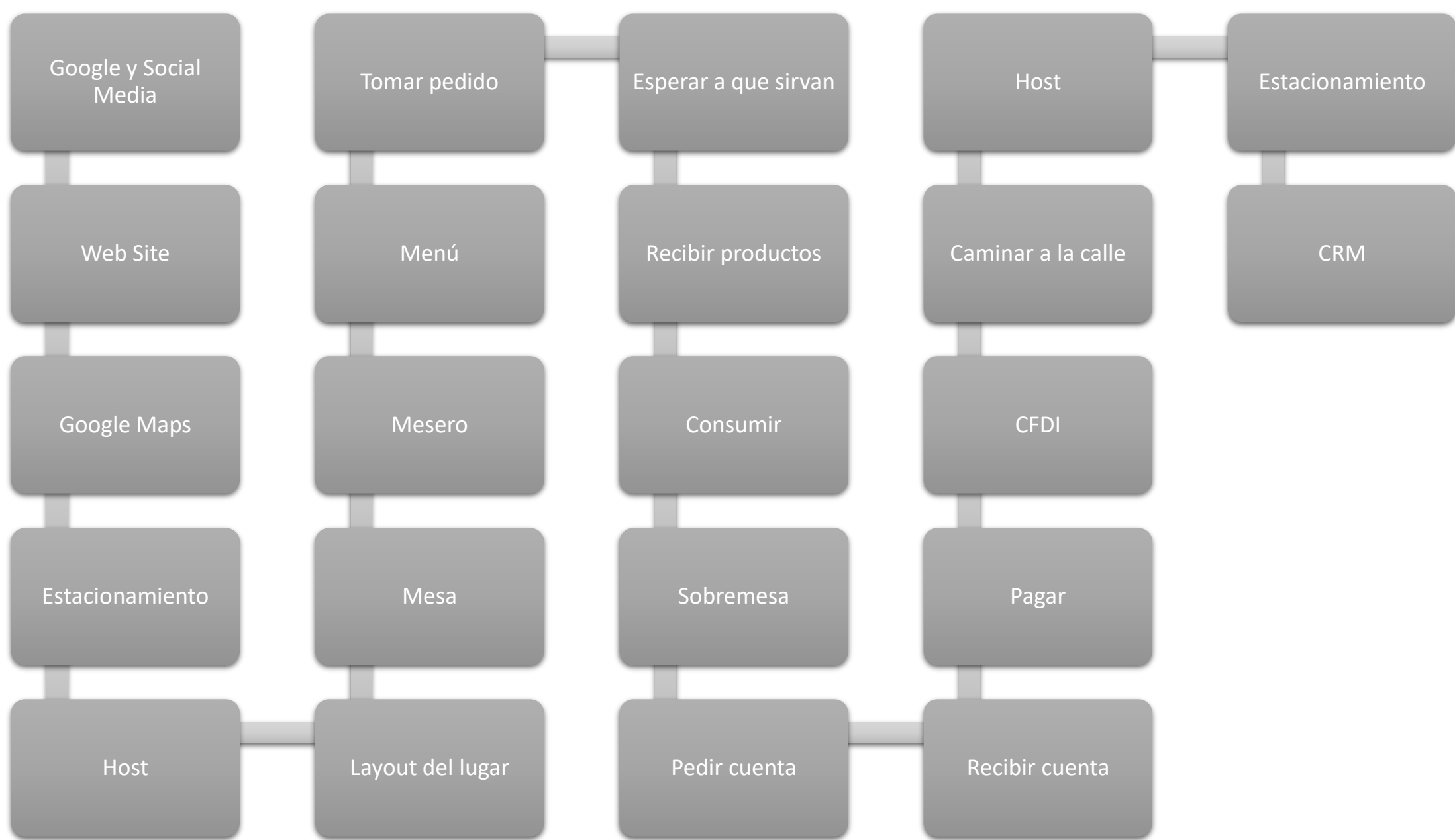
[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

# Todos somos vendedores, enfoque de sistemas

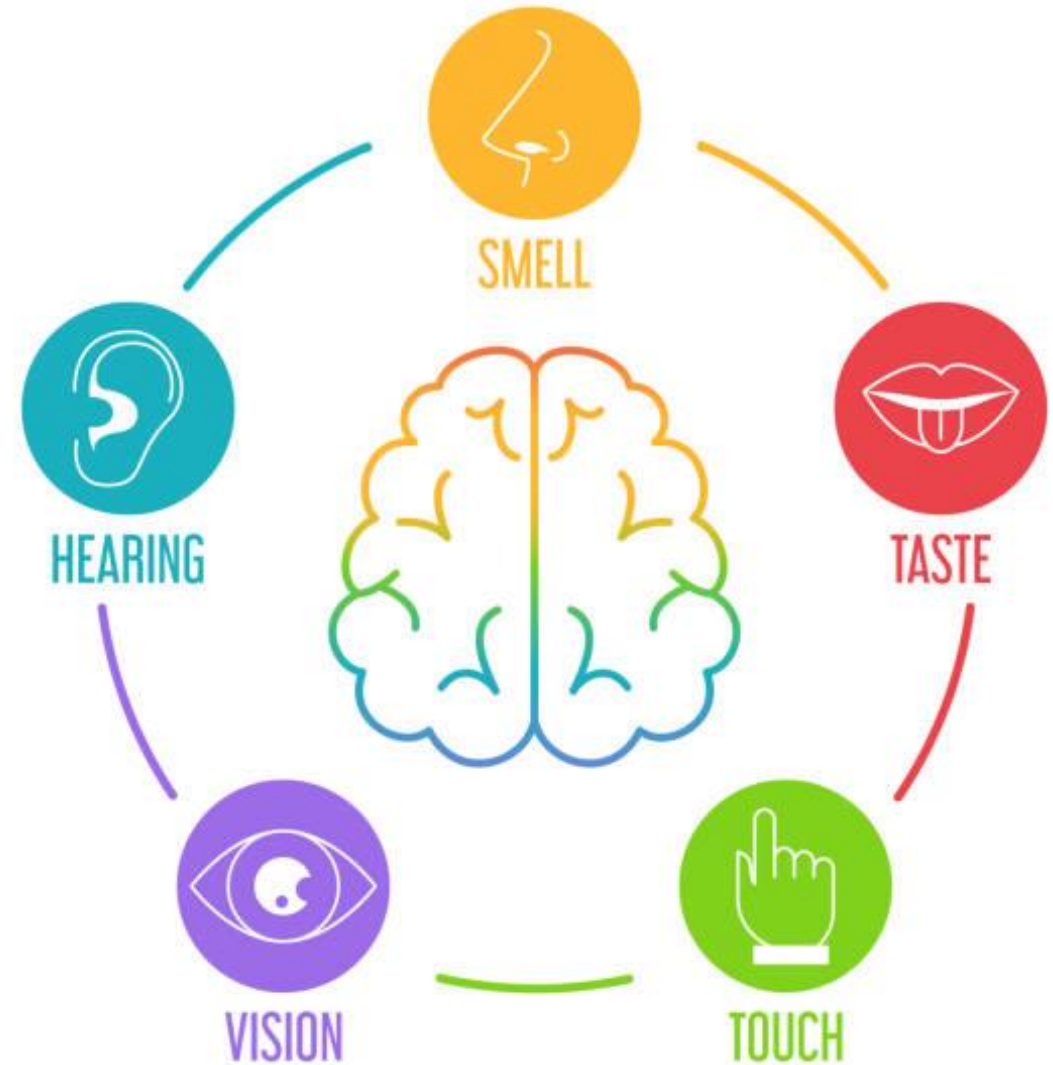


# Ciclo del servicio





# Neuro persuasión y branding, clave del buen servicio



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



## Ejercicio:

- En equipos, diseñar el *customer journey* de una empresa y una pequeña propuesta estratégica para lograr impactar positivamente los 5 sentidos de los clientes
- Compartirán en pantalla el esquema de su *Customer Journey*
- El vocero compartirá los resultados

# TEMA 3.

## Enfoque estratégico el Servicio

Gerente 1

Gerente 2



# El Arte de la Guerra



**Sun Tzu dice...**  
**“Si queremos la gloria y el éxito”,**  
**debemos manejar:**



LA DOCTRINA



EL TIEMPO



EL CLIMA



EL TERRENO



EL CAMINO

# Negociación y gestión del conflicto

## NEGOTIATION



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

# Fases de la negociación

- Antes: investigar, trazar objetivos, BATNA, aspiración e inflexión
- Durante: generar rapport, buscar ganar-ganar
- Después: cabildeo

# Neuro persuasión para mejorar el servicio



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

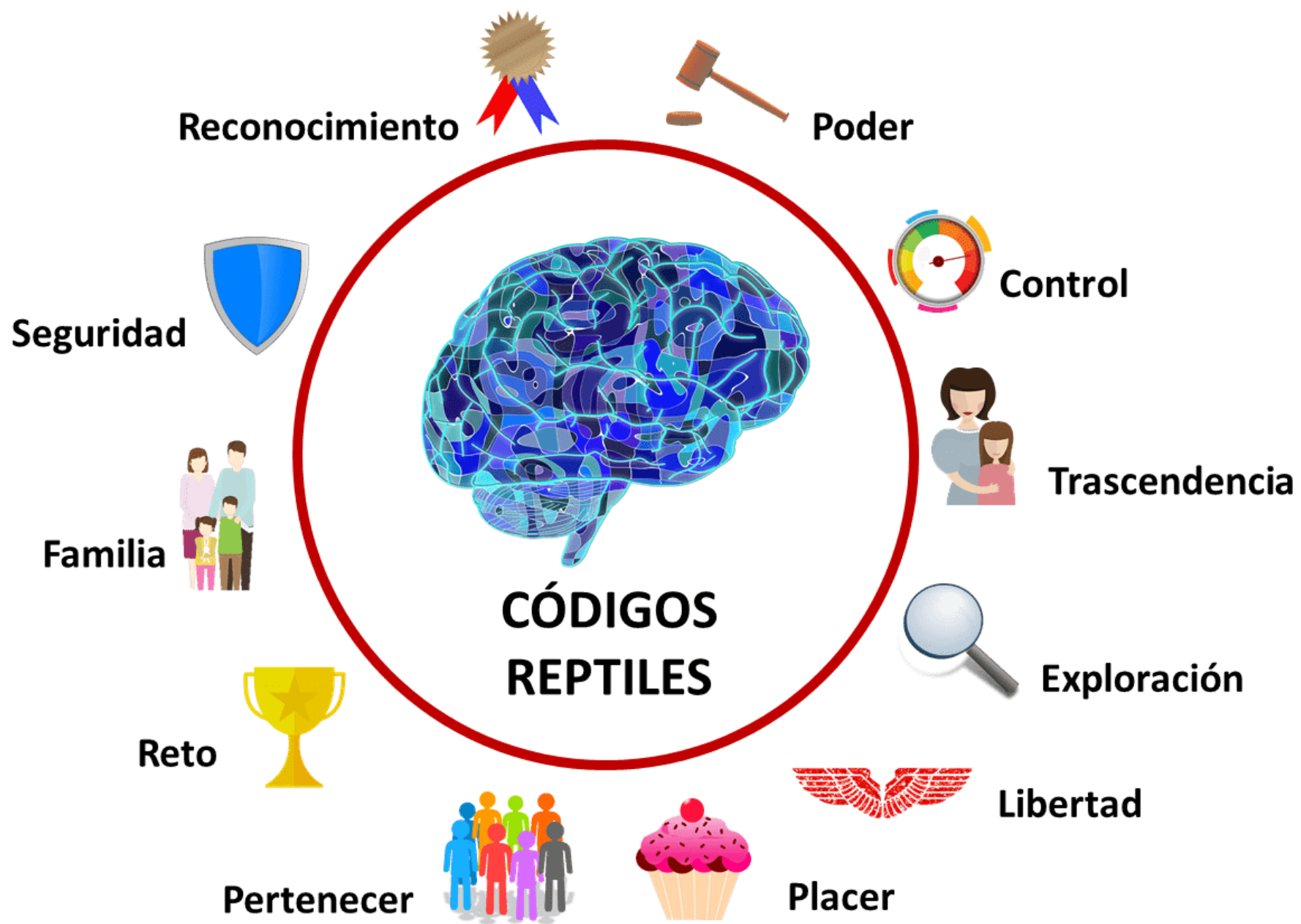


Imagen tomada de: <https://rosanarosas.com/wp-content/uploads/2020/12/codigos-reptiles.png>

# Ejercicio

- Diseña una estrategia en donde, durante una negociación, apliques la neuro persuasión y branding, 5 sentidos
- Contextualiza al equipo
- *Role play* en donde se simule la negociación

## Por lo tanto...

- Servicio
- Confianza
- Empatía
- Disponibilidad
- Cooperación



**La hospitalidad es para todos**





**POR SU  
ATENCIÓN  
¡GRACIAS!**

**COFIDE®**  
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

# CONTÁCTANOS



## PÁGINA WEB

[www.cofide.mx](http://www.cofide.mx)



## TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46

## DIRECCIÓN



Av. Río Churubusco 594 Int. 203,  
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100  
CDMX

## SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx