

Taller de servicio al cliente, branding y pensamiento estratégico

Héctor Castillo Villegas

The image features a green semi-transparent rectangular box containing the COFIDE logo. The logo consists of the word "COFIDE" in a large, white, sans-serif font with a registered trademark symbol (®) to its upper right. Below it, the words "CAPACITACIÓN EMPRESARIAL" are written in a smaller, white, sans-serif font. The background of the entire image is a photograph of a man in a grey blazer standing in a meeting room, gesturing towards a whiteboard. In the foreground, there is a wooden desk with several laptops displaying data charts and graphs.

COFIDE[®]
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

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](#)

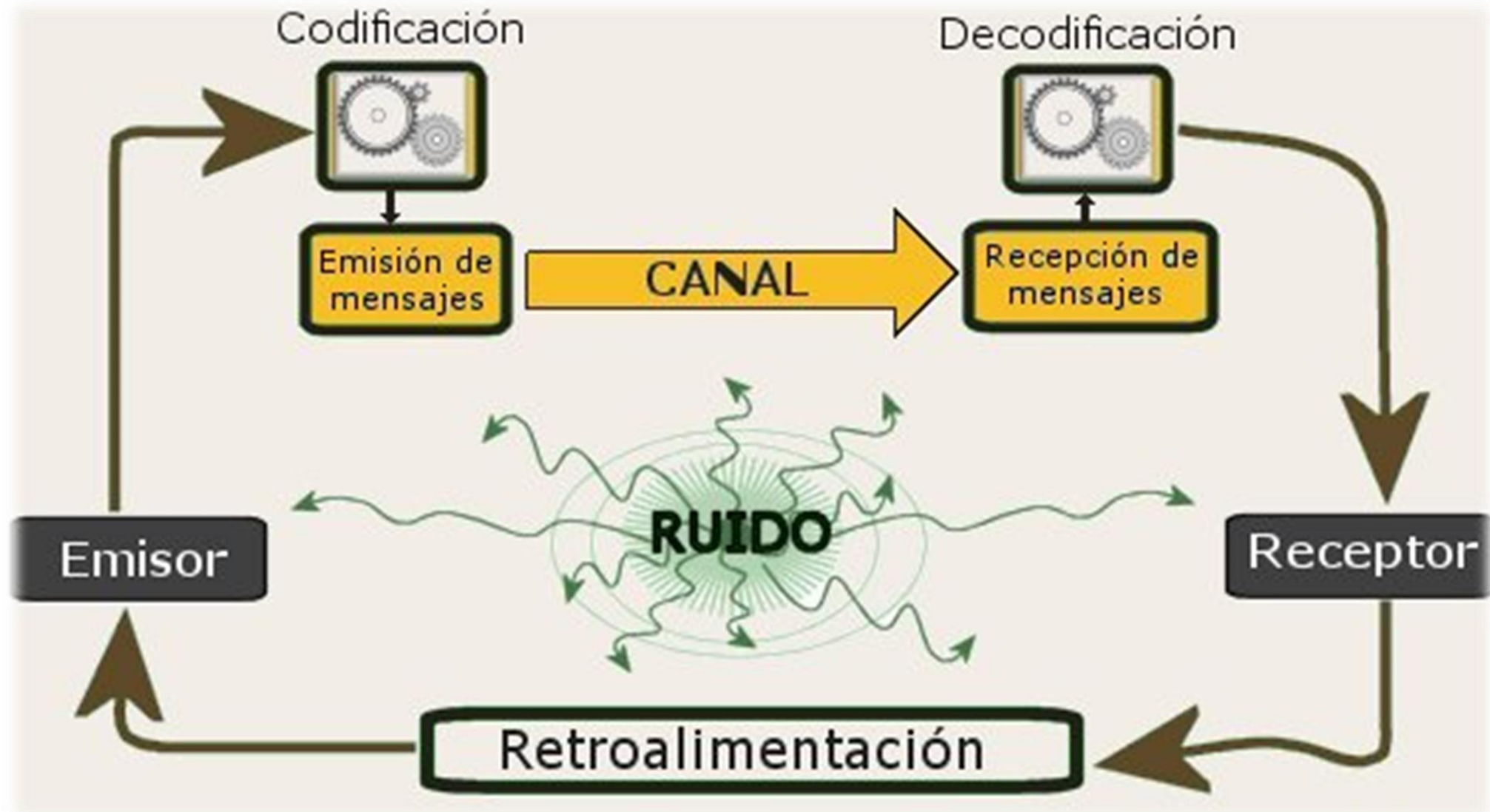


[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

“...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)

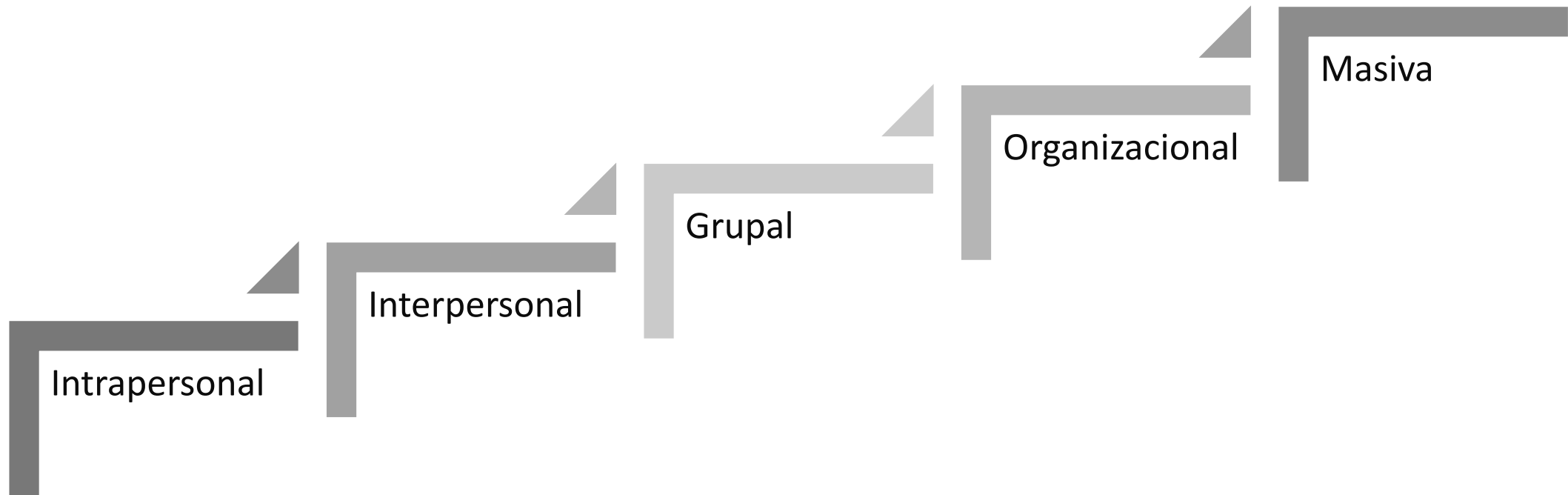
Accountability

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

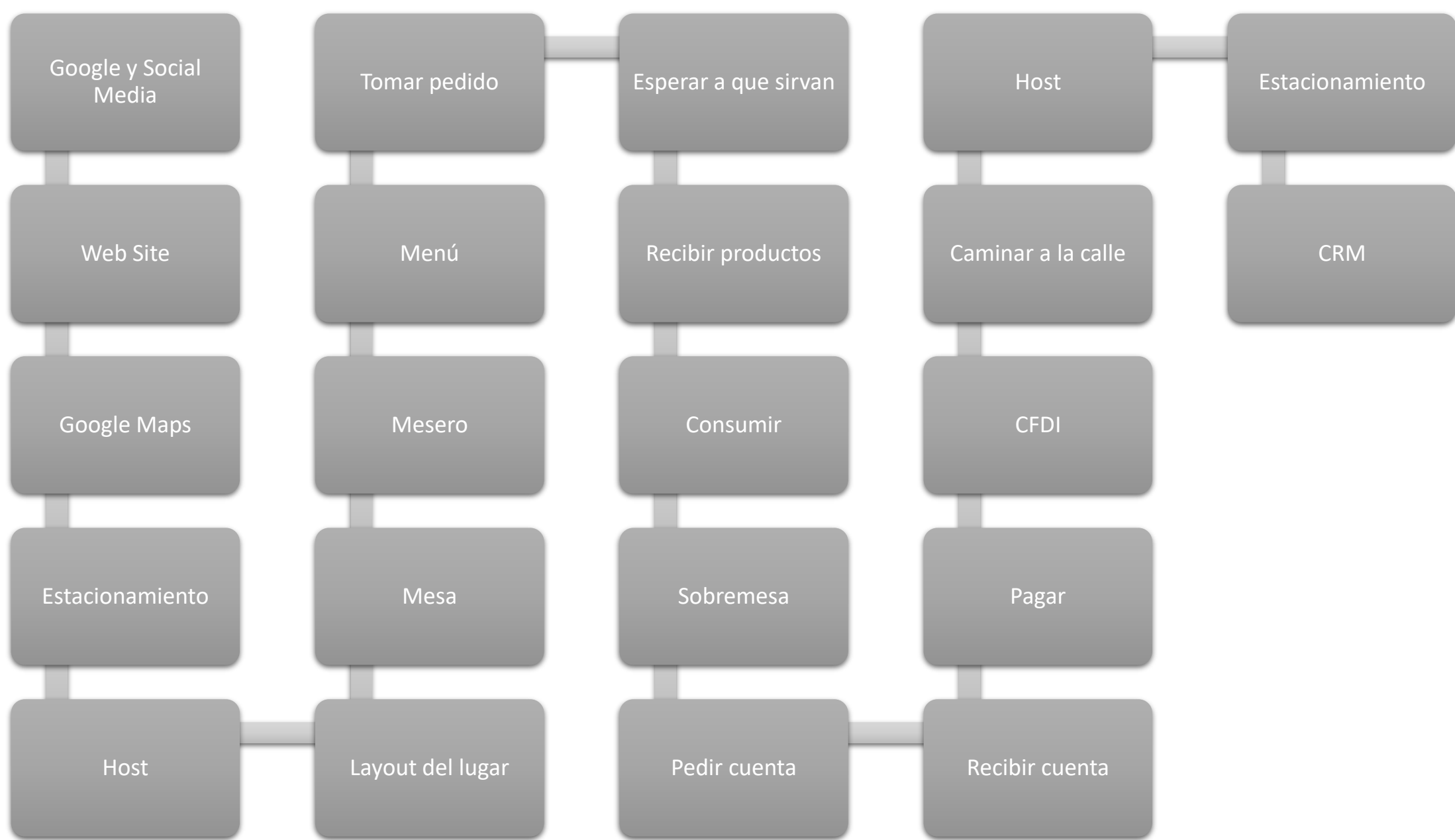


[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

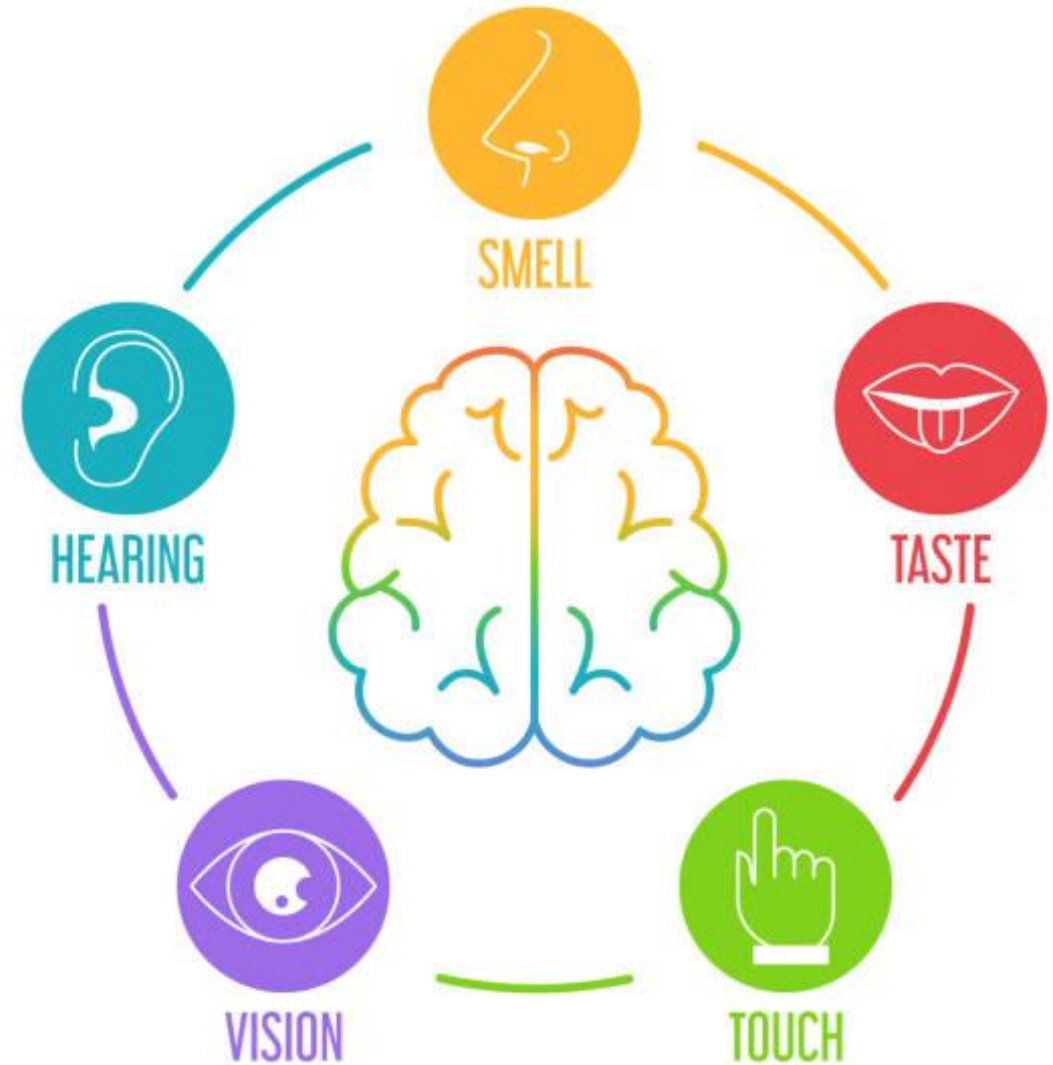
Todos somos vendedores, enfoque de sistemas



Ciclo del servicio



Neuro persuasión y branding, clave del buen servicio



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



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](#)

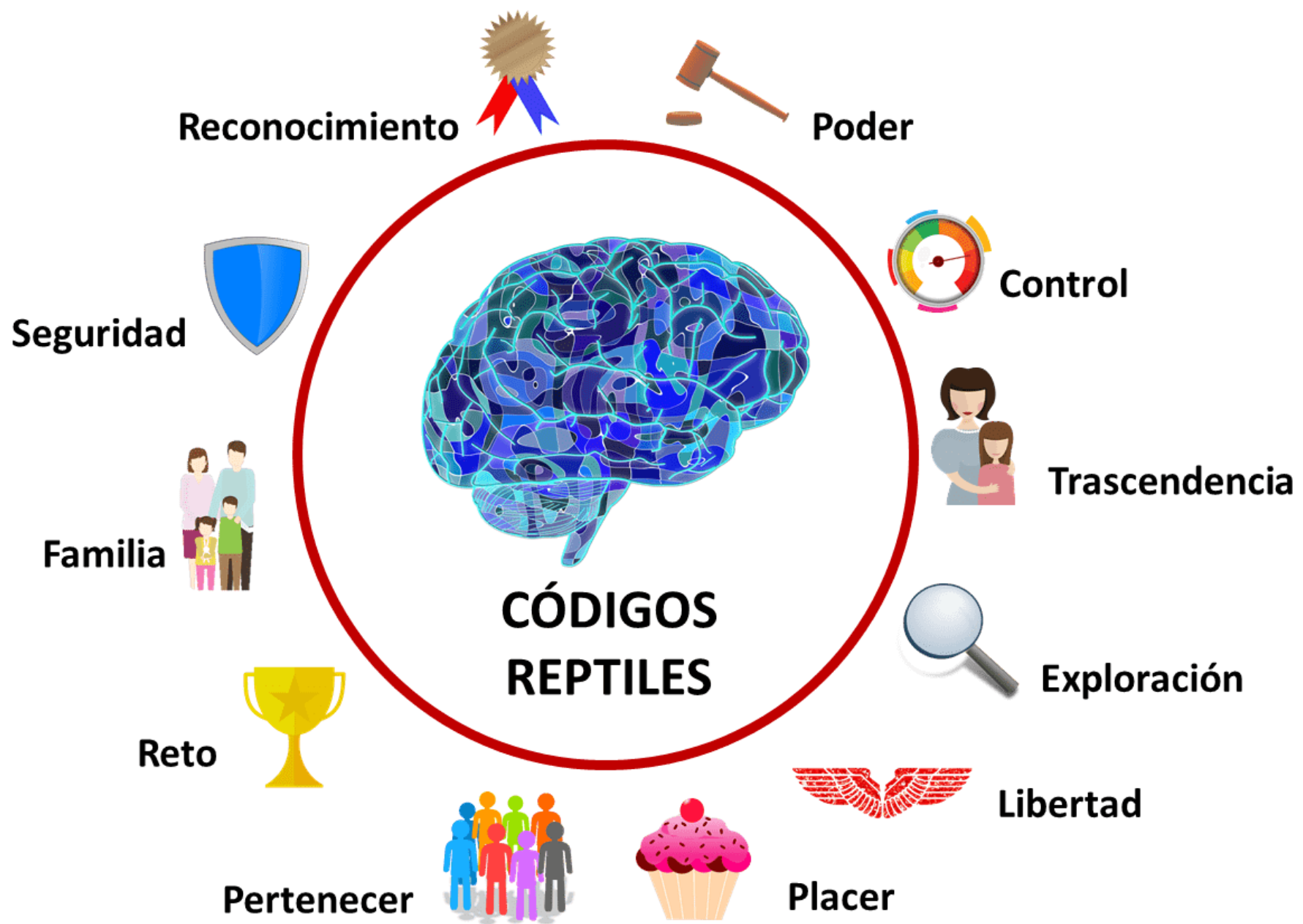


Imagen tomada de: <https://rosanarosas.com/wp-content/uploads/2020/12/codigos-reptiles.png>

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



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