

El



# Factor WOW

Creando un Servicio Excepcional

Por Hugo Becerra

Bienvenidos y muchas gracias

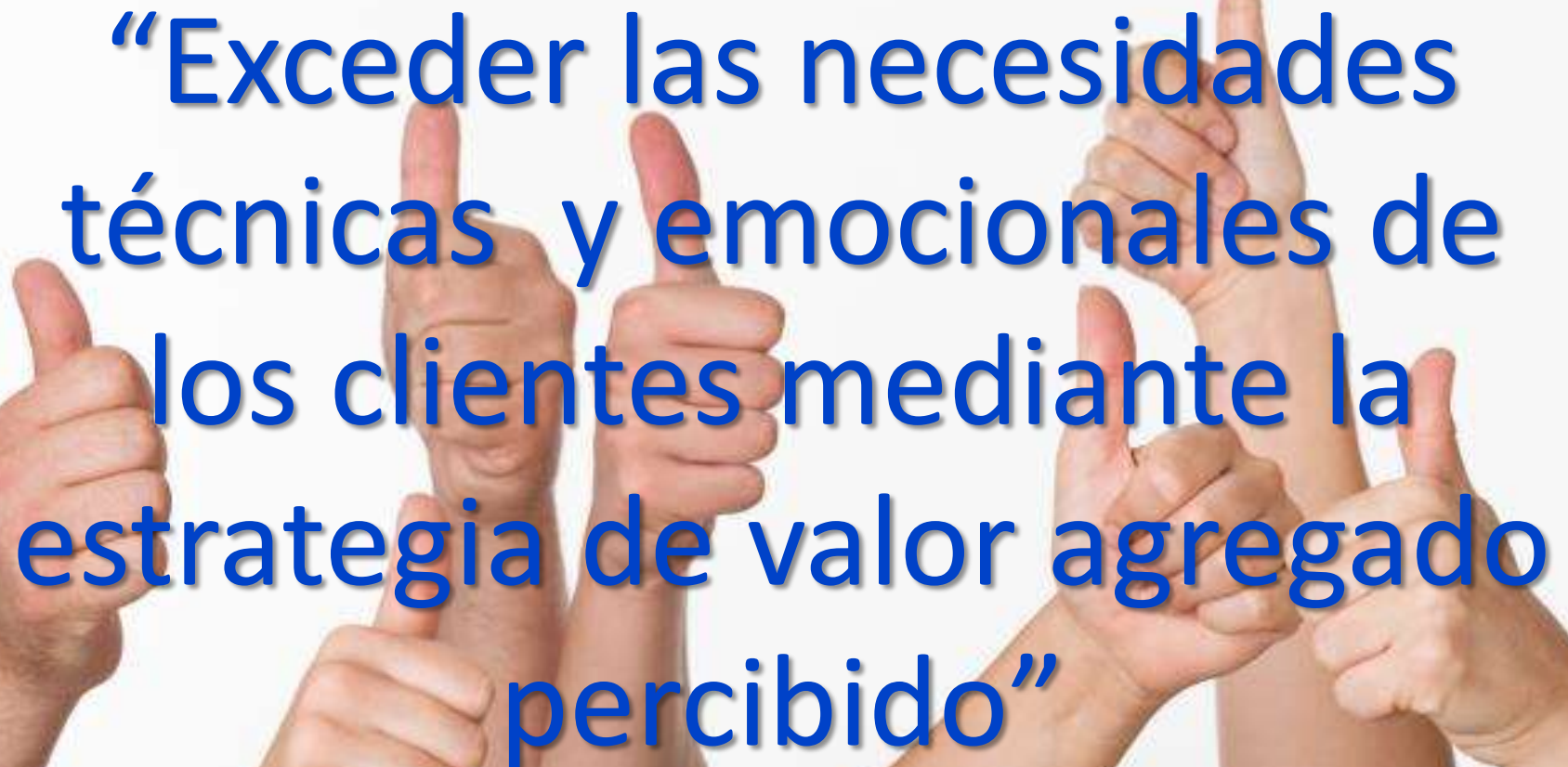


# ¿Qué es Servicio Excepcional?



# ¿Qué es Servicio Excepcional?

“Exceder las necesidades técnicas y emocionales de los clientes mediante la estrategia de valor agregado percibido”



# ¿Qué es el factor wow?



**El factor que  
irrumpe de manera  
determinante para  
ganar la lealtad del  
cliente de por vida**

-hugo becerra

# Objetivos

## Servicio tradicional

Conservar y Retener a los clientes

Desarrollo de Nuevos Clientes

## Servicio excepcional con factores wow

Integración adecuada de equipos de trabajo

Hacer Felices a los Clientes

Desarrollo de “Fanáticos” de por vida


# !La satisfacción del Cliente!



Es a final de cuentas, el resultado  
de la suma total de las  
experiencias del cliente con su  
empresa

¿Cómo  
crear  
factores  
wow?

# Primero lo primero

- El servicio al cliente es una función de la percepción de sus clientes, no de sus estándares de calidad del servicio.
  - El cliente es quien decide si recibió un producto o servicio de calidad.
  - Si el cliente no se siente bien servido, su servicio al cliente es pobre independientemente de que todos sus estándares hayan sido hechos a la perfección.
  - Para crear Factores WOW, necesita desaprender, es decir, no importa en absoluto lo que usted piense y lo que sepa de su negocio.
  - Lo importante es lo que el cliente piensa y sienta, aunque sus planteamientos sean ilógicos, carentes de suficiente información o, incluso, un poco locos.
- 



# Enfrenta la cruda realidad

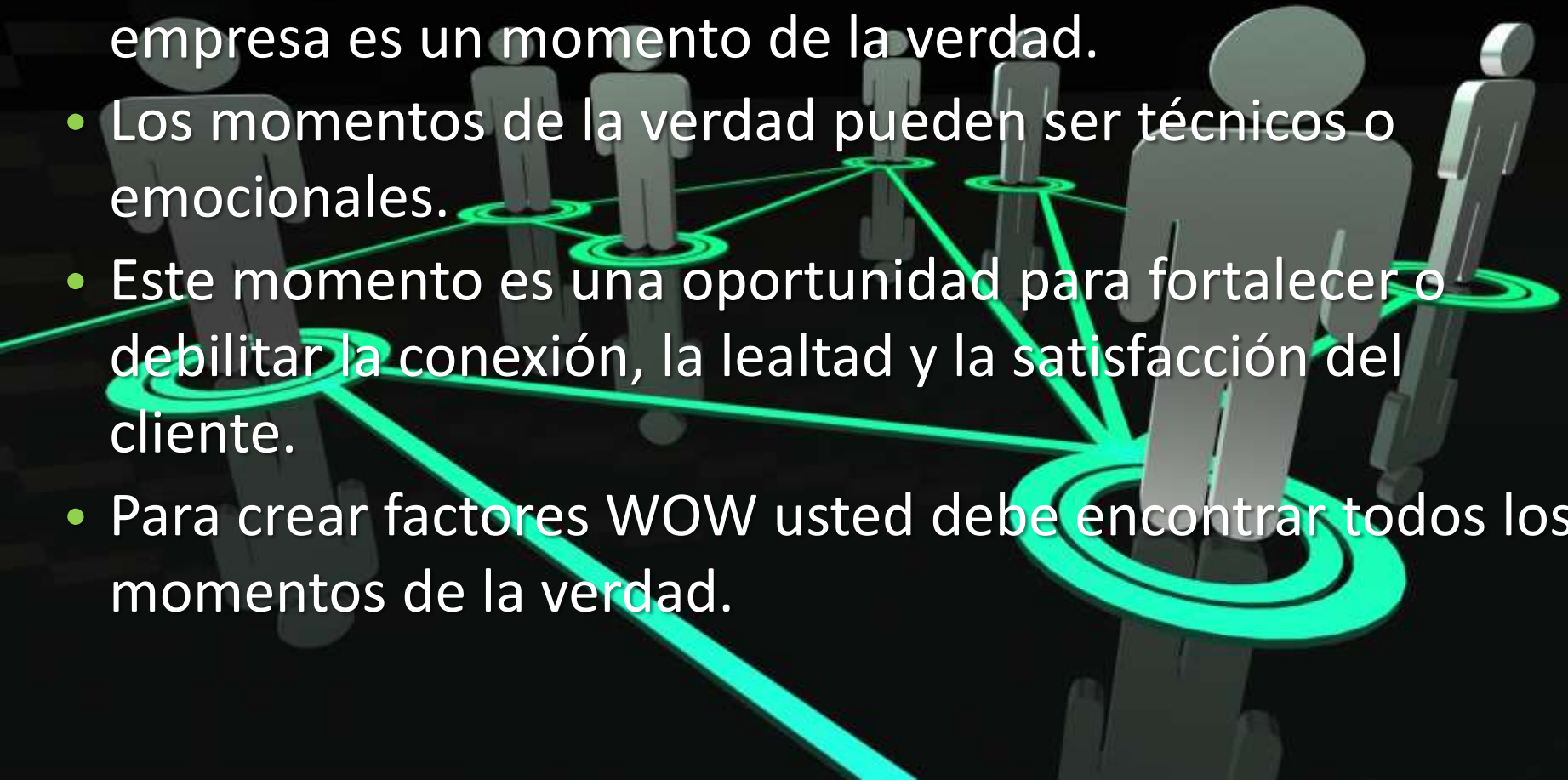
- Busca quejas activamente, no pasivamente.
- Ten una manera de medir el nivel de satisfacción.
- Sabemos que algo puede salir mal, ten una manera de recuperar el nivel de servicio.

# “CONEXIONES EMOCIONALES”

- “Entre mas gruesa sea la conexión, mas fuerte será el impacto en el servicio”
- Se deben establecer conexiones emocionales con clientes **INTERNOS** y **EXTERNOS**
- Para **CREAR** un ambiente de **CONFIANZA**.
- Para **CONOCER CONSTRUCTIVAMENTE** las necesidades reales del cliente.
- Para dejar la frialdad e indiferencia.
- Para **DIFERENCIAR** un servicio que realmente **EXCEDE LAS EXPECTATIVAS** y crear **LEALTAD**.

# Identifica los Momentos de la verdad

- Cada punto de contacto que el cliente tenga con su empresa es un momento de la verdad.
- Los momentos de la verdad pueden ser técnicos o emocionales.
- Este momento es una oportunidad para fortalecer o debilitar la conexión, la lealtad y la satisfacción del cliente.
- Para crear factores WOW usted debe encontrar todos los momentos de la verdad.





Permita que tus  
clientes diseñen su  
servicio

# ANÁLISIS DE BRECHAS



Lo que nosotros  
ofrecemos

# brecha

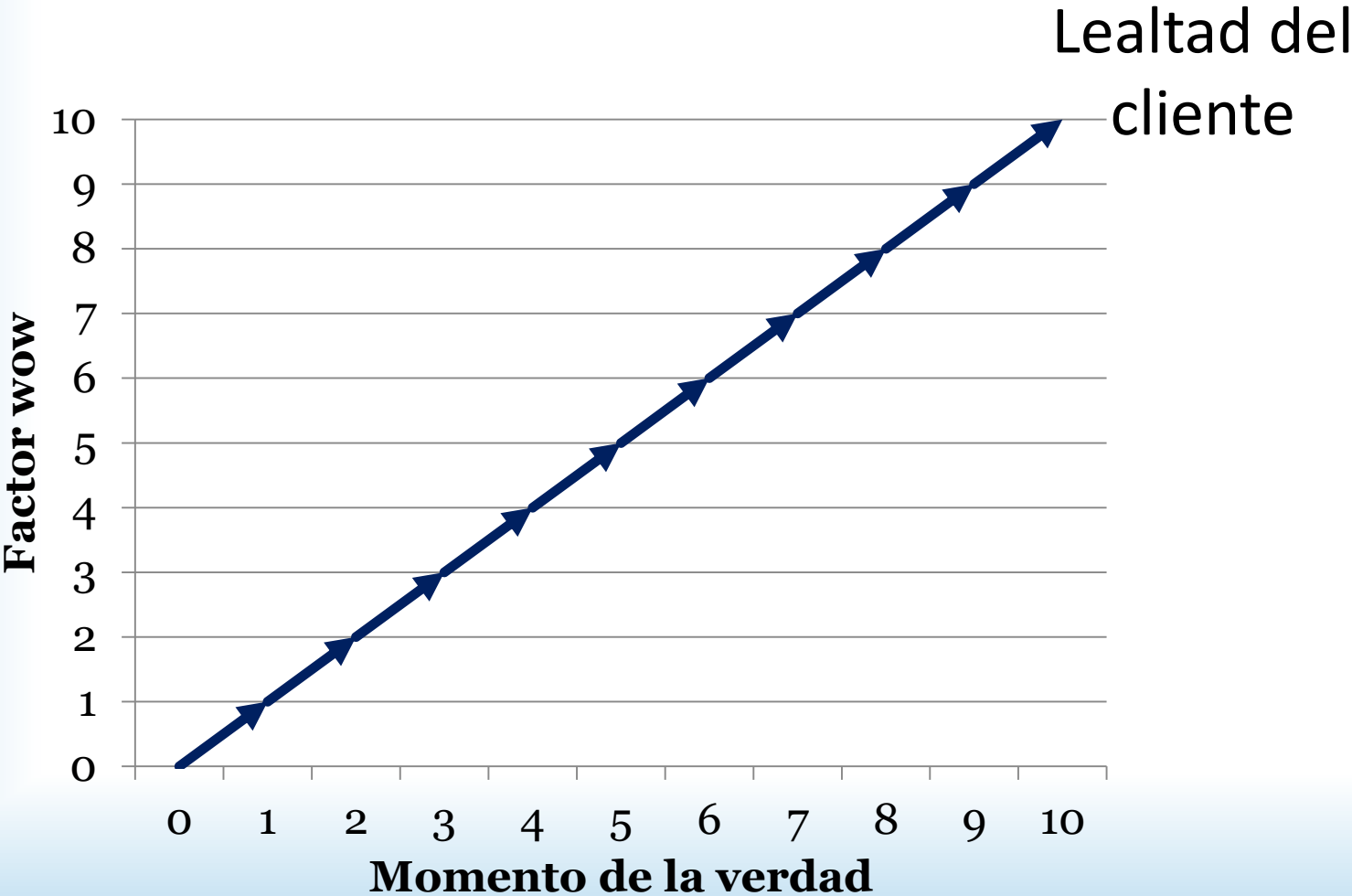


LO QUE EL CLIENTE DESEA



Si su cliente diseña su servicio, esto le ayudará a cerrar las brechas en CADA momento de la verdad y **SIEMPRE SERÁ WOW**

# INCREMENTO DE LA LEALTAD



# MANTENGA LA MANO SOBRE EL CABALLO



Desarrolla un sistema en el que los clientes siempre se sienten atendidos o “en contacto” con su empresa.

# Forme Personal Competente Consciente



# Competente Consciente

La persona es muy competente y lo sabe

Competente  
Consciente



Incompetente  
Inconsciente

La persona es incompetente y  
no lo sabe

Incompetente  
Consciente



La persona es incompetente  
pero lo sabe y esta  
dispuesto a aprender

Competente  
Inconsciente



La persona es buena para algo (es  
"natural") pero no lo sabe

# Competente Consciente

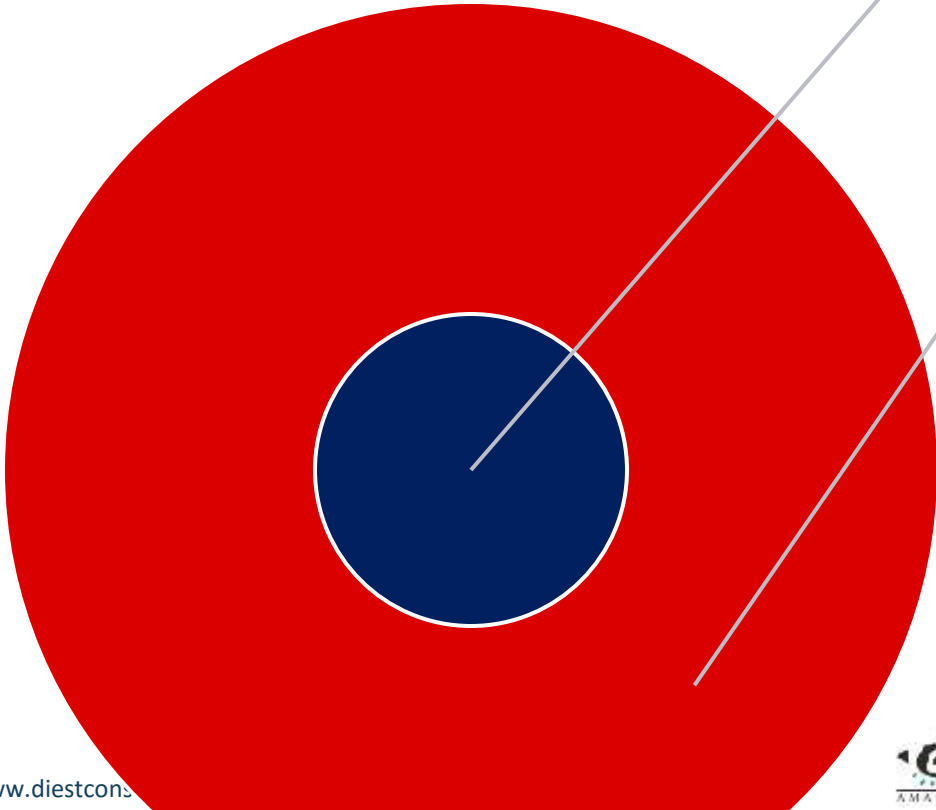
## Un competente consciente:

- SABE ¿Por qué?.
- Sabe ¿Cómo?.
- Lo puede REPETIR.
- Lo puede MEJORAR.
- Lo puede ENSEÑAR.

# El gran reto

El reto esta en volver competente consciente al personal en todo lo relacionado a todos los momentos de la verdad

El Factor wow entonces ocurrirá por default



# Seguimiento y retroalimentación

- Desarrolle Indicadores de desempeño:
  - Indicador de satisfacción de servicio interno.
  - Indicador de calidad momento de la verdad.
  - Índice de satisfacción de clientes.
  - Etc.

PBs

Valide otra vez

- Verifique que efectivamente este ocurriendo un WOW.
- Retroalimente su sistema de servicio.

- Modifique la estructura y alinea a la empresa.
- Capacite a su personal hasta que sean competentes conscientes.
- Asegúrese de que los factores estén funcionando- revise soporte y prioridades del personal.
- Establezca y documente el proceso.
- Establezca los estándares de calidad de servicio
- Evalúe al personal

Liderazgo



# Muchas Gracias

Hugo A. Becerra Espinoza  
Cel: 044 (656) 199.89.76  
Email: hugo@diestconsulting.com

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)

Baje esta presentación en [www.diestconsulting.com/amasfac](http://www.diestconsulting.com/amasfac)

