



LIDERAR LA LEALTAD DEL CLIENTE™

CONECTAR A SU EQUIPO PARA GANARSE EL CORAZÓN DE CADA CLIENTE

“Trate siempre a sus asociados exactamente como quiere usted que estos traten a sus mejores clientes.”

STEPHEN R. COVEY



MODELAR . ENSEÑAR . REFORZAR

¿Desea incrementar la Lealtad del cliente?

Primero, gane el corazón de las personas que sirven a sus clientes. Más de 70% de lo que conforma una gran experiencia para el cliente se basa en la conducta de los colaboradores de primera línea. Si son promotores entusiastas (personas que refieren a su empresa a otros) de su organización, es mucho más probable que sus clientes sean promotores también. Los colaboradores deben sentirse **miembros valorados** de un **equipo ganador** que se dedica a una **importante misión**. Se necesita un líder para inspirarles y guiarles a fin de lograr esto.

Nuestra solución *Liderar la Lealtad del cliente* es una sesión de trabajo de un día para gerentes de primera línea en la cual aprenden y practican los Principios y las Prácticas necesarios para ganarse el corazón de colaboradores y clientes. Los gerentes adquieren un entendimiento claro de cómo modelar, enseñar y reforzar los tres principios fundamentales de la **Empatía**, la **Responsabilidad** y la **Generosidad** por medio de seis Prácticas esenciales:

1. Establecer una conexión humana
2. Escuchar para aprender
3. Descubrir el verdadero Trabajo por Hacer
4. Dar seguimiento para fortalecer la relación
5. Compartir información abiertamente para ayudar a todos a ganar
6. Sorprender con extras inesperados

Este curso se puede entregar en vivo en un salón de clases o vía un *webinar*. FranklinCovey puede certificar a un integrante de su equipo para enseñar esta sesión de trabajo o podemos impartirlo nosotros.

PROBLEMA	SOLUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • La experiencia del cliente es inconsistente, aunque las expectativas que el cliente del servicio nunca han sido tan altas. • Las personas más críticas de servicio al cliente son los colaboradores menos facultados. • Los gerentes de primera línea carecen de un entendimiento claro de cómo modelar, enseñar y reforzar las conductas necesarias para incrementar la Lealtad de clientes y asociados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con base en 20 años de investigación y aprendizaje práctico con una amplia gama de organizaciones, la solución <i>Liderar la Lealtad del cliente</i> de FranklinCovey es un enfoque único para incrementar la Lealtad de los asociados primero, y luego la Lealtad del cliente. • Los gerentes de primera línea se certifican por medio de liderar 11 Grupos de Lealtad con su equipo. • En la mayoría de las organizaciones, la solución se paga a sí misma con ganar menos de 1% de incremento en la Lealtad.

En la sesión de trabajo de *Liderar la Lealtad del cliente*, los gerentes aprenden y practican:

- Establecer conexiones humanas genuinas.
- Escuchar y comunicarse con empatía.
- Descubrir el verdadero Trabajo Por hacer para clientes y asociados.
- Dar seguimiento para aprender a mejorar y resolver problemas.
- Dar y recibir retroalimentación que hace crecer a las personas.
- Inspirar al equipo para compartir sus mejores entendimientos e ideas.
- Llevar a cabo Grupos de Lealtad efectivos.

Los gerentes aprenden a conducir 11 Grupos de Lealtad y ser *coaches* de los miembros del equipo, por medio del uso efectivo de los siguientes materiales:

- Guía del líder
- Tarjetas de práctica
- Tarjetas para escenarios
- Libro *Se trata de quién es usted*
- Acceso a los videos



**Están disponibles kits para asociados cuyo propósito es asistir a los gerentes a enseñar los Principios y las Prácticas en esta sesión de trabajo. Estos materiales incluyen módulos en línea, un corto libro titulado *Se trata de quién es usted* y las Tarjetas de Práctica y para escenarios de *Liderar la Lealtad del cliente*.*

Para más información sobre la solución *Liderar la Lealtad del Cliente* de FranklinCovey, póngase en contacto con su representante local.