



“POR CADA PUNTO  
PORCENTUAL DE  
MEJORA EN EL  
CLIMA DE SERVICIO,  
SE GENERA UN 2%  
DE AUMENTO EN  
LOS INGRESOS DE LA  
COMPAÑÍA”



**Silega Care™**

*Incrementar el número de clientes leales y generar una experiencia única de servicio*

Servicio a Clientes



# Silega Care™

## Servicio a Clientes

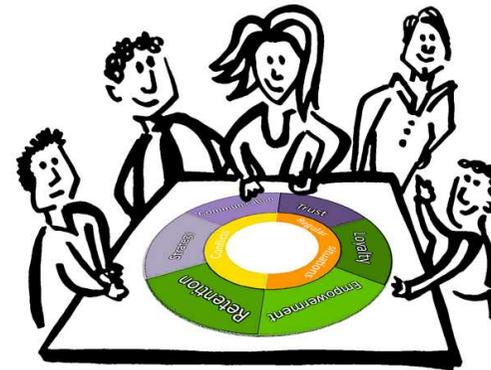
Las compañías gastan millones de dólares en publicidad para sus marcas pero la experiencia del cliente es la que define el éxito. Aunque la mayoría de los gerentes comprenden los conceptos de servicio, ellos les toma cierto tiempo aplicarlos de acuerdo al nivel que requiere la organización.

### La experiencia:

Silega Care™ simula dos meses de operaciones comerciales. Los participantes toman parte en el compromiso y en la simulación de alto impacto de negocios diseñada para ayudar a descubrir e implementar los factores clave para generar en el cliente una experiencia excepcional. Ellos tendrán que lidiar con las presiones y obstáculos comunes, resolver conflictos, generar confianza y lograr resultados medibles. Juntos descubrirán la relación entre los elementos de los diferentes servicios y como ponerlas en práctica en el mundo real.

### Objetivos principales

- Transformar la cultura de servicio y aumentar los resultados .
- Una mejor comprensión de las necesidades implícitas y explícitas de los clientes.
- Mejorar la comunicación interna.
- Hacer que el personal vea su papel individual en el servicio a clientes.
- Crear la alineación en toda la organización hacia un mejor servicio.
- Establecer una visión común para la excelencia en el servicio.
- Implementar un enfoque unificado para la creación de experiencias memorables de servicio.
- Incrementar la satisfacción del cliente y su lealtad tramitando sus requerimientos más eficientemente.
- Crear una actitud positiva y proactiva de servicio al cliente.
- Construir la confianza y la lealtad en momentos de duda.



### Aprendizajes clave

Silega Care™ es un simulador de negocios y un sistema repetible de servicio que garantiza un mayor compromiso de los clientes. Los participantes aprenderán:

- A descubrir cuáles son sus responsabilidades directas o indirectas en el servicio a clientes.
- Como evaluar cuál es el costo de un servicio deficiente y lo que se gana al brindar un servicio sobresaliente.
- ¿Cuáles son los elementos clave para un excepcional servicio a clientes?.
- ¿Cómo escuchar y entender mejor las preocupaciones reales de los clientes?.
- ¿Cómo valorar realmente al cliente y su importancia en el éxito del negocio?.
- ¿Cómo manejar situaciones problemáticas con clientes y recuperar el nivel de confianza?.
- ¿Cuáles son los elementos clave de una comunicación efectiva y la forma de evitar malos entendidos?.
- ¿Cómo medir e incrementar el nivel de relación con clientes?.
- Maneras prácticas de mejorar tanto el servicio interno como el externo.
- ¿Cómo mejorar la productividad y ahorrar en costos al negociar con clientes?.
- Maneras de sorprender positivamente a los clientes y exceder sus expectativas.

### Aplicaciones típicas

- Servicio a clientes durante el entrenamiento en ventas
- Conferencias y seminarios, incluyendo juntas anuales

# 84%

de las compañías piensan que su servicio es superior, sin embargo según las encuestas de opinión, menos de la quinta parte de todas las empresas se encuentran en un nivel de servicio superior a la media.

### Detalles prácticos

#### Formato

Simulador de Negocios

#### Número de participantes

De 5 hasta 80

#### Participantes

Personal de servicio a clientes de primera línea  
Directivos y Gerentes de Servicio a Clientes  
Fuerza de Ventas y Gerentes de Ventas  
Áreas que tienen interacción con clientes o áreas de servicio

#### Duración

4 hrs

#### Versiones

Retail, B2B, Servicios, Financiera, Farmacéutica

#### Competencias

Manejo de Conflictos, Orientación al cliente, Toma de decisiones oportuna, Ética y valores, Escuchar, Motivar a otros, Negociación, Paciencia, Habilidades de presentación, Solución de problemas, Entender a los demás

