



# SERVICIO AL CLIENTE

## INTRODUCCIÓN

El factor de crecimiento en cualquier tipo de compañía está fuertemente ligado con el crecimiento sostenible de sus clientes. Nuestro recorrido por diferentes sectores de negocio nos ha mostrado la importancia de implementar una cultura al interior de las organizaciones orientada al mantenimiento y fidelización de los clientes a través un excelente servicio al cliente; esto se logra trabajando en dos aspectos fundamentales, primero cumpliendo con los requerimientos de la promesa básica de servicio.

Segundo lograr que los clientes vivan una experiencia "WOW" en cuanto al servicio integral que se les ofrece, cuando nos referimos al "WOW" de una experiencia, lo definimos como la representación de una expresión natural y espontánea que surge cuando se sorprende al cliente de forma positiva al superar sus expectativas de servicio; generándose una grata recordación y una experiencia positiva. Clientes que tengan cubiertas sus necesidades básicas de servicio y que sean gratamente sorprendidos en cada contacto con las empresas, son clientes que se convierten en promotores y pueden referir su empresa a otros, siendo el "voz a voz" una de las formas de publicidad más efectivas y económicas.

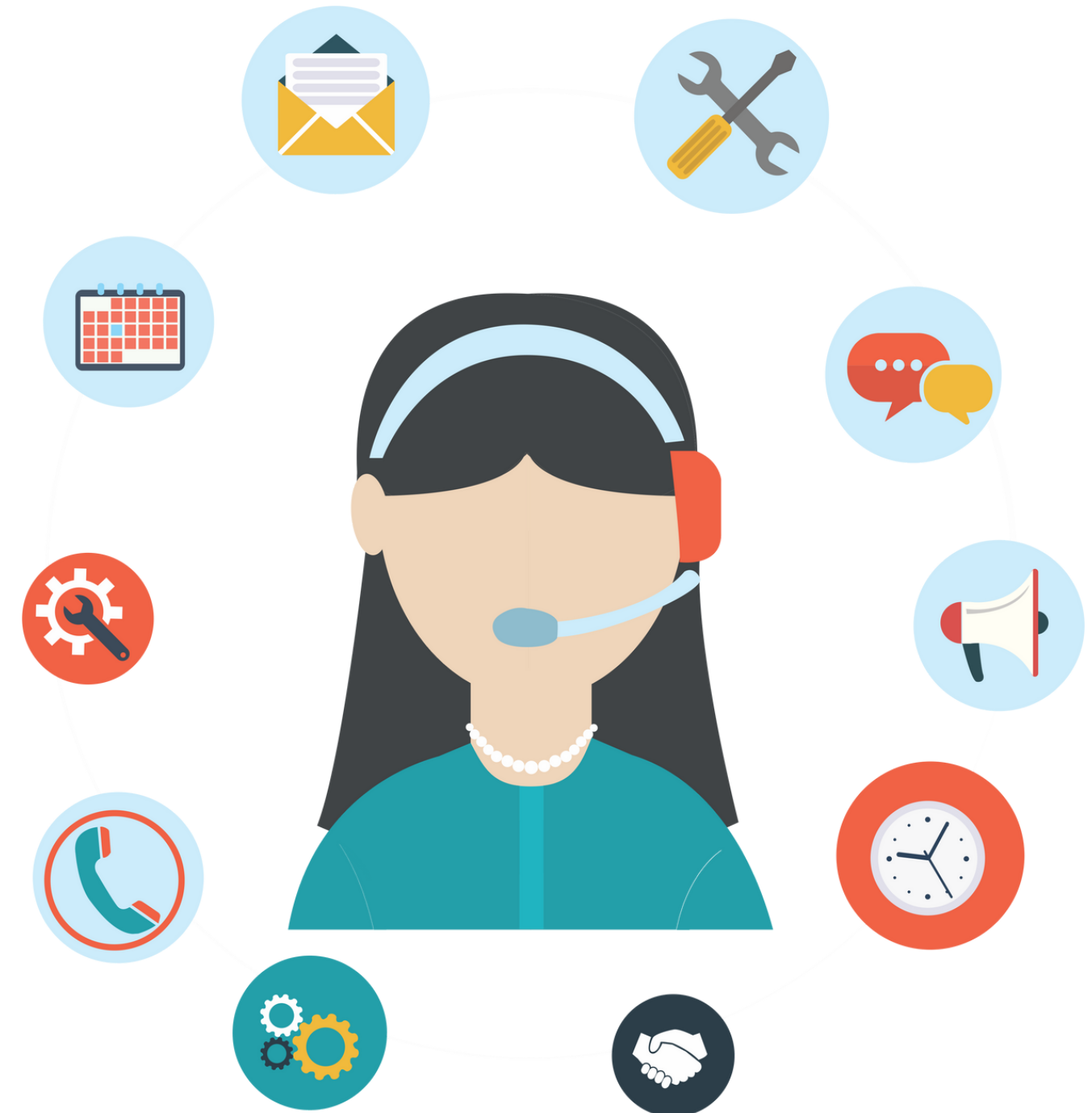
La sensación del "WOW" dentro de un servicio prestado al cliente es un concepto de la gestión moderna para la construcción de los promotores de cada marca.

## DESAFÍOS

El primer desafío y prerequisite de cualquier estrategia de valor agregado es garantizar el cumplimiento de la propuesta básica del producto o servicio que espera y requiere el cliente.

El segundo desafío que resulta ser el diferenciador del servicio al cliente que se ofrece, es la construcción de esa sensación “WOW” al prestar un servicio, esta es el resultado de una labor de ingenio, innovación y creatividad que se pueden implementar y aplicar en los diferentes momentos en los que interactuamos con los clientes.

Es muy importante tener claro que todas las empresas, sectores y negocios NO tienen el mismo tipo de cliente, por consiguiente sus necesidades y expectativas son diferentes, las interacciones o momentos de verdad son diferentes, las variables exógenas son distintas, etc. Esto hace que se tenga que definir una estrategia diferente a la medida de cada uno por lo tanto esto lo hace complejo, es ahí en donde IBCP con su experiencia empresarial en diferentes tipos de negocios identifica y aplica el modelo más adecuado para que su compañía logre como resultado los “WOW” de sus clientes llegando a tener verdaderos evangelizadores y promotores de su marca.



## SOLUCIÓN

IB Consulting Partners ofrece las siguientes soluciones, como herramientas de apoyo para las estrategias de servicio al cliente y fidelización de estos:

- Generar estrategias para el inicio del cambio cultural de servicio al cliente.
- Estructurar mecanismos de conocimiento de las expectativas y necesidades de sus clientes.
- Identificar la población de clientes a sorprender.
- Identificar los momentos de contacto con sus clientes que sean relevantes (momentos de verdad relevantes).
- Analizar e implementar las acciones que sobrepasen las expectativas de sus clientes.
- Definir el modelo de aplicación y gestión de clientes rentables.
- Establecer el mapa de experiencias positivas por tipos de clientes.
- Incorporar el modelo de indicadores.
- Darle vida a la fábrica de innovación de ideas que geren el “WOW” al prestar un servicio.



## BENEFICIOS

1. Disminución del churn o deserción de clientes.
2. Incremento de la utilidad bruta.
3. Aumento del market share.
4. Gestión de clientes rentables (Cross-sell, Up-sell y Re-sell).
5. Conservación de clientes rentables (fidelización)
6. Cultura orientada a servicio.
7. Mejora satisfacción de clientes.
8. Diferenciar la compañía por su orientación al cliente.
9. Promoción de su marca a través de recomendados y referidos.





Somos una Compañía Americana ubicada en la ciudad de Miami, orientada a la Consultoría y Acompañamiento Gerencial de Pequeñas y Medianas Empresas y al desarrollo y formación del equipo humano que las integran.

<https://www.ibconsultingpartners.com/>

Contacto: [info@ibconsultingpartners.com](mailto:info@ibconsultingpartners.com)

