



# Tu propósito en la experiencia del servicio a clientes



# ¿Qué es un servicio?

Actividades que realizamos para satisfacer las necesidades de un cliente.

RESPONSIBILITY

# SERVICE

QUALITY

SUPPORT

SOLUTION

ASSISTANCE

GUIDE

RELATIONSHIP



# Atención a clientes vs servicio a clientes

**Atención a cliente:** Lineamientos y actividades que gestionan la relación con el cliente.

- » Fondo: El contenido.
- » Forma: Como lo brindamos.



**Servicio a cliente:** Lo que ofrecemos no incluido en nuestro contrato, sonrisa, tono, calidez, amabilidad, empatía, sentido de urgencia.

- » Lograr la satisfacción del cliente.



## Herramientas para la Atención a clientes

### Encuestas:

Mídete constantemente e identifica lo que tus clientes sienten con respecto al servicio y al trato que ofreces.

### Automatiza:

Implementa procesos para automatizar algunos procesos, e invertir el tiempo de manera que aporte valor.

### CRM:

No dejes nada a la memoria, comunícate, conoce a tus clientes y sus necesidades.

### Bases de conocimiento:

Implementa una base de conocimiento para tu equipo de trabajo.



## Como agregamos valor



Cuidando nuestra imagen.

Siendo detallista.

Incluye programas de fidelización.

Compárate con la competencia.

Con propósito.





# Propósito



- » Es el por que haces las cosas, la columna vertebral y del cual dependen las decisiones que se toman.
- » Una marca con propósito busca sumar a la sociedad partiendo de una situación de relevancia, tomando acción sobre esta.

*¿estas sirviendo realmente  
o estas maximizando  
utilidades?*



# Algunas marcas con propósito

## TOMS:

TOMorrow's Shoes (los zapatos del mañana).

 TOMS

## Disney:

Crear Felicidad.



## Mary Kay:

Enriquecer la vida de las mujeres y de sus familias.

MARY KAY





## Algunas marcas con propósito



El propósito no asegura que el consumidor adquirirá la marca, no sustituye la calidad pero suma a la misma.

### Google:

Organizar la información del mundo y hacerla universalmente accesible y útil.

### Nike:

Llevar inspiración e innovación a cada atleta en el mundo.



**“ Pregúntate si lo que  
estas haciendo hoy te  
llevara a donde quieres  
llegar mañana.”**

## Ejercicio:

Un buen ejercicio para identificar el propósito es utilizar el método de las cinco preguntas. Desarrolla un párrafo que describa lo que hace tu producto o servicio. Luego pregúntate 5 veces por qué tu producto o servicio es importante. Este ejercicio te pondrá a reflexionar y a identificar si tu producto o servicio hace una contribución real a tus clientes y a la sociedad.





**MARCANDO EL PASO**  
— EN EL CUMPLIMIENTO DEL —  
**COMERCIO EXTERIOR**  
Y ADUANAS

[www.tlcasociados.com.mx](http://www.tlcasociados.com.mx)



[tlc@tlcasociados.com.mx](mailto:tlc@tlcasociados.com.mx)