

TALLER DE DESARROLLO CLIENTE CÉNTRICO



PROBLEMA QUE RESOLVERMOS

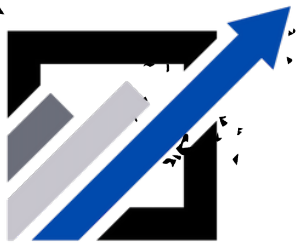
Trabajar sobre el negocio no significa contratar un montón de personas que hagan el trabajo y luego pasar todo el día respondiendo preguntas interminables sobre cómo hacer el trabajo.

Trabajar sobre el negocio significa capacitar a la gente y construir sistemas.

AVEXA

HABILIDADES QUE DESARROLLARÁS

Enfoque cliente céntrico, liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, enfoque a resultados, inteligencia emocional y motivación para cumplir tus objetivos.



CONTENIDO

FASE I

- 1) Diagnóstico Inicial
- 2) Cliente céntrico
- 3) Liderazgo
- 4) Enfoque a resultados y Servicio

FASE II

- 1) Comunicación efectiva
- 2) Inteligencia Emocional
- 3) Gestión del cambio
- 4) Conciencia financiera

¿CÓMO SE RESUELVE?

El programa busca, en primer lugar, concientizar; posteriormente, poner en práctica y replicar en la organización las habilidades adquiridas.

ENTREGABLES

- ☐ Material y metodología
- ☐ Memorabilia de talleres



DIAGNÓSTICO INICIAL

- Diagnóstico de fuerzas impulsoras y restrictivas del negocio.
- Análisis de recursos y capacidades.
- Análisis de sistema de gestión.
- Análisis de Cultura organizacional.

ENTREGABLES Y DURACIÓN

Reporte de Diagnóstico de Negocio a nivel Estrategia, Cultura y Sistema de gestión.

Duración: 2 semanas

OBJETIVO

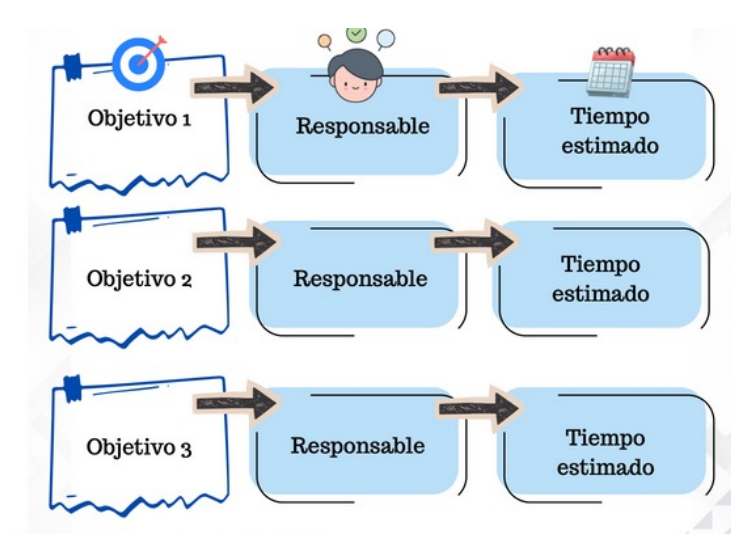
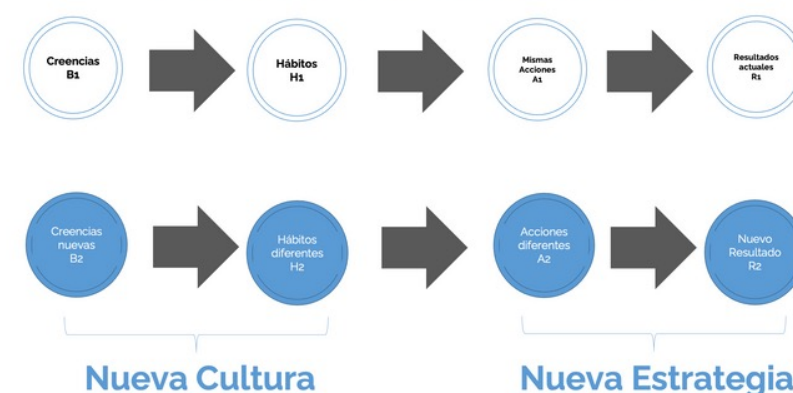
Identificar ¿Dónde se encuentra al día de hoy la organización? y crear un enfoque claro de mejora.

Una planeación además debe incluir:



AVEXA

Las conductas y comportamientos

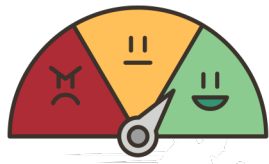


¿Cómo vas a lograr estos objetivos?

Una vez definidos los objetivos para cada pilar (RH, PI, C y F) es momento de realizar una análisis FODA para cada uno de ellos.



AVEXA



ENFOQUE CLIENTE CÉNTRICO

- Arquetipos de usuario y Segmentos
- Enfoque cliente céntrico
- La propuesta de valor
- La ruta de usuario y su experiencia

ENTREGABLES Y DURACIÓN

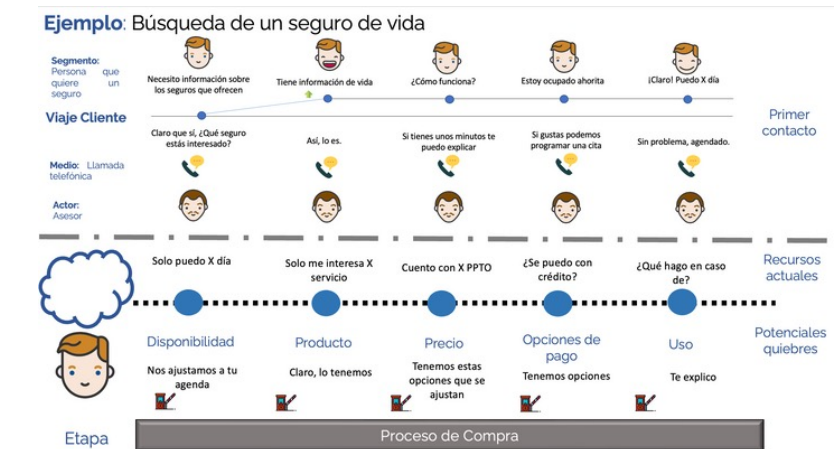
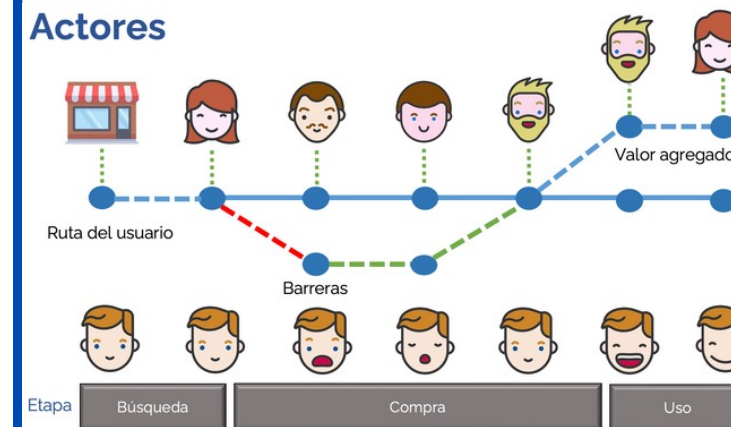
Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4hrs

OBJETIVO

Crear una conciencia cliente céntrica, entender porque las
gente nos compra y entender nuestra oferta de valor



Actores



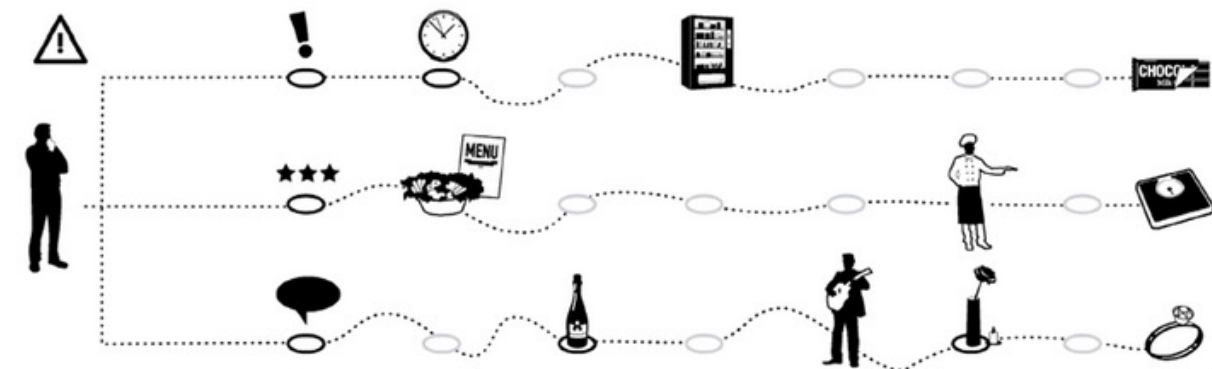
Embudo comercial



Necesidades de tu segmento



Respuesta fa... MXS 0 - 16 tratos Inmobiliaria Avilare - Gabriel Terrazas Inmobiliaria Avilare Gabriel Terrazas MXS 0	Cita con JP MXS 0 - 7 tratos KUSI LATAM - Gustavo Valdez Domínguez KUSI LATAM Gustavo Valdez D... MXS 0	Pasa a grabac... MXS 210 000 - 14 L... SuperUrbano - Eugenio Chávez SuperUrbano Eugenio Chávez F... MXS 0	Grabación ag... MXS 0 - 2 tratos Kali Coffee Roasters - Juan Carlos García Kali Coffee Roast... Juan Carlos García MXS 0	Grabación co... MXS 0 - 7 tratos Imperio International LTD Imperio Internati... Arturo Williams D... MXS 0	Video publica... MXS 0 - 1 trato INDUSTRIAS LOWE - Inma León INDUSTRIAS LOWE Inma León García MXS 0	Rapport y seg... MXS 0 - 5 tratos American Chamber - Grace Lingwe American Chamber Grace Lingwe MXS 0	Seguimiento... MXS 0 - 4 tratos PENSIX Mexico - Fernando Garza PENSIX Mexico Fernando Garza MXS 0	Dei MXS
Global Machines MX - Alejandro Fernández Global Machines...	TURME TURME Alejandro Acosta... MXS 0	San Andrés - Roberto Castro Lince San Andrés Roberto Castro L... MXS 0	AERISA - José Antonio Flores AERISA José Antonio Flo... MXS 0	PRIVARSA - Pablo Vargas Barrera PRIVARSA Pablo Vargas Barr... MXS 0	Grupo SERES - Eugenio Silva Grupo SERES Eugenio Silva MXS 0	ecoTRADE - Rafael Sotelo ecoTRADE Rafael Sotelo MXS 0	CSN	
DIMSIA BPO - Patricia Canales DIMSA BPO Patricia Canales MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	Enriza - Betty Silber Beltrán Enriza - Matarías... Betty Silber Beltrán MXS 0	



LIDERAZGO

- Tipos de liderazgo
- Montaña de liderazgo
- Retroalimentación y crecimiento
- Dirección, ejecución y carácter.

ENTREGABLES Y DURACIÓN

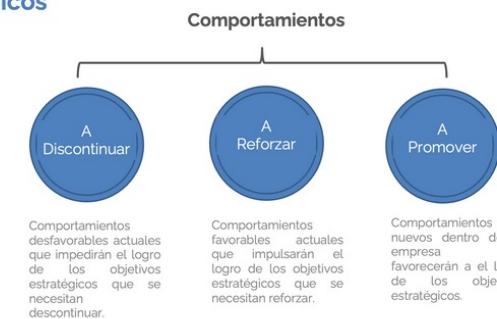
Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4hrs

APRENDIZAJE DEL MÓDULO

Reconocer tu impacto en los demás, como desarrollar tu liderazgo, eliminar creencias limitantes, desarrollo de influencia y ser un agente de cambio.



Comportamientos estratégicos



CONSECUENCIAS

BAJO RENDIMIENTO

CONFLICTOS

FALTA DE VISIÓN

PÉRDIDAS ECONÓMICAS

FRACASO DE UNA GESTIÓN

LOS 5 NIVELES COMO HERRAMIENTA



AVEXA



ENFOQUE A RESULTADOS



- Sistema de Juntas
- Sistema de Gestión
- Niveles de servicio (Indicadores y OKR)
- Sistema de recompensas y consecuencias

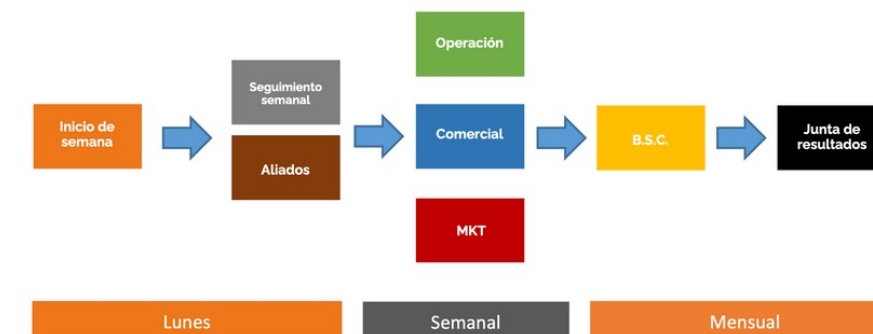
ENTREGABLES Y DURACIÓN

Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4hrs

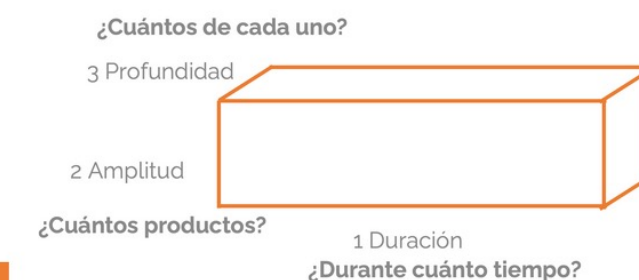
APRENDIZAJE DEL MÓDULO

Orden y estructura en tu gestión de resultados aprendiendo de
mecanismos de seguimiento y medición para el desarrollo.

	Actor	EMPRESA	Fuerza Comercial	Fuerza Comercial	EMPRESA
Empresa	Sub Customer (PASO E)	Llega por recomendación (primer contacto) CROCSA	Tener el approach (Cita) FUERZA COMERCIAL	Acercamiento (Quiere conocerme) FUERZA COMERCIAL	Escucho las soluciones que me ofrecen como CROCSA. Espero y resuelvan las necesidades de la empresa a la que trabajo
	Área de Oportunidad	No tenemos área de mercadotecnia interna. Un colaborador está haciendo labores de Mercadotecnia. No dominamos el tema de Mercadotecnia	Técnicas de ventas (Lo esencial). Competencias de ventas. Programación neurolingüística reforzada. Reforzar comunicación. Necesitamos un script/Check list de ventas (Natural)		Necesitamos hacer un research de con quién estoy hablando (Empresa/Proyecto/Persona). ¿Qué hace? ¿Dónde está su cuerpo? ¿De dónde son?
Plan de acción	Iniciativa	Definir perfil ideal MKT (o alcances en caso de ser Outsourcing). Solicitar VoBo de Puesto. Búsqueda de perfil. Incorporar al área.	Empezar a capacitarnos en los temas de ventas.	Terminar de validar dicho Check List o ajustar. Ejecutar y documentar los puntos de Check List. Migrarlo a un CRM.	Crear una encuesta de satisfacción de cliente (Experiencia Comercial) (pre proyecto). Pulir el formato de ID DE CLIENTE.
	Recursos adicionales	PPTO definido. Definir que Outsourcing.	Apoyo Novament. Capacitaciones Externas específicas.	N/A	Crear la herramienta de satisfacción.
	Medidas de éxito	% de desarrollo de perfil (Indicadores internos)	# de capacitaciones. # de citas. # de llamadas de seguimiento.		% de satisfacción de cliente.
	Área	TH	TH	Proceso	Proceso
	Prioridad	1	4	2	3



Las dimensiones de la relación con el cliente

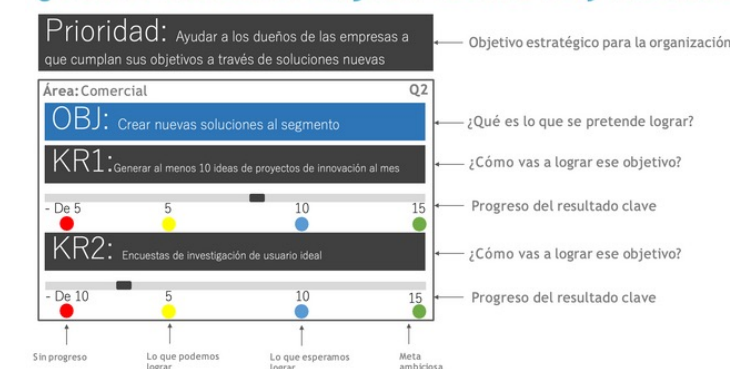


Teoría de las Restricciones

¿En cuál estoy fallando?



¿Cómo funciona Objectives and Key Results?



AVEXA



COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Claridad y mecanismos de comunicación
- Comunicación bi-direccional
- Intención y contexto
- Problemas en la comunicación

ENTREGABLES Y DURACIÓN

Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4 hrs

APRENDIZAJE DEL MÓDULO

Evitar errores comunes en la comunicación, definir
mecanismos formales y lineamientos, coherencia
entre discurso y decisiones.

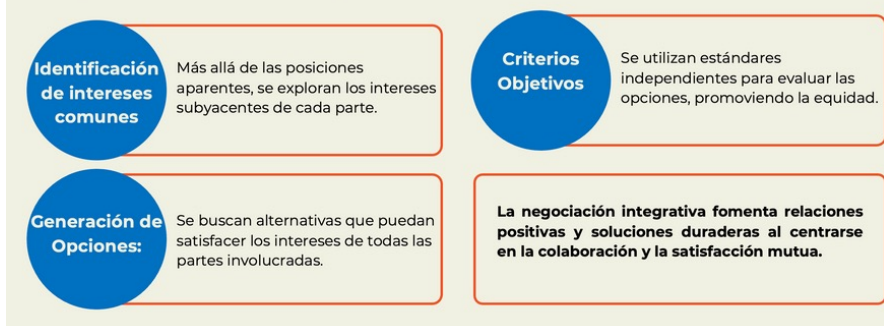
MODELOS DE COMUNICACIÓN



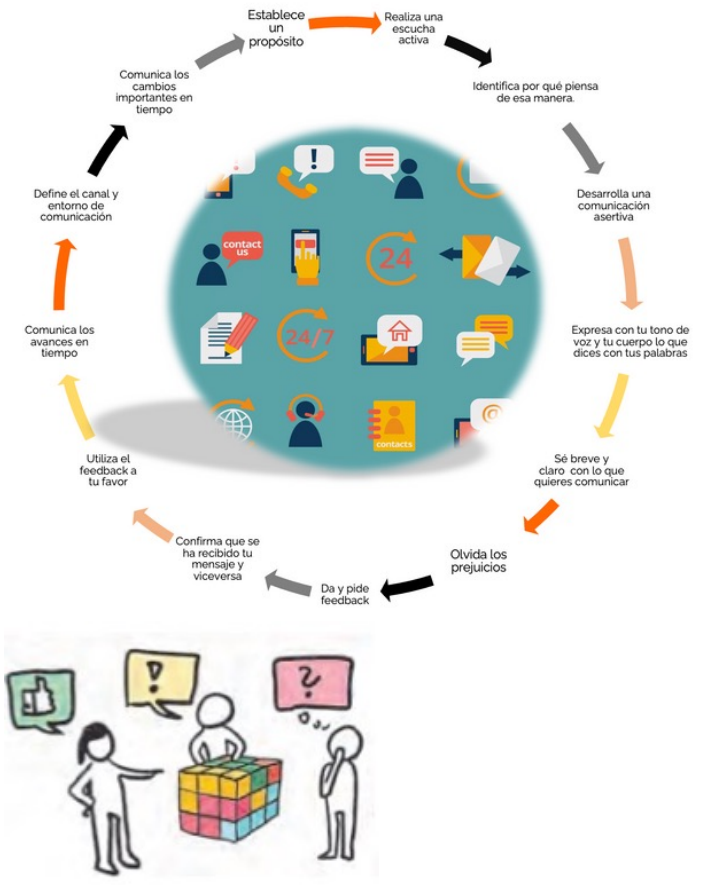
Teoría de las Restricciones

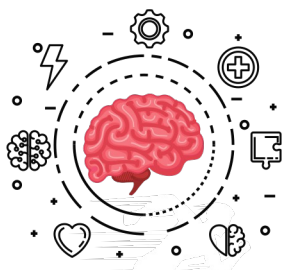


Negociación Integrativa



Anticipación de acciones y estatus claro de los procesos / situaciones





INTELIGENCIA EMOCIONAL

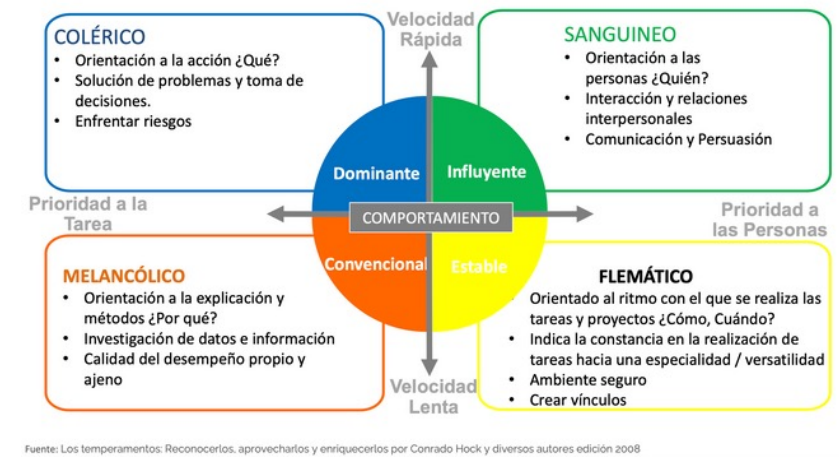
- Tipos de pensamientos
- Tipos de temperamentos y personalidad
- Heridas de la infancia
- Desarrollo de la inteligencia emocional

ENTREGABLES

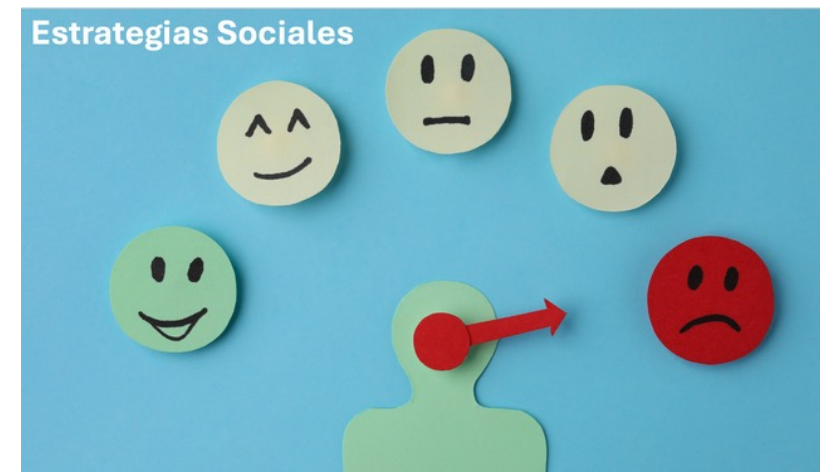
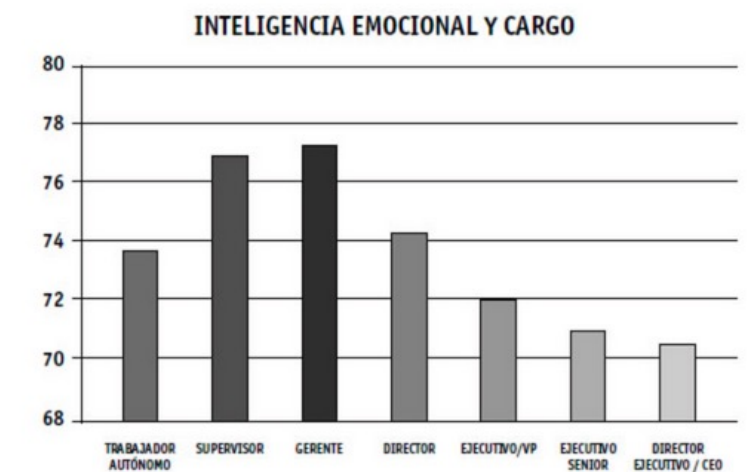
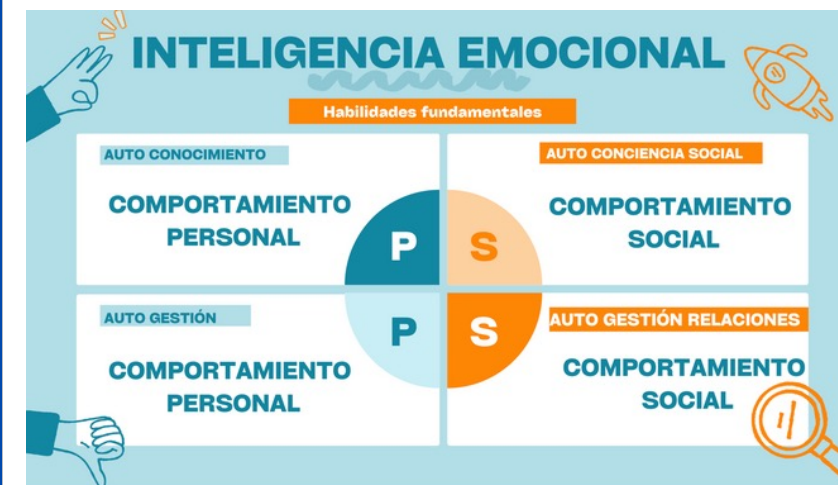
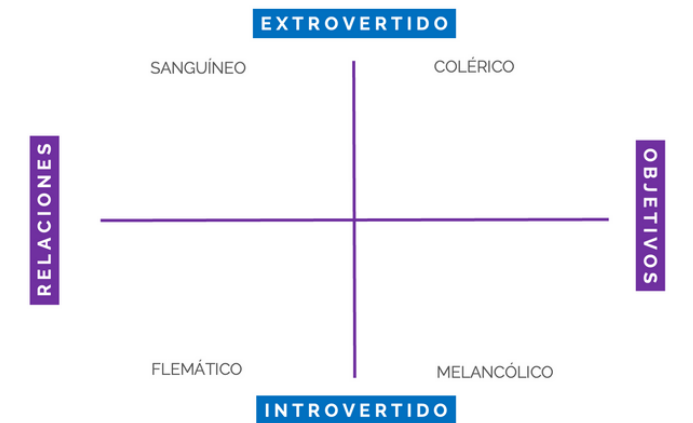
Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4 hrs

DURACIÓN Y ALCANCE

Entender como pensamos y porque pensamos lo que pensamos. Para contar con las herramientas que nos ayuden a tomar mejores decisiones.



¿Cuál es tu Temperamento?





GESTIÓN DEL CAMBIO



- Mejora continua e **Innovación**
- **Change Management** (Cultura de cambio)
- **Roadmap** de enfoque y proyectos
- **Institucionalización**

ENTREGABLES

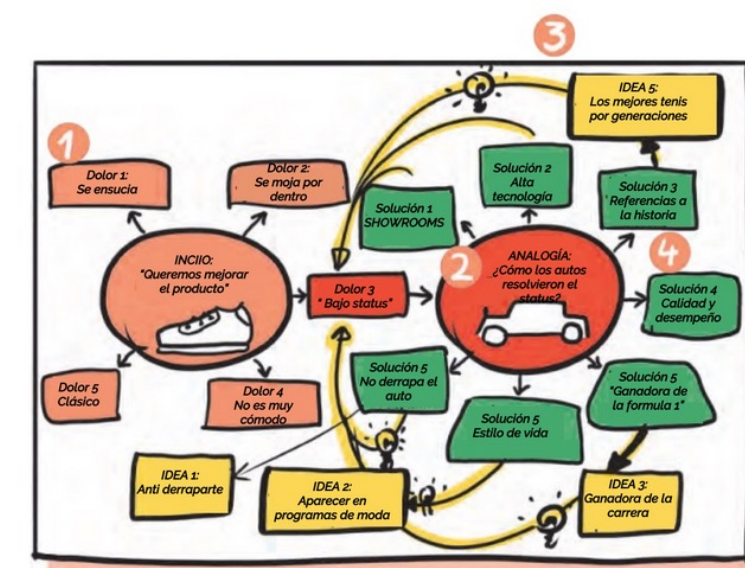
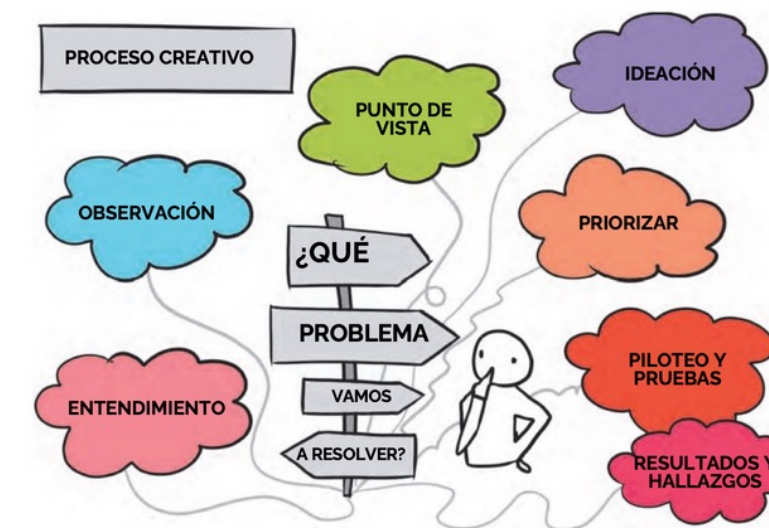
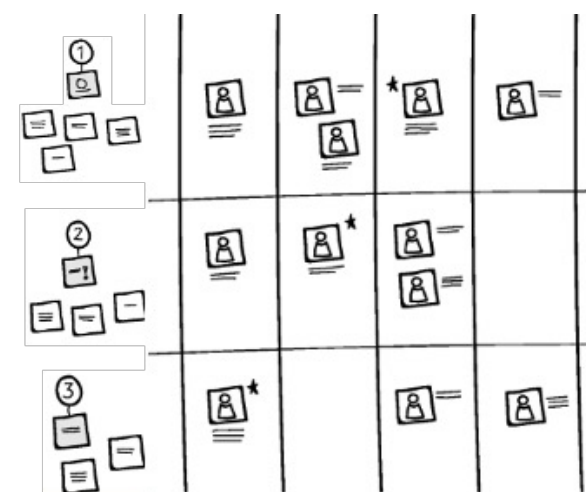
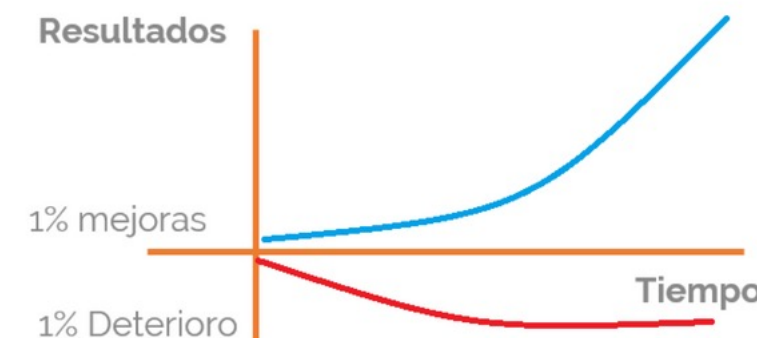
Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4 hrs

DURACIÓN Y ALCANCE

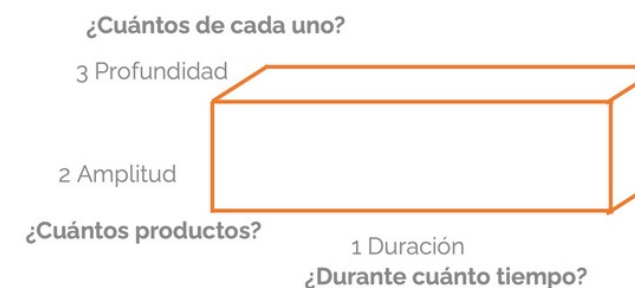
Entender como funciona y se da un cambio organizacional, el impacto que produce, el cambio y las conductas y comportamientos necesarios.

Principios Fundamentales

Agregación de ganancias marginales: Filosofía de trabajo que consiste en alcanzar un pequeño margen de mejora en todo lo que se hace.



Las dimensiones de la relación con el cliente





CONCIENCIA FINANCIERA

- Como cuidar los recursos
- Como ahorrar, invertir y no gastar
- La suerte y el riesgo
- Estrategia de conciencia financiera perosnal

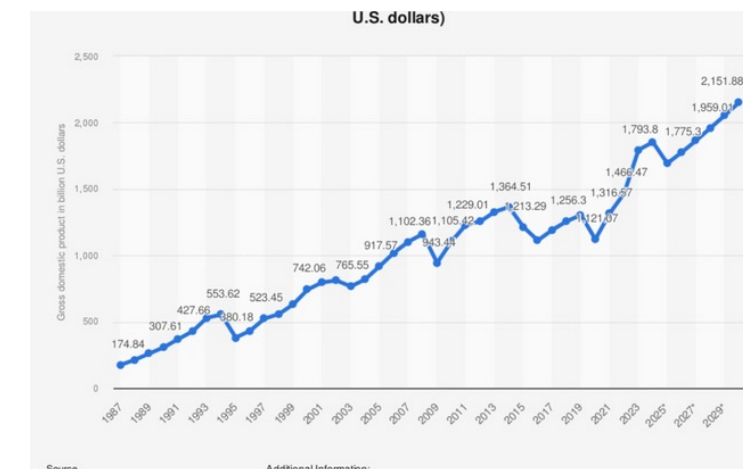
ENTREGABLES

Material de talleres y capacitaciones /
Fotografías de talleres / 4 hrs

DURACIÓN Y ALCANCE

Generar una conciencia de cuidado de los recursos en la empresa y que el colaborador pueda tener una estrategia de cuidado de sus recursos.

LAS DEUDAS DE LA GENTE:
1) CODICIA
2) INSEGURIDAD
3) OPTIMISMO



LECCIÓN CLAVE FINANCIERA

- 01 NO TE COMPARES CON LA SOCIEDAD
- 02 ENTRE MAS TEMPRANO INICIES ES MEJOR
- 03 GANAR DINERO ES UNA HABILIDAD Y CONSERVAR DINERO ES OTRA DIFERENTE



COMO TE COMPORTAS ES MAS IMPORTANTE QUE LO QUE SABES

LA FÍSICA NO ES CONTROVERTIDA. SE GUÍA POR LAS LEYES.
LAS FINANZAS SE GUÍAN POR EL COMPORTAMIENTO DE LA GENTE.
Y MI COMPORTAMIENTO PUEDE TENER SENTIDO PARA MI, PERO PARA TÍ PUEDE PARECER UN DISPARATE.

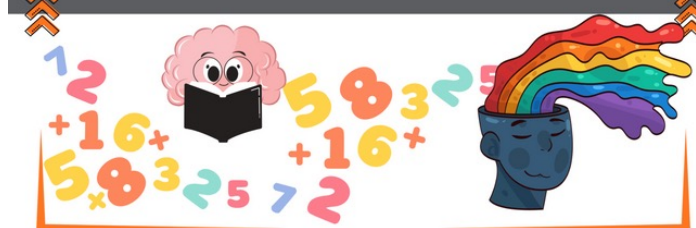
Formula:

Resultados Expectativas

Felicidad



¿QUÉ TIENEN EN COMÚN?



Creador del Programa

Credenciales



Guillermo Aguilar

10 años de experiencia en **Consultoría en México.**

Experto en implementación de estrategia comercial

Maestría en **Innovación** para el desarrollo empresarial

Actualmente **Docente en la Escuela de negocios en el ITESM** campus Monterrey

Certificación **Scrum Máster**

Certificación **P.M.I.**

Experto en **Design Thinking**

Planeación **Estratégica, Estructura y Cultura Organizacional**

Experto en **Estrategia Comercial.**

Docente en línea de universidades como UVM, UMM, CNCI y UNID

Ha participado en más **de 100 proyectos de consultoría** en el diseño y ejecución de estrategias a nivel nacional.

Contacto

Mtro. Guillermo Aguilar
Contacto: 811-57-77-351
Monterrey, Nuevo León
Avexa.mx

