

Liderar la lealtad del cliente

Convertir sus equipos en promotores entusiastas de su organización

 Presencial

Duración : 1 día (7 horas)

Ref. : 20A14

Precio In-Company : 4.320,00 € IVA exento

Bonificable por grupo de 10 asistentes: €



¿Quieres mejorar la lealtad de tus clientes?

¿Quieres comprometer a tu equipo para ganar el corazón de cada cliente?

Más del 70% de la experiencia del cliente, depende del comportamiento de las personas de tu organización. Los comportamientos efectivos no se dan sin inspiración y sin responsabilidad. Cuando tus colaboradores son promotores de tu organización, el sentimiento de lealtad se reflejará también en tus clientes.

"Trata siempre a tus empleados como quieras que ellos traten a tus mejores clientes". *Stephen R. Covey*

FranklinCovey Co. Es partner exclusivo del Grupo Cegos en España

Llámanos

91 270 51 10

Objetivos de la formación

- Establecer un vínculo con las personas.
- Escuchar y comunicar con empatía.
- Descubrir el verdadero "trabajo a realizar" con clientes y colaboradores.
- Acompañar para aprender a resolver las necesidades.
- Dar y recibir feedback para hacer crecer a las personas y al equipo.
- Inspirar al equipo para compartir sus mejores ideas.
- Realizar encuentros efectivos con tu equipo para desarrollar la lealtad.

Dirigido a:

- Managers y responsables de equipo que quieran aumentar la lealtad de clientes internos y externos.
- Managers y responsables de equipo que quieran aprender a modelar, enseñar y reforzar en sus equipos comportamientos que contribuyan a ganar la lealtad del cliente: la empatía, la responsabilidad y la generosidad.

Contenido

Orientar al equipo para ganar la lealtad de clientes

- ¿Qué son clientes y empleados leales?
- Enseñar al equipo de colaboradores a ganar la lealtad del cliente de forma consistente.
- Cómo crear encuentros de confianza con el equipo.

Encuentro 01: Liderar la lealtad

- Identificar y evaluar el impacto de tres tipos de clientes y empleados.
- Seguir la agenda del grupo de lealtad.
- Enseñar las pautas para los encuentros de lealtad.
- Modelo para obtener una lealtad consistente.
- Evaluar y mejorar la aplicación personal de los principios y prácticas de lealtad.

Encuentro 02: Empatía

- Modelar, enseñar y reforzar los principios de la empatía.
- Identificar y cambiar el pensamiento apático por el pensamiento empático.

Encuentro 03: Conectar con las personas

- Conocer la importancia de establecer un vínculo con la persona.
- Modelar y enseñar cómo establecer el vínculo.

Encuentro 04: Escuchar para aprender

- Valorar el impacto de la escucha empática con clientes y empleados.
- Modelar y enseñar la práctica de escuchar para aprender.
- Mejorar las habilidades de escucha.

Encuentro 05: Responsabilidad

- Describir la conexión entre la responsabilidad y la titularidad del problema del cliente/empleado.
- Identificar y ayudar a cambiar la indiferencia en sí mismos y en otros.
- Modelar y enseñar el principio de responsabilidad.

Encuentro 06: Descubrir el verdadero trabajo a realizar

- Explicar lo que significa descubrir el verdadero trabajo a realizar.
- Desarrollar una mentalidad de descubrimiento alrededor de las necesidades del cliente.
- Enseñar y modelar cómo descubrir el verdadero trabajo a realizar.

Encuentro 07: Hacer seguimiento para fortalecer la relación

- Fortalecer las relaciones con los clientes y empleados a través de un acompañamiento efectivo.
- Enseñar y modelar las pautas para acompañar.
- Realizar encuentros productivos de acompañamiento.

Encuentro 08: Generosidad

- Identificar y superar la mentalidad de escasez pensando en los demás.
- Modelar y enseñar el principio de generosidad.

Encuentro 09: Compartir ideas abiertamente

- Reconocer la importancia de compartir ideas o formas de ver que ayuden a todos a aprender y mejorar.
- Seguir un proceso para compartir ideas que aumenten la lealtad.
- Modelar y enseñar a otros cómo compartir las ideas abiertamente.

Encuentro 10: Sorprender con aportaciones inesperadas

- Liderar un equipo para descubrir aportaciones inesperadas que sorprendan a clientes y a colaboradores.
- Identificar y evitar las aportaciones aparentes o falsas.

Encuentro 11: El legado de lealtad

- Definir compromisos específicos para mejorar la lealtad.
- Hacer un plan para desarrollar los encuentros con el equipo.
- Conseguir desarrollar, cada día, el legado de lealtad.

Beneficios adicionales



El programa de liderazgo de lealtad de clientes de FranklinCovey cambiará radicalmente la forma de pensar y los comportamientos de los colaboradores en contacto directo con el cliente y con el resto de la organización.

Esta solución ayuda a los *first line managers* a crear una cultura de lealtad de clientes y colaboradores, clave del éxito de toda organización.

Los 11 encuentros con el equipo lo hacen atractivo para aprender y practicar los principios clave de lealtad, para

convertirse en parte integral de la cultura de la organización.

Las empresas que emplean estos principios, experimentarán un cambio positivo en su cultura y lograrán un retorno directo de su inversión por una mayor retención de colaboradores y clientes leales.