

## Liderar la lealtad del cliente

Convertir sus equipos en promotores entusiastas de su organización

 Presencial



1 día ( 7 horas)

Precio In-Company : 4.800,00 € IVA exento  
Bonificable por grupo de 10 asistentes: €

Ref.: 20A14



**FranklinCovey**

**¿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**

### 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.

Liámanos  
91 270 51 10

### 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.



## **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.



## Beneficios adicionales

“Always treat your employees the way you would want them to treat your best customers.”

STEPHEN R. COVEY



MODEL . TEACH . REINFORCE

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.