

Líderar 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



¿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.

Llámanos
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: Líderar 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



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.