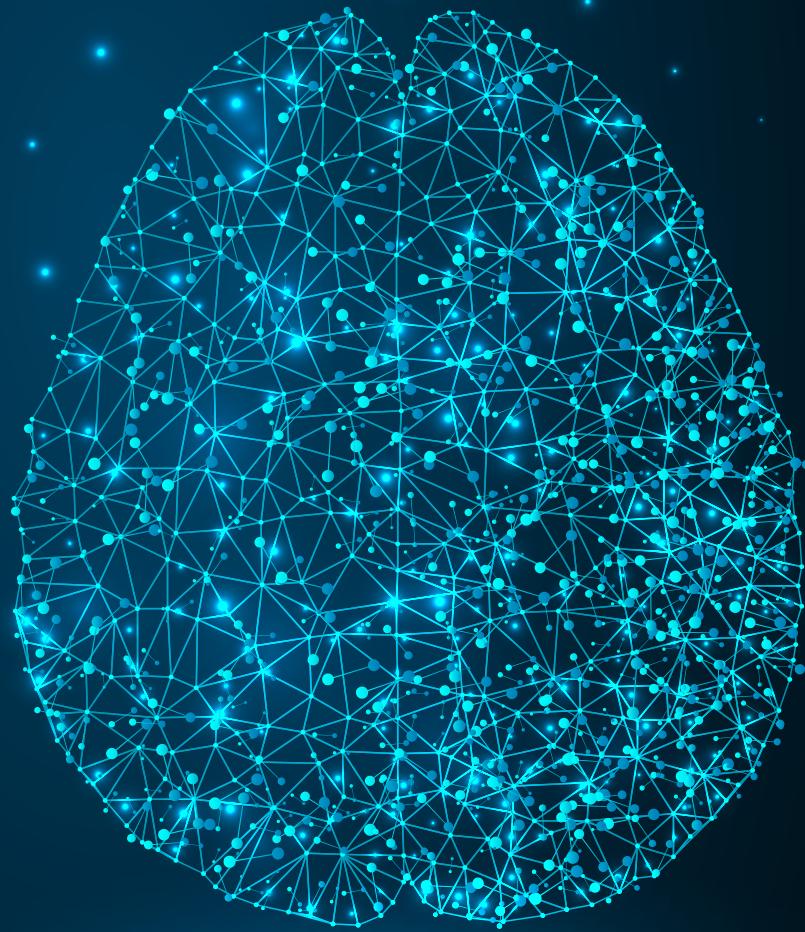




Estamos en el negocio del servicio



**Un programa de auditoría de servicio
al cliente y de formación avanzada
en experiencias del servicio.**



Transformación digital en la experiencia del cliente

¿Qué es?

Es un sistema que se instala en las empresas para conocer en tiempo real lo que el cliente dice y siente por la empresa.

¿Cómo se conoce la voz del cliente?

A través de encuestas digitales en tiempo real, llamadas del call center, cliente incógnito, buzón electrónico y marketing buzz.

¿Para qué sirve?

Para mejorar la experiencia de los clientes, atraerlos, fidelizarlos, retenerlos y recuperarlos.

Fase 1

Conocimiento de la voz del cliente a través de encuestas digitales en tiempo real, llamadas del call center, cliente incógnito, buzón electrónico y marketing buzz.

Fase 2

Diseño del modelo de servicio al cliente para la empresa.

Fase 3

Formación y entrenamiento en servicio al cliente avanzado con coaching y PNL.

Fase 4

Cuadro de mando integral con métricas para medición del desempeño.



Programa de formación avanzada en servicio al cliente y en experiencias del servicio

LET (Liderazgo de Equipos Facultados):

Metodología para alinear a todos sus líderes y mandos medios en la estrategia de servicio. Enseña cómo detectar y resolver brechas de servicio, analizar reglas, políticas, procedimientos, que permiten diseñar nuevos estándares de servicio para su organización.

Sentimientos:

Enseña a los líderes e integrantes de toda la organización, a realizar acciones estratégicas enfocadas al servicio, despertando a su vez el sentido de pertenencia y pasión por la organización y sobre todo por los clientes.

Efecto Wow:

A través del uso de los mapas de experiencias de los clientes, en cada uno de los momentos de verdad; se identifican las diferentes oportunidades para sorprender desde el servicio y marketing a los clientes, logrando así una diferenciación de marca y creación de valor para crecer su negocio y mejorar el desempeño financiero de su organización.

Promoviendo la Innovación en el Servicio:

Se comparten algunas de las mejores prácticas, metodologías y esquemas de innovación participativa, que permitan avanzar, a través de una cultura de mejoramiento continuo, hasta llegar a la innovación radical y transformacional.



**Crecimiento
Sostenido**



Propuesta de valor

Nuestra propuesta de valor, es construir de la mano de las empresas, modelos de Experiencias de Servicio, que permitan vivir a los clientes, momentos que los conecten realmente con sus empresas, creando así seguidores y Fans de sus empresas.

Tenemos el aval por la certificación internacional de



El líder mundial en Servicio al Cliente

Creador del modelo

Edwin Fernando León Orozco

Magister en Marketing, Miami.
Magister en Educación, Colombia.
Master en Marketing digital y
comercio electrónico, México.
Especialista en Alta Gerencia, Colombia.

Coach Ejecutivo certificado Internacional, España.
PNL certificado internacional, USA.
TED Speaker internacional, USA.
SBDC Consultoría empresarial Internacional,
Texas - USA.

Fundador empresa Routine Marketing.
Fundador Instituto MindMent.
Creador modelo Necup, Argentina.
Creador modelo NCSx, Colombia.
Creador modelo Aceleración empresarial
y comercial, Colombia.
Creador del programa de Liderazgo
transformacional, -Lidermorfosis-.
Creador programa InfluenSER.





NEUR 
CLIENTING SERVIX

Una marca de:

ROUTINE

fx: Marketing

*Aceleramos empresas
Potencializamos personas*

**“La mejor venta, es una
experiencia positiva del servicio”**

Edwin León

Director ejecutivo Routine Marketing



Contáctenos

Routine Marketing S.A.S.

 mercadeo@routinemarketing.com

Edwin León *Creador del Modelo*

 321 851 48 79

Juan Fernando León *Director de Mercadeo*

 314 844 83 90