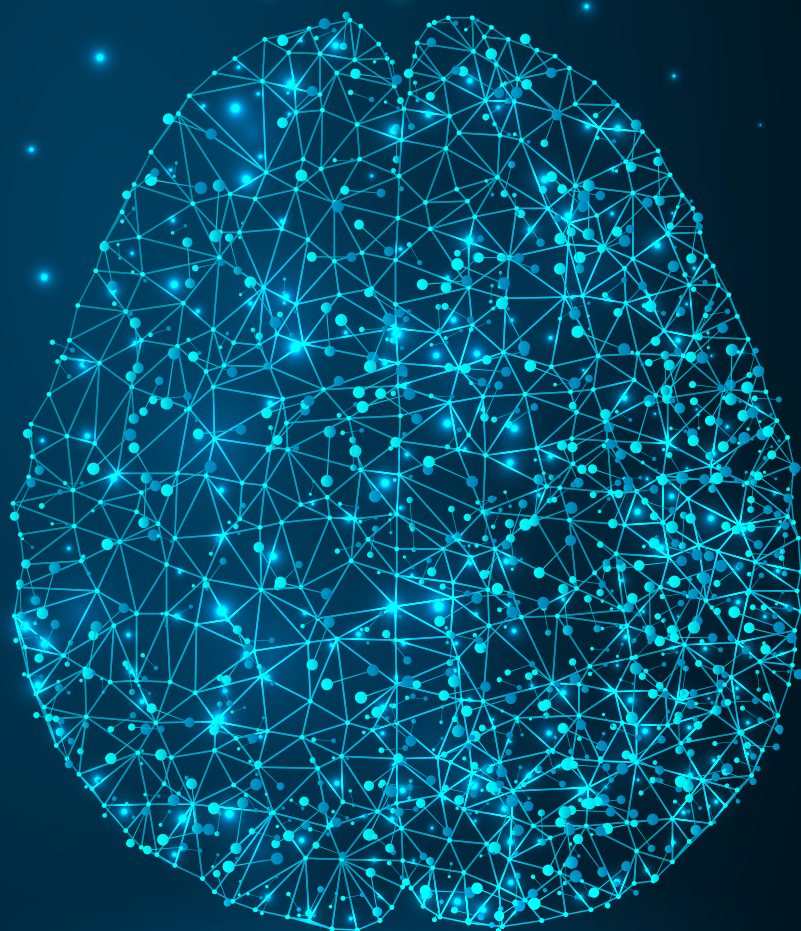




Estamos en el negocio del servicio



**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):

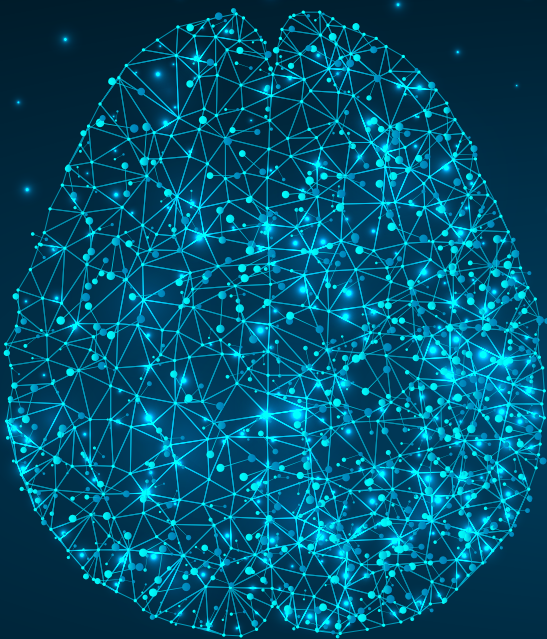
Metodología para alinear a todos sus líderes y mandos medios en la estrategia de servicio. Enseña cómo detectar y resolver brechas de servicio, analizar reglas, políticas, procedimientos, que permiten diseñar nuevos estándares de servicio para su organización.

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**



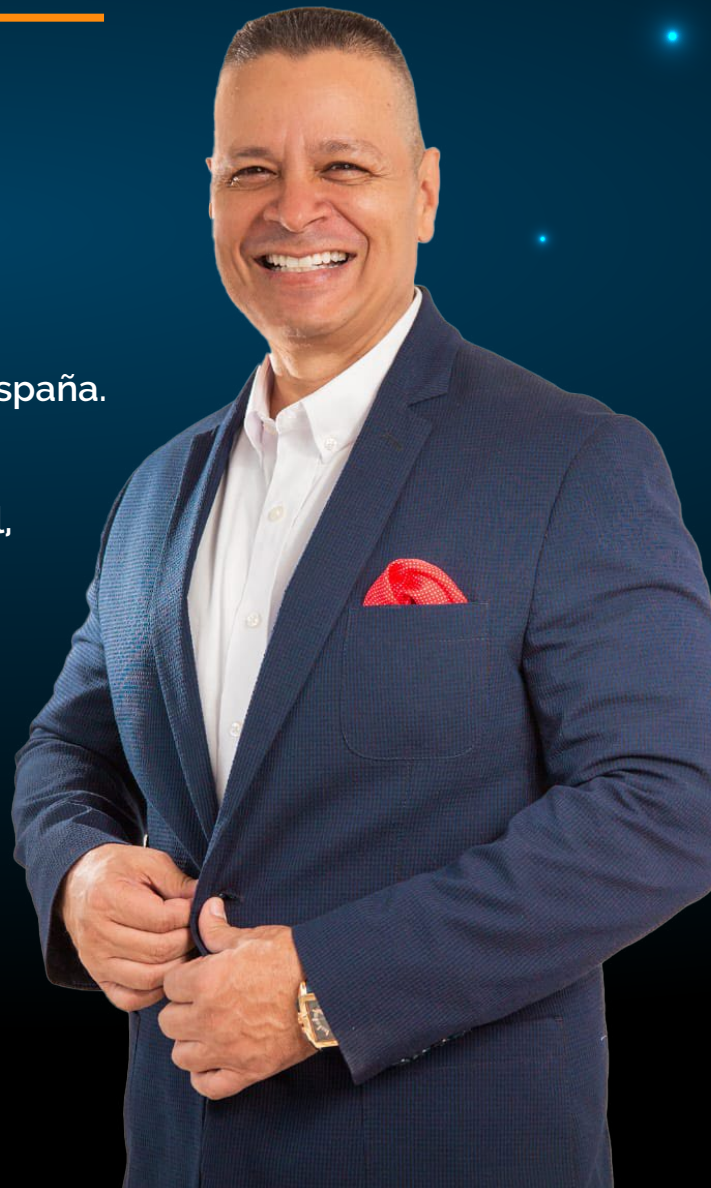
Creador del modelo

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.





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

