

ELEVANDO LA VOZ DEL CLIENTE



Fabiola Rincon-Santamaria
MSc, BB, PMP®



ELEVANDO LA VOZ DEL CLIENTE

Temas:

- El verdadero valor de un área de servicio
- Al servicio de las emociones
- Método aplicado para traer las áreas hacia la experiencia sugiere



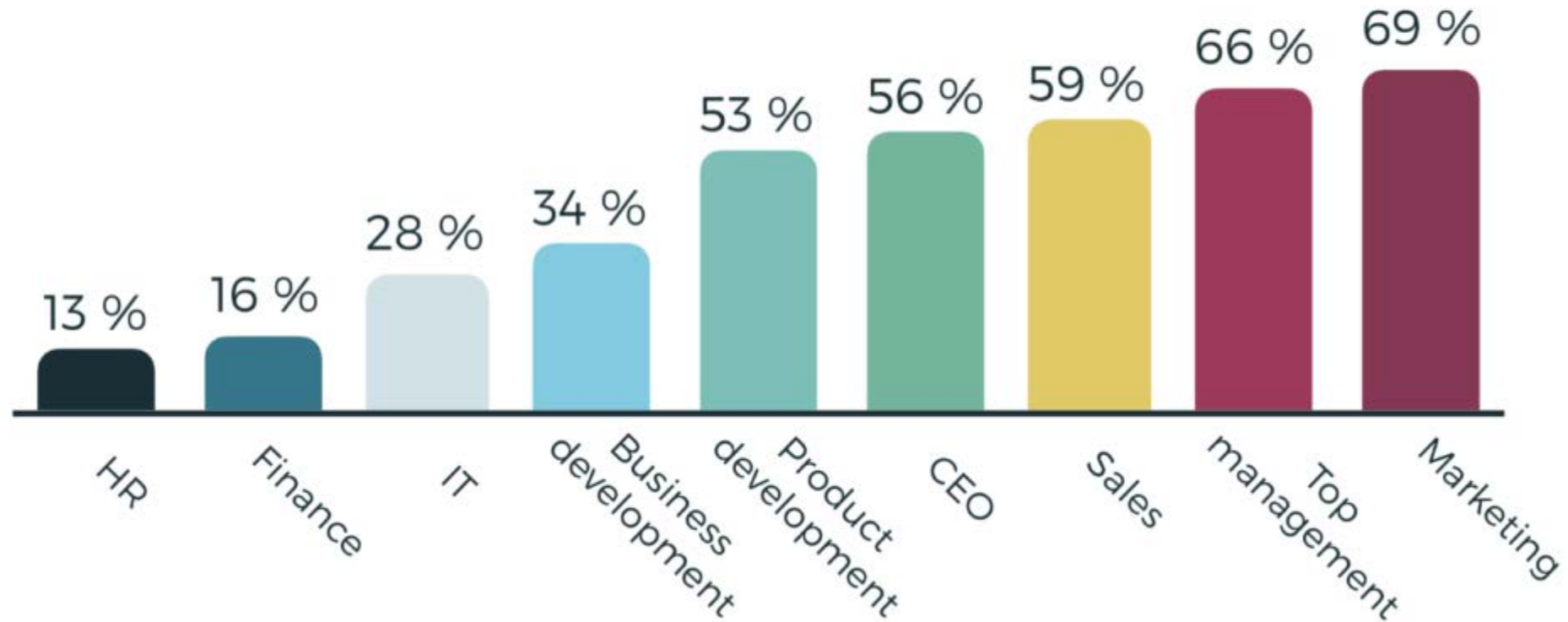
“We see our Customers as invited guest to a party, and we are the hosts. It’s our job every day to make every important aspect of **The Customer Experience** a Little bit better”

Jeff Bezos

“Vemos a nuestros clientes como invitados a una fiesta, y nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo todos los días es lograr que cada aspecto importante de La experiencia del cliente, sea un poco mejor”

What people and departments are involved in CX activities?

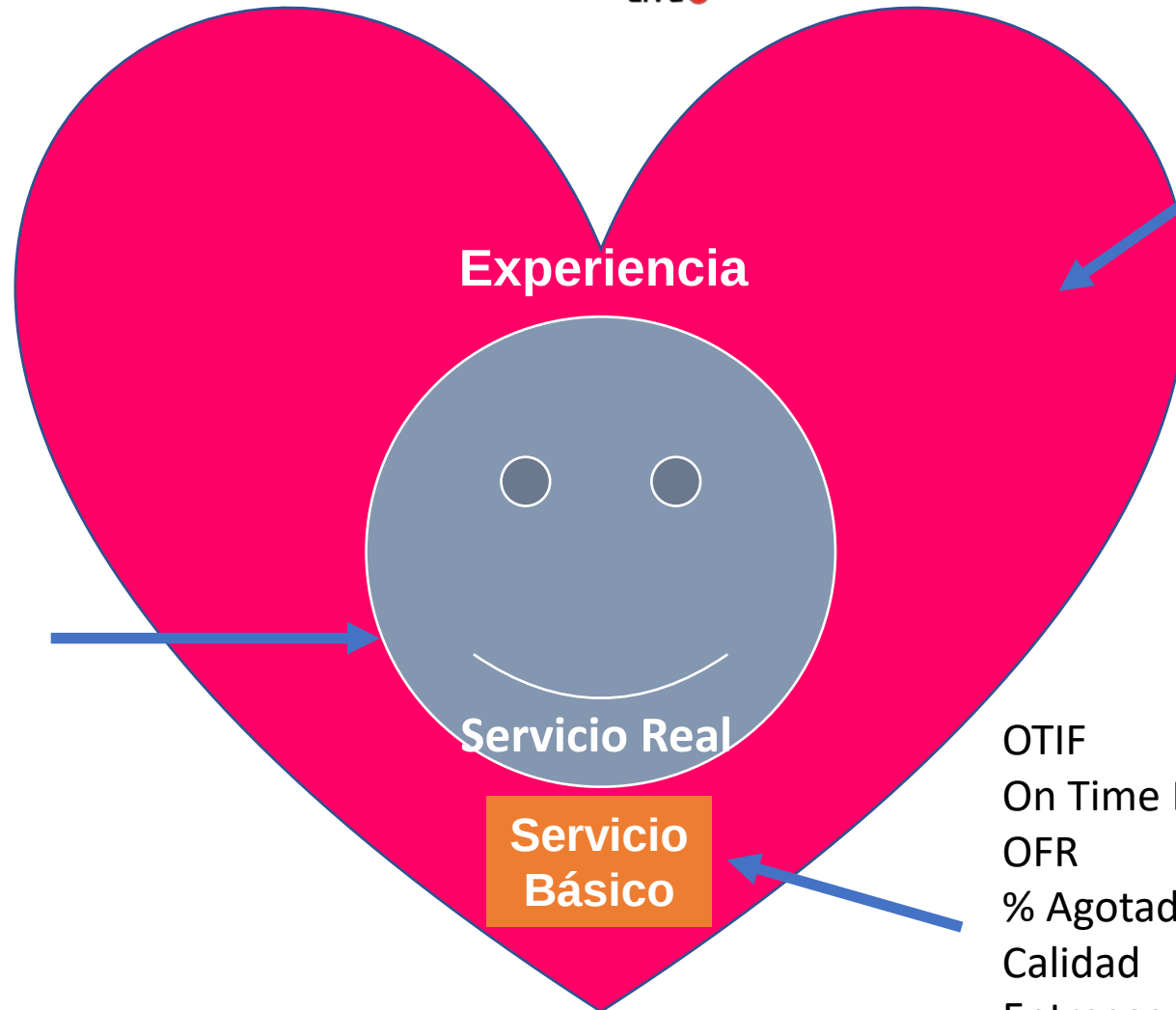
(apart from Customer Experience, Success and Service)







- ✓ First Contact
Resolution Resolución
de primer contacto
- ✓ Average Resolution
Time Tiempo promedio
de resolución
- ✓ Abandon Rate Tasa de
abandono
- ✓ Purpose of Visit' (PoV)
Propósito de la visita
- ✓ Task Completion: La
terminación de la tarea
- ✓ Returns: Devoluciones
- ✓ Complains: Quejas y
Reclamos



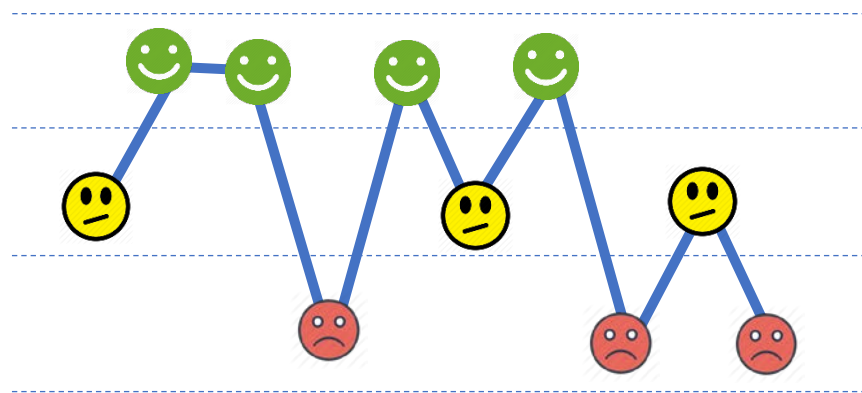
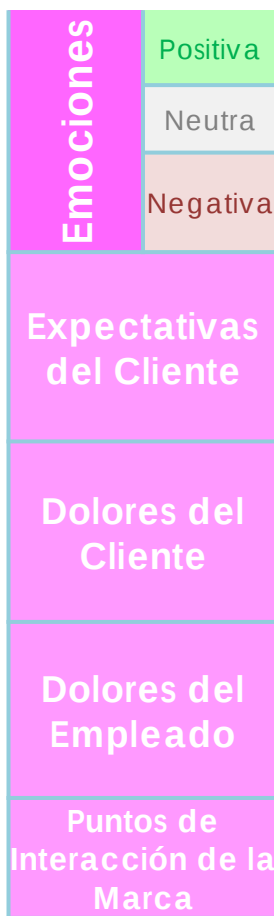
- ✓ Net Promoter Score (NPS)
Promotor Neto
- ✓ Customer Satisfaction (CSAT)
- ✓ Customer Effort Score (CES)
Esfuerzo del Cliente
- ✓ Churn rate Tasa de Abandono
- ✓ Retention rate Tasa de
retención
- ✓ Customer Lifetime Value
(CLV) Valor de por vida del
cliente

OTIF
On Time Delivery
OFR
% Agotados
Calidad
Entregas Perfectas

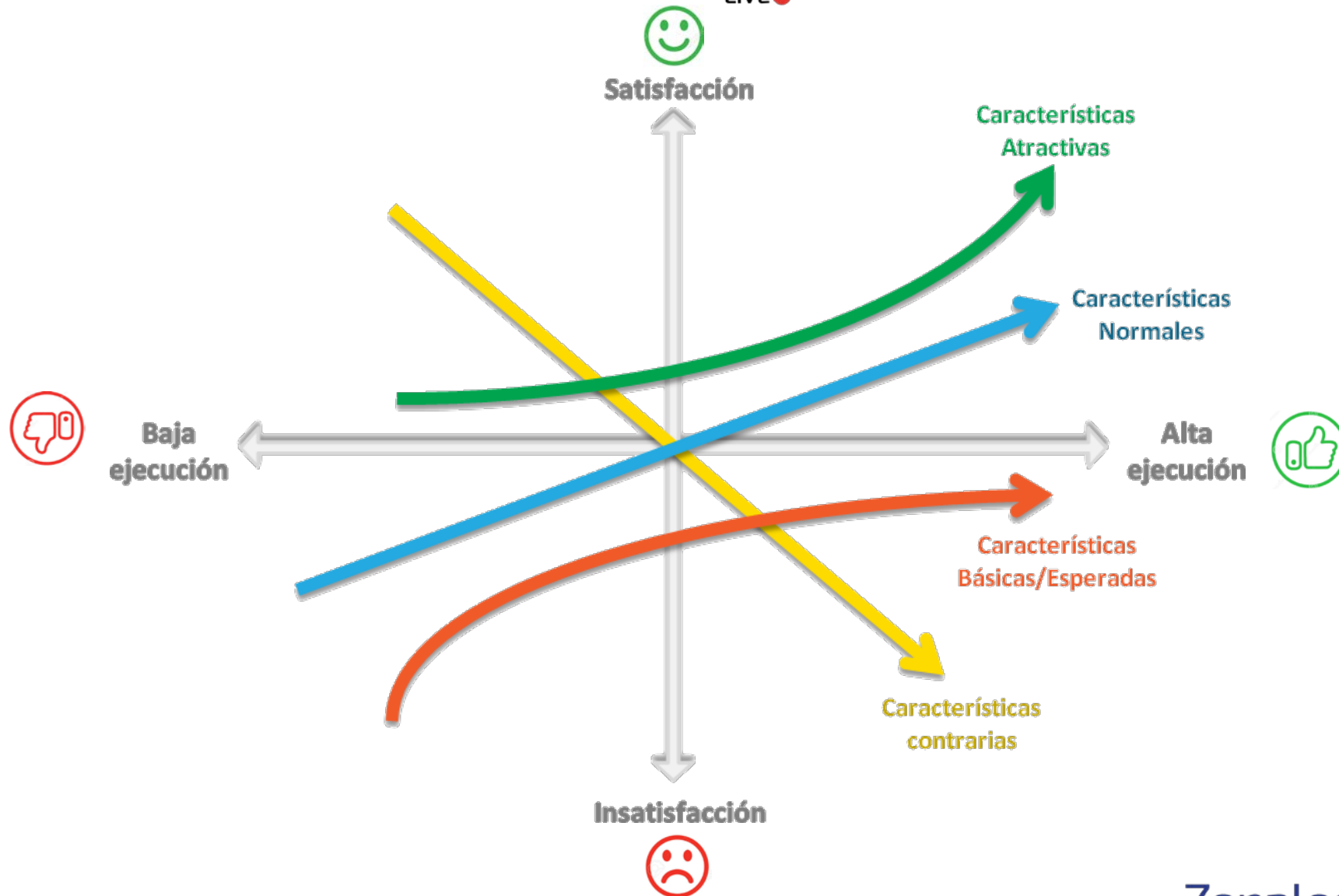
Viaje del Cliente



Touch Points: Puntos de Contacto



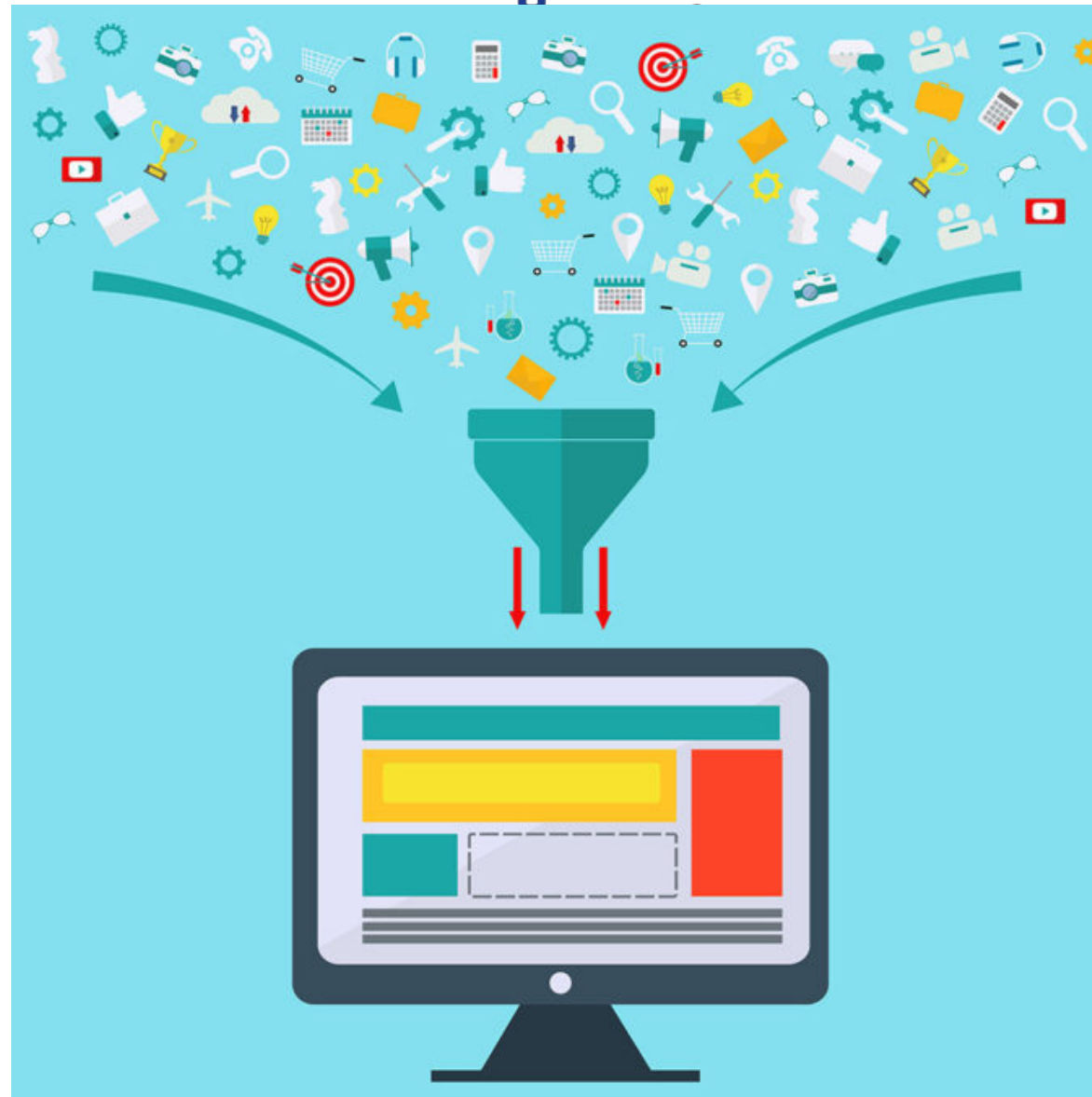
Método Kano



Puntos de Dolor



-





Construir un Programa de la Voz del cliente

- ✓ Revisar los resultados juntos
- ✓ Crear un entendimiento común
- ✓ Sea transparente y haga que el feedback de su cliente esté disponible para todos
- ✓ Establezca los objetivos correctos
- ✓ Comprenda el impacto de todas las funciones corporativas y comparta la importancia con toda la empresa
- ✓ Mejore la experiencia del empleado
- ✓ Inventar para el cliente
- ✓ Fomentar el intercambio de mejores prácticas
- ✓ Celebra todas las victorias, grandes y pequeñas

Perfil Servicio

- Escuchar las preguntas de preocupaciones .
- Atender los clientes
- Entregar respuesta a los clientes
- Proveer información de productos
- Tomar ordenes, calcular costos, tomar adiciones de pedido, gestionar correcciones
- Procesar pagos, facturas
- Atender cambios, reclamaciones, devoluciones, quejas de calidad
- Grabar la información en la historia del cliente
- Escalar a la empresa lo que no pueda ser resuelto

CORELIFE
EATERY

Now Hiring Brand Ambassador

If you are a natural connector and able to engage strangers into natural conversation, we want you! Looking for someone with polished and finessed customer service skills, providing our guests with the BEST experience possible. You're an expert at reading and responding to social cues, and will guide customers through their CoreLife experience, with the ultimate goal of creating raving fans!

Interested? Please ask for a manager at the front counter, or apply on **Snagajob.com** under **"Crew Member"** and reference **"Brand Ambassador"** in your application

Re-evaluando el Perfil de Servicio

- Comprender la historia del cliente
- Resolver las inquietudes de los clientes de forma que haga sentido para él
- Lograr recuperar la conexión del cliente hacia la marca
- Elevar la retroalimentación del cliente adentro de la organización
- Llevar adentro de la compañía los problemas de los clientes y gestionar su resolución
- Mostrar empatía y cuidado
- Ofrecer amabilidad sin condición



Gracias