

# Servicio Legendario®

Crea una cultura de servicio inolvidable

## Haga que sus clientes vuelvan a por más.

Todas las empresas saben lo impactante que puede ser un buen servicio al cliente, pero pocas tienen un plan probado para construir una cultura orientada al servicio que deje una impresión duradera en las personas a las que atienden.

Usted quiere una cultura dedicada a la excelencia en el servicio, en la que todos los empleados estén capacitados para resolver problemas y ofrecer una gran experiencia a sus clientes. Puede resultar frustrante para los directivos reconocer que sus organizaciones carecen de una mentalidad de servicio. Es posible que los empleados ni siquiera se den cuenta de que tienen clientes internos a los que atender. Cuando esto ocurre, los resultados más probables son la fricción y la escasa colaboración.

Cuando los empleados no están formados y capacitados con una mentalidad de servicio, esto puede crear una cultura en la que los empleados no se ayudan unos a otros a alcanzar sus objetivos ni a atender a sus clientes como deberían. Si los empleados no están preparados para ir más allá, los clientes pueden quedar insatisfechos y buscar otros servicios.

Sus empleados y clientes merecen sentirse valorados en cada interacción con su empresa. Servicio Legendario® enseña a su personal a prestar un servicio excepcional de forma sistemática, que servirá de apoyo a sus compañeros, hará que sus clientes vuelvan y creará una ventaja competitiva para su organización.

## Resultados



Aumenta la fidelidad de los clientes.



Consigue referencias sociales.



Reduce el coste de las ventas.



Fomenta la moral y la colaboración.



## Objetivos de aprendizaje

- Definir su visión personal del servicio
- Identificar las necesidades y deseos de los clientes
- Practicar sus nuevas habilidades para aumentar la satisfacción y la fidelidad de los clientes.
- Desarrollar estrategias para capacitarse y crear un plan de acción

### El modelo de servicio legendario



Un marco para prestar el servicio ideal

### Fórmula probada para crear una cultura de servicio.

Cuando sus empleados están capacitados para ofrecer un servicio excelente, crean fans que le recomiendan a sus amigos y familiares. Internamente, la gente empezará a tratarse mejor, y la colaboración, la innovación y la productividad de los empleados aumentarán en toda la organización.

Ofrecer un excelente servicio al cliente es vital para el éxito de su empresa, pero crear una cultura centrada en el servicio puede ser un reto.

Si ofrece la formación adecuada, podrá inculcar una cultura de servicio en toda su organización y empezar a crear experiencias de servicio legendarias que entusiasmarán a la gente.

### Opciones flexibles para satisfacer sus necesidades

#### En Persona

Aprendizaje en profundidad -  
Aplicación - Práctica - Planificación de  
la acción

**Formación dirigida por un instructor:**  
Sesión de 1 día.

#### Virtual

Aprendizaje en profundidad -  
Aplicación - Práctica - Planificación de  
la acción

**Formación virtual dirigida por un instructor:**  
Tres sesiones virtuales de 2 horas.

#### Online

Sensibilización - Aplicación -  
- Apoyo al rendimiento

**Activos digitales:** Conjunto de microactividades, incluidos vídeos, interacciones y hojas de trabajo a las que los alumnos pueden acceder en momentos de necesidad para apoyar el aprendizaje continuo, el apoyo al rendimiento refuerzo y viajes de aprendizaje personalizados.

### ¿Quién debe asistir?

- Mandos intermedios o nuevos directivos o supervisores.
- Empleados del servicio de atención al cliente y sus jefes.
- Todos los empleados que tienen clientes internos.

### Contacta con nosotros:

C/ José Echegaray, 8, Parque empresarial Alvia. Edificio 3, oficina 4, 1ª planta. 28232, Las Rozas de Madrid, Madrid. España  
+34 91 630 71 80  
[info@blanchardspain.es](mailto:info@blanchardspain.es)

**blanchard.**  
SPAIN