

11 Claves para Ganar la Lealtad de los Clientes



LIDERANDO
LA LEALTAD DE
CLIENTES

Ganar y Mantener la Lealtad de los Clientes

¿Cómo trata tu equipo a tus clientes? ¿Cómo liderar a tu equipo? ¿Sabías que todas estas respuestas son un reflejo del nivel de lealtad de tus clientes?

El implementar un proceso deliberado y consistente nos ayuda a comprender mejor los principios clave de la lealtad de nuestros clientes y poder llevar estos principios a nuestra organización para trasladarlos a nuestra cultura.

De esta forma nuestros colaboradores serán un reflejo de confianza y admiración de la organización que hará obtener experiencias gratificantes a nuestros clientes, convirtiéndolos en promotores.

"Siempre trata a tus colaboradores como te gustaría que ellos traten a tus clientes"

— STEPHEN R. COVEY



MODELAR, ENSEÑAR, REFORZAR.

En la siguiente tabla podrás descubrir los contenidos diseñados para conseguir más promotores internos y externos en tu organización:

PRÁCTICA	OBJETIVO
ORIENTACIÓN	- Definir clientes y empleados leales. - Entender el conjunto de herramientas para enseñar a un equipo cómo ganar la lealtad de los clientes de manera consistente. - Seguir la Guía del Líder para llevar a cabo reuniones de equipo.
MÓDULO 1: Aumentar la lealtad del equipo	- Identificar y evaluar el impacto de tres tipos de clientes y colaboradores. - Seguir la agenda de grupos de lealtad. - Enseñar pautas de discusión de lealtad. - Explicar el modelo de liderazgo de lealtad para ganar lealtad de manera consistente. - Evaluar y mejorar la aplicación personal de los principios y prácticas de lealtad.
MÓDULO 2: Empatía	- Modelar, enseñar y reforzar los principios de empatía. - Identificar y moverse del pensamiento apático al pensamiento empático.
MÓDULO 3: Crear una conexión	- Cerrar la brecha entre hacer una "conexión humana" y vivir la práctica de hacer una "conexión humana genuina". - Modelar y enseñar cómo crear una conexión humana.
MÓDULO 4: Escuchar para aprender	- Definir el impacto de la escucha atenta y paciente en clientes y colaboradores. - Modelar y enseñar la práctica de escuchar para aprender. - Mejorar las habilidades de escucha.
MÓDULO 5: Responsabilidad	- Describir la conexión entre la responsabilidad y la propiedad del problema del cliente/colaborador. - Identificar y ayudar a cambiar la indiferencia en sí mismos y en los demás. - Modelar y enseñar el principio de responsabilidad.
MÓDULO 6: No suponer	- Describir el significado de descubrir el trabajo que se debe hacer en realidad. - Desarrollar una mentalidad de descubrimiento en torno a las necesidades del cliente. - Enseñar y modelar cómo descubrir el trabajo real que se debe hacer.

MÓDULO 7: Dar seguimiento	• Fortalecer las relaciones con clientes y empleados a través de un seguimiento efectivo. • Enseñar y modelar las pautas para el seguimiento. • Realizar conversaciones de seguimiento efectivas.
MÓDULO 8: Generosidad	• Identificar y superar la escasez pensando en sí mismo y en los demás. • Modelar y enseñar el principio de generosidad.
MÓDULO 9: Compartir ideas abiertamente	• Reconocer la importancia de compartir ideas 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 ideas abiertamente.
MÓDULO 10: Fidelizar	• Liderar un equipo para descubrir extras inesperados que deleiten tanto a clientes como a colaboradores. • Identificar y evitar extras contraproducentes.
MÓDULO 11: ¿Qué huella deja tu marca?	• Definir compromisos específicos para mejorar la lealtad. • Hacer un plan para mantener una serie de reuniones con el equipo. • Reconocer que un gerente desarrolla y gana un legado de lealtad cada día.

Se necesita de un líder que pueda inspirar a sus colaboradores para que estos se sientan parte de un equipo valioso. Este taller le dará las herramientas necesarias para modelar, enseñar y reforzar la empatía, generosidad y responsabilidad en su equipo.

¿TE INTERESA ESTE PROGRAMA?

Habla hoy mismo con uno de nuestros especialistas.

¡Hablar con un Especialista!