

®

MASTERCLASS

LIBRO DE TRABAJO
CULTURAS DE SERVICIO
EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Estrategias
en Servicio
al Cliente

AGENDA DEL DÍA

	Apertura de la sala	2:45 pm	
	Primer Segmento	3:00 pm	- Inicio Masterclass - Kay Valenzuela
	Segundo Segmento		- Panel Internacional
		1er Panelista	Raúl Amigo - Intervención en Español
		2do. Panelista	John Tschohl - Intervención en Inglés
		3er. Panelista	Anuor Aguilar - Intervención en Español
	Tercer Segmento Panelistas		- Sesión Preguntas y Respuestas con
		6:30 pm	- Despedida

CONTENIDO MASTERCLASS

- Liderazgo de Servicio.
- Cómo lograr la experiencia y el engagement del colaborador.
- Cómo crear Culturas de Servicio Excepcional.
- Cómo lograr un nivel de Servicio Sostenible.
- Cuáles son las métricas y KPI's correctos que debes implementar.
- Cómo innovar correctamente en la Experiencia del Cliente.
- Cómo lograr que la inversión en capacitación sea redituable.

PERMISOS RESTRICCIONES Y LIMITACIONES:

El uso de este material es personal y para fines de formación al participar en este **Masterclass Ejecutivo** sobre Culturas de Servicio y Experiencia del Cliente.

Todo este material puede reproducirse y transmitirse de todas las formas, por todos los medios, ya sea electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, grabación o por cualquier sistema de almacenamiento y recuperación de información, sin el permiso por escrito del autor. Para más información sobre obtener más copias si quieres usarlo con tu equipo de trabajo, puedes contactarme en: kay@kayvalenzuela.com.

No creo en las fórmulas mágicas, recetas milagrosas ni en nada que ofrezca resultados sin hacer el trabajo necesario, ni tú debes hacerlo tampoco. En lo que sí creo es en el resultado del trabajo diario que tiene como propósito crear experiencias, valor, conveniencia y beneficios para las personas, dentro y fuera de la empresa, y en la ventaja competitiva que representa poner el cliente en el centro de tu estrategia de negocios.

Las recomendaciones, ejemplos, productos o servicios, relacionados a este o cualquiera de mis programa no deben interpretarse como una promesa o garantía de ganancias o resultados. Pero sí son un testimonio de mis propios resultados personales y profesionales

Tu nivel de éxito o logro de resultados por el uso de mis productos e información dependen del tiempo y análisis que le dediques a tus estrategias, a tus ideas y criterios, las herramientas y técnicas que utilices, de tus recursos económicos, conocimientos y otras habilidades diversas. No podemos garantizar ni somos responsables de tus resultados.

Todas y cada una de las declaraciones en cualquiera de mis productos, servicios o presentaciones, tienen el propósito de expresar mi opinión honesta, basada exclusivamente en mi experiencia profesional y personal, sobre el potencial de transformación que algunas personas/empresas pueden alcanzar.

Al comentar sobre esta presentación nos das permiso de compartir tus comentarios como testimonio de tu experiencia en nuestras redes sociales o cualquier otro medio, sin límite ni expectativa de retribución.

Por favor, cuídate mucho recordando el distanciamiento físico. Cuidando de ti, cuidas a los tuyos y a todos pero mantente siempre cerca emocionalmente de las personas. Sonríe! Sé el héroe o la heroína de alguien hoy. Todos merecemos serlo, tanto como los necesitamos en nuestras propias vidas todos los días. Que estés bien. Hoy y siempre!

Una presentación de
Kay Valenzuela ©2020
kay@kayvalenzuela.com
+1 (809) 747-8809
Santo Domingo, República Dominicana






Kay Valenzuela

Autora, *Speaker, Trainer y Coach* para líderes y empresas. Diseño e implemento estrategias de transformación organizacional en calidad de servicio, retención, recuperación y experiencia del cliente, a nivel internacional, por más de 10 años.

Kay Valenzuela
Fundadora y Senior Partner de
Kay Valenzuela *Global Partners* y
Coachvalley® Inspiring Coaching Education

+1(809)747-8809 
kayvalenzuela.com

¡Sígueme!

Kay Valenzuela



@kayvalenzuela



TOMA EN CUENTA LOS SIGUIENTES PUNTOS PARA LA PRESENTACIÓN:

1. Imprime este *workbook* antes de la presentación para que puedas tomar notas durante la misma. También puedes descargarlo y escribir directamente en el pdf. para ahorrar papel.
¡Cuidemos del planeta!
2. Lee el contenido de este libro del participante antes de la presentación para que te familiarices con él. Reserva el tiempo y un espacio sin interrupciones antes, durante y después de la clase magistral para organizar tus ideas.
3. Verifica que hayas descargado la aplicación de **ZOOM** y que hayas podido acceder con el link que te llega en tu registro de Eventbrite
4. El eMasterclass es 100% en vivo. No habrá transmisión en redes sociales. Asegura reservar tu agenda y verificar la calidad de tu conexión a internet.
5. Durante la clase magistral, usa el espacio provisto para anotar **TODAS** las nuevas ideas o puntos accionables que pueden surgir mientras participas. Así no perderás la información que sea más relevante para ti.
6. Describe cómo puedes implementar rápidamente esas ideas después de la sesión para lograr los resultados que deseas.

CONSEJOS DE PREPARACIÓN PREVIA

- Estírate!. El estiramiento afloja los músculos y los tendones, lo que te permitirá sentarte más cómodamente. Además, esto ayuda en el proceso de "ir hacia adentro" y aporta un mayor nivel de enfoque.
- Prepara una taza de té o café y ten a mano un vaso con agua. Tomar líquidos promueve las áreas específicas del cerebro que participan en la planificación y la atención.
- Confirma tu zona horaria. A la hora de la presentación **asegura que tu audio/micrófono esté silenciado para evitar interferencia durante el evento. Te indicaremos cuando encenderlos.**



El ser humano es la única especie sobre la faz de la tierra que tiene la capacidad de soñar, construir, vivir y contar una historia. Construye una historia que valga la pena contar una y otra vez.

Kay Valenzuela



TEMA 1: LIDERAZGO DE SERVICIO

IDEAS PRINCIPALES

TEMA 2: EXPERIENCIA Y ENGAGEMENT DEL COLABORADOR

IDEAS PRINCIPALES

TEMA 3: CULTURA DE SERVICIO

IDEAS PRINCIPALES

TEMA 4: NIVEL DE SERVICIO SOSTENIBLE

IDEAS PRINCIPALES

TEMA 5: MÉTRICAS Y KPI's

IDEAS PRINCIPALES

TEMA 6: INNOVACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

IDEAS PRINCIPALES

TEMA 7: CAPACITACIÓN REDITUABLE

IDEAS PRINCIPALES

LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEPENDE DE UN ECOSISTEMA:





Lo único que la competencia no puede igualar es cómo se sienten tus clientes cuando hacen negocios contigo.

Kay Valenzuela





NUEVAS IDEAS

Q&A

Preguntas y Respuestas

Protocolo de la sesión Preguntas y Respuestas:

Si quieres participar en la sesión:

Escribe tu pregunta en el chat box en letras mayúsculas.

No olvides poner tu nombre completo y desde qué país nos acompañas.

Trataremos de responder las preguntas en el mismo orden en que sean recibidas. Si por la cantidad de participantes no logramos llegar a tu pregunta, nos aseguraremos de contactarte para poder responderte.



Una presentación de
Kay Valenzuela
1+(809)747-8809
@kayvalenzuela
kay@kayvalenzuela.com
kayvalenzuela.com
Santo Domingo, Rep. Dom.

- Certificación en Gerencia/Liderazgo de Servicio
- Certificación en Diseño de Experiencias y Culturas de Servicio Excepcional
- Certificación para Facilitadores
- Asesoría y Consultoría
- Conferencias - Seminarios - Capacitación