

TODA CRISIS GENERA OPORTUNIDADES

**LA RELACIÓN CON TUS CLIENTES
ES CLAVE**



Soy Leslie Valenzuela-Fernández



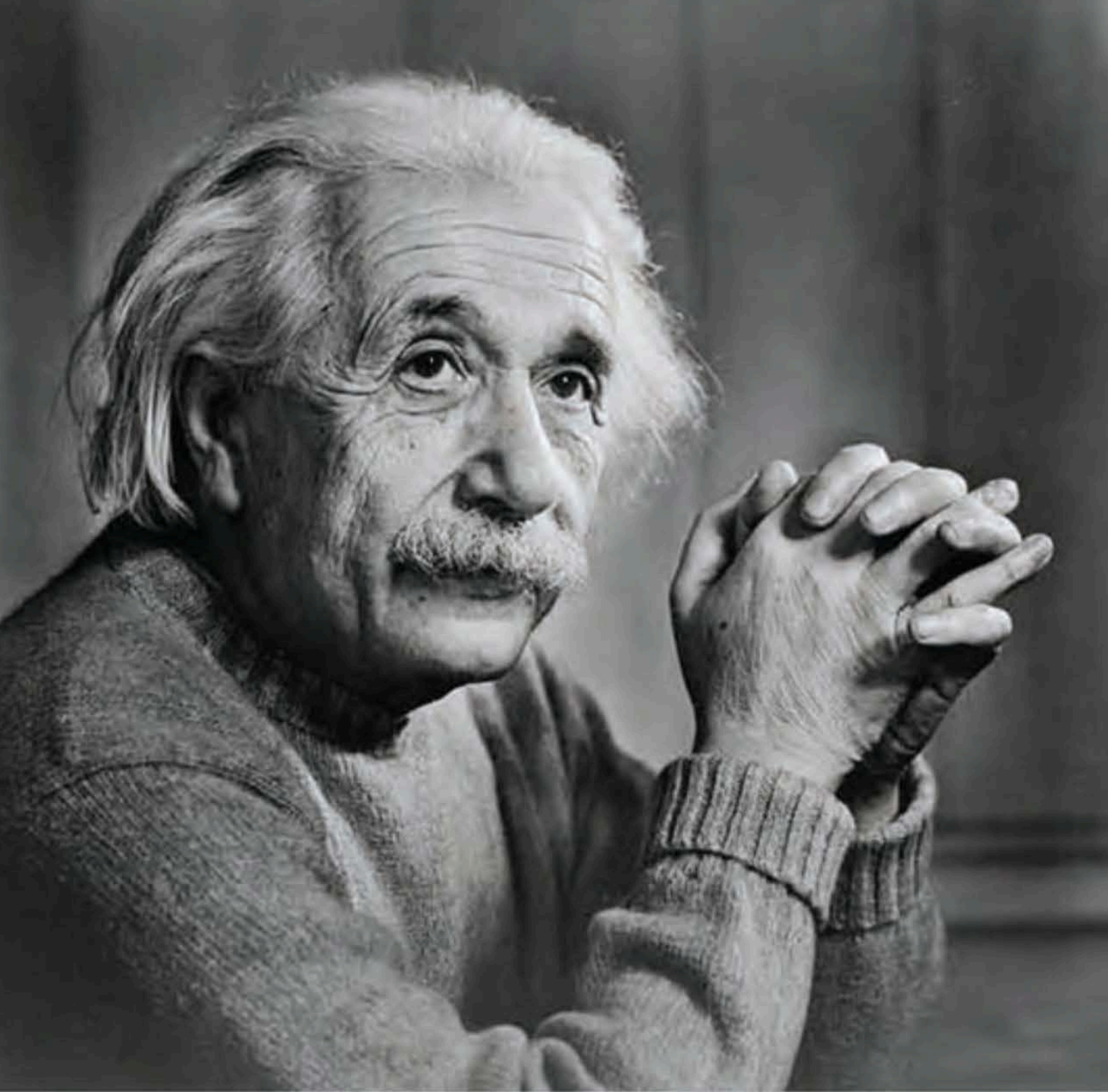
- Soy del Sur de Chile, Concepción.
 - Vengo de una familia trabajadora de clase media de 3 hijas. Yo soy la hija mayor.
 - Madre de dos hijas Pía y Amanda, tenemos dos maltés que amamos.
 - Soy amante de mi familia, me encanta la naturaleza y en especial la belleza del sur.
 - Mis hobbies: El teatro y biodanza.
 - Disfruto de las conversaciones, aprender y compartir experiencias.
 - Consultor en Marketing & Gestión Comercial por más de 20 años.
 - Me gusta comunicar, ayudar y contribuir en los ámbitos del coaching organizacional, marketing, gestión comercial y ventas.
-
- Coach Ontológico, Newfield Networks.
 - PhD en Marketing, Comercialización e Investigación de Mercado. Premio Extraordinario de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, España
 - MBA, University of Guelph, Ontario, Canadá
 - Ingeniero Comercial y Licenciado en Administración, Universidad del Bío-Bío, Chile.
 - Profesora Full Pre-grado y Post-grado (Doctorado, MBA, Magíster, Diplomado) Facultad de Economía y Negocios (FEN), U. de Chile. Reconocimiento como Mejor Profesora de Post-grado en el año 2017.
 - Directora de Programas de MBA WK, Diplomado en Marketing & Ventas y Dirección Comercial & Marketing Industrial, FEN, U. de Chile.
 - Directora del Observatorio de Marketing Industrial (OMI), FEN, U. de Chile.

VIVIMOS EN UNA PROFUNDA TRANSFORMACIÓN

Muchas veces es necesario **desaprender para aprender.**

ES PARTE DEL PROCESO DE INNOVAR.





“Si siempre haces lo que siempre hiciste, siempre obtendrás lo que siempre obtuviste”

“Locura: hacer lo mismo una y otra vez, y esperar resultados distintos”

Albert Einstein



FOCO EN EL HOY

Y EN LA

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

HOY TODO EL
MUNDO TIENE
PROBLEMAS



ES UNA
OPORTUNIDAD

FOCO EN ...

1. **CONOCER** LOS DOLORES DE NUESTROS CLIENTES MÁS VALIOSOS. PREGUNTAR. **¿CUÁLES SON TUS PRINCIPALES PROBLEMAS HOY?**
2. **EXPLORAR** **¿CÓMO TE PUEDO AYUDAR?** ESCUCHA ACTIVA CON EMPATÍA ES CLAVE. **¿CÓMO PODRÍAMOS HACERLO MEJOR ?**
3. **RESOLVER SUS PROBLEMAS** (SUS GRANDES DOLORES) SE CONVIERTE EN UNA OPORTUNIDAD. GENERA CONFIANZA Y FELICIDAD



TODA CRISIS GENERA OPORTUNIDADES

PERO...

¿Cómo relacionarnos con nuestros mejores clientes?



Las EMPRESAS deben tener 4 TAREAS EN LA GESTIÓN CON SU CARTERA DE CLIENTES:

1- **IDENTIFICAR** mejores formas (productos-servicios-experiencia de marca) para **SATISFACER LAS NECESIDADES y/o DESEOS DE LOS CLIENTES** (escucha-empatía-innovar con sentido en el usuario-cliente). **Innovación Obvia!!**

2- **RETENER CLIENTES VALIOSOS** rentables y/o estratégicos o con un potencial futuro de rentabilidad (segmentación en función del valor).



Las EMPRESAS deben tener 4 TAREAS EN LA GESTIÓN CON SU CARTERA DE CLIENTES:



3- **FIDELIZAR A LOS CLIENTES VALIOSOS** Cercanía y Confianza para mantenerlos **SATISFECHOS Y FELICES**. (Relación sistemática-Escucha y Empatía).

4- **HACER CRECER LA RELACIÓN** Involucrar a los clientes en la relación. Gestionar proactivamente su comportamiento para **incrementar su nivel de gasto y frecuencia**.(cross-selling & up-selling).

TODA CRISIS GENERA OPORTUNIDADES

PERO...

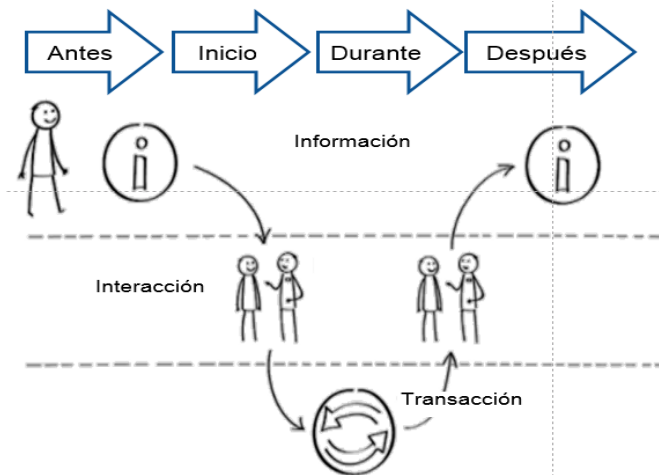
¿Cómo generamos una experiencia que impacte positivamente la vida del cliente?



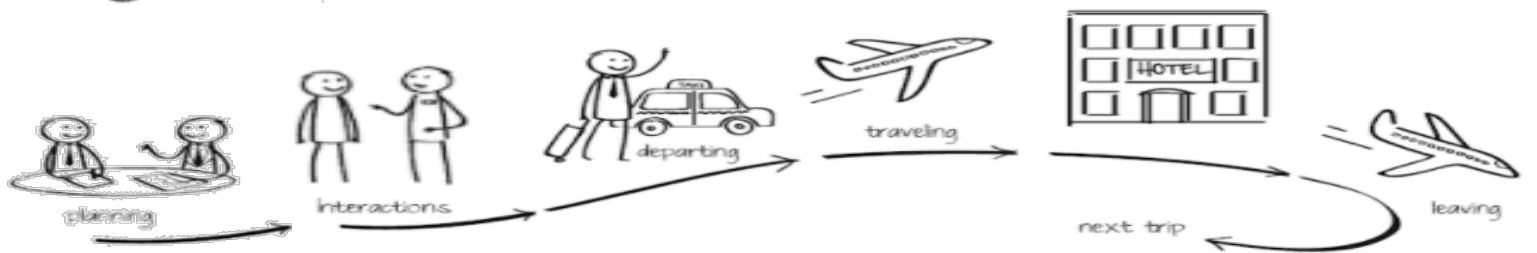
La **Gestión de Experiencia de Clientes** es la “práctica de diseñar y responder a las interacciones con el cliente (**MOMENTO DE LA VERDAD**) para cumplir o exceder sus expectativas y, en consecuencia, aumentar su **SATISFACCIÓN, LEALTAD, RENTABILIDAD y APOYO**” (Gartner, 2016).

Mapa del Viaje del Cliente

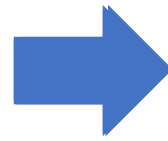
Customer Journey Map (CJM)



Conocer lo que hacemos para relacionarnos con el **CLIENTE NO** es suficiente, lo más relevante es comprender cómo el **CLIENTE se relaciona con nosotros** y, sobre todo, **cómo el CLIENTE se siente**



TRADICIONAL



EXTRAORDINARIO

- ✓ Especificaciones
- ✓ Funcionalidad
- ✓ Garantías
- ✓ Rapidez
- ✓ Usabilidad
- ✓ Amabilidad



- ✓ Escucha-Empatía
- ✓ Cercanía
- ✓ Sorpresa
- ✓ Personalización
- ✓ Co-creación de valor
- ✓ “Abrazos”

Poco a poco, el Relacionamiento tradicional se transforma en el “desde”..... **Tenemos que ser Extraordinarios para nuestros clientes**

Cuando...

*Alguien deja sus cosas para ayudarte, eso hace toda la diferencia.
Puede cambiar el mundo de una persona.*

*Uno logra grandes cosas no sólo a través del trabajo, sino que a
través de un servicio y relacionamiento extraordinario.*





MUCHAS GRACIAS
Leslier Valenzuela-Fernández

valenzuelafconsultores@Gmail.com

lvalenzu@fen.uchile.cl



Valenzuela F.

CONSULTORES