



TALLER EXPERIENCIAL

LA MAGIA DEL SERVICIO

Provocamos que tus clientes
repitan, exploren y recomienden.



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad



La Realidad

Hoy todos pueden atender, pero pocos logran **conectar**. En un mundo donde los productos y servicios cada vez se parecen más y los precios compiten a diario, la verdadera diferencia no está en lo que vendes, sino en **como haces sentir a tu cliente** en cada interacción.

Tener equipos de trabajo fríos, automáticos y sin pasión por lo que se hace, impacta de manera directa las **emociones del cliente**, sus decisiones de compra y en consecuencia, los resultados de tu empresa o negocio.



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad



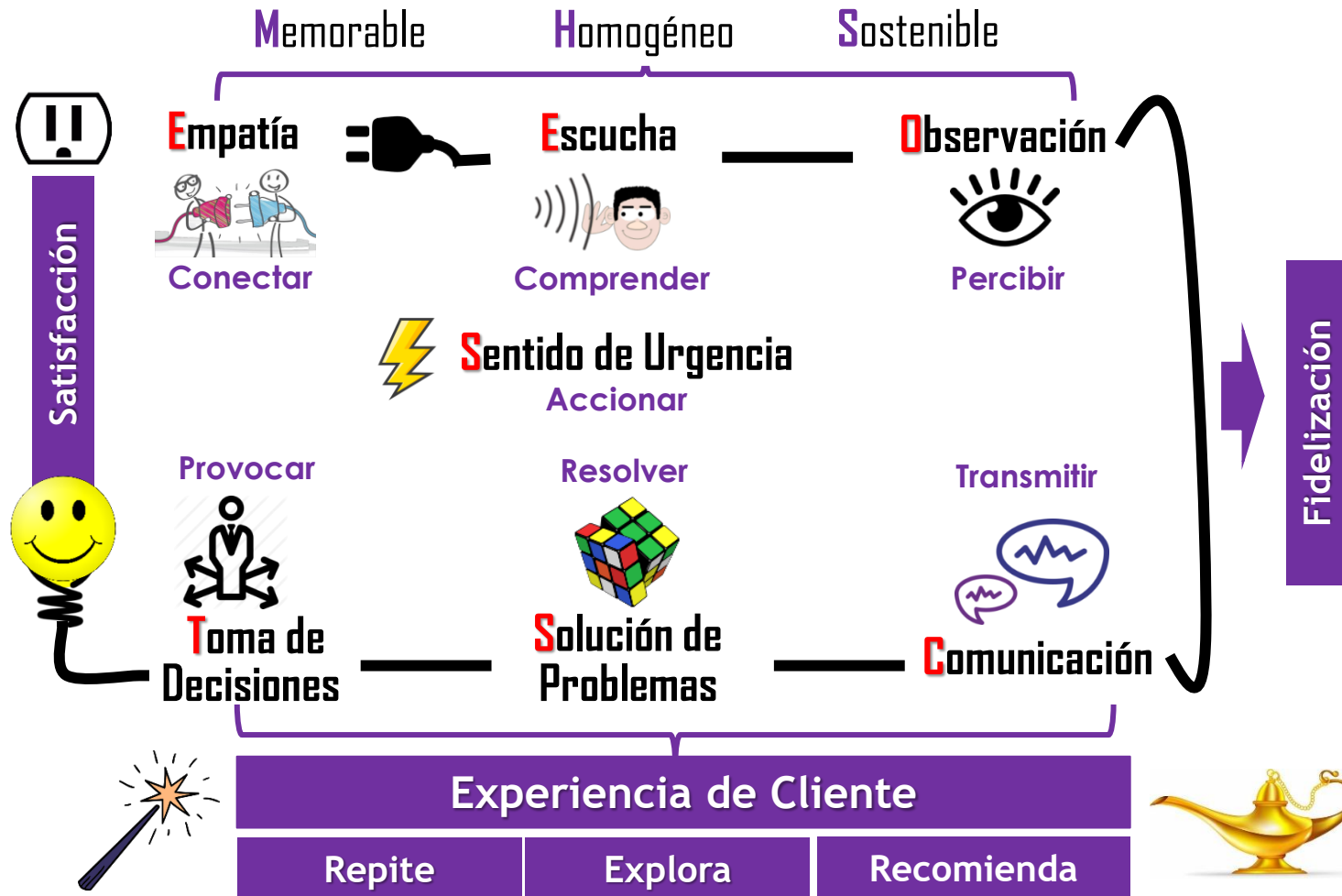
Presentación

LA MAGIA DEL SERVICIO es una experiencia que transforma la manera en que atendemos, nos relacionamos y generamos valor a nuestros clientes. A través de un modelo práctico de **atención por competencias**, donde revelamos paso a paso como conectar con las emociones del cliente, y desde ahí, provocar lo que toda empresa sueña: Que sus clientes vuelvan, compren más y te recomienden.

Es un **taller experiencial** donde a través de la lúdica y el juego, despertamos conciencia, rompemos conductas mecánicas y comprometemos al equipo con una **nueva forma de atender**: humana, cercana y emocionalmente rentable.

Facilitamos una **ruta de atención** que convierte una tarea repetitiva en una verdadera ventaja competitiva.

Modelo de Atención x Competencias



LA RUTA DE ATENCIÓN

Competencias	Palabra clave	Comportamientos
1. Empatía	Conectar	Conecta con las personas
2. Escucha	Comprender	Comprende sus necesidades
3. Observación	Percibir	Percibe los detalles
4. Comunicación	Transmitir	Transmite confianza
5. Solución de problemas	Resolver	Resuelve problemas
6. Toma de decisiones	Provocar	Provoca la satisfacción
7. Sentido de urgencia	Accionar	Acciona con Celeridad
		Cliente satisfecho y fidelizado

Promesa

**PROVOCAMOS QUE TUS CLIENTES
REPITAN, EXPLOREN Y RECOMIENDEN**



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad



Metodología **APRENDER HACIENDO**



¿Qué esperar de la Experiencia?

- 1** Que tu equipo se **divierta** mientras aprende.
- 2** Que tome **conciencia** de sus oportunidades de mejora frente a la atención al cliente.
- 3** Que obtenga una **guía** (Paso a Paso) de las conductas necesarias para lograr la satisfacción y fidelización de clientes.
- 4** Que se generen **compromisos** y cambios de conducta en la atención, trato y relacionamiento con tus clientes.
- 5** Que aparezca la **MAGIA**: Que se mueva la caja registradora cuando tus clientes **compren, repitan, exploren y recomienden** tus productos y servicios.



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad

Consultor



ORLANDO LEÓN, es consultor en servicio y experiencia de cliente, con 23 años de trayectoria en formación empresarial y 60.000 personas capacitadas en Colombia y Latinoamérica. Su trabajo es ayudar a empresas a transformar la manera de atender y relacionarse con sus clientes, **convirtiendo interacciones humanas en rentabilidad**.

Mercadólogo, diplomado en gerencia de servicio y mercado, facilitador certificado en aprendizaje experiencial y miembro de la IFS (Sociedad Internacional de Facilitadores).

Ostenta cuatro (4) reconocimientos internacionales en **innovación, desarrollo y excelencia profesional**, distinciones que respaldan la originalidad de sus contenidos, la creatividad de sus propuestas metodológicas y la efectividad de sus resultados organizacionales.

LOS DIFERENCIALES

LA MAGIA DEL SERVICIO



LA MAGIA DEL SERVICIO

Agenda tu experiencia hoy...

Antes que tus clientes decidan no volver mañana

CONTÁCTANOS

320 6910403