



TALLER EXPERIENCIAL

LA MAGIA DEL SERVICIO

Servir no es cuestión de **actitud**,
es cuestión de **competencias**



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad

A man in a tuxedo and top hat is performing a magic trick. He is holding a glowing orb of light between his hands, with smoke rising from the bottom. The background is dark and smoky.

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 mientras lo atiendes.

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



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad

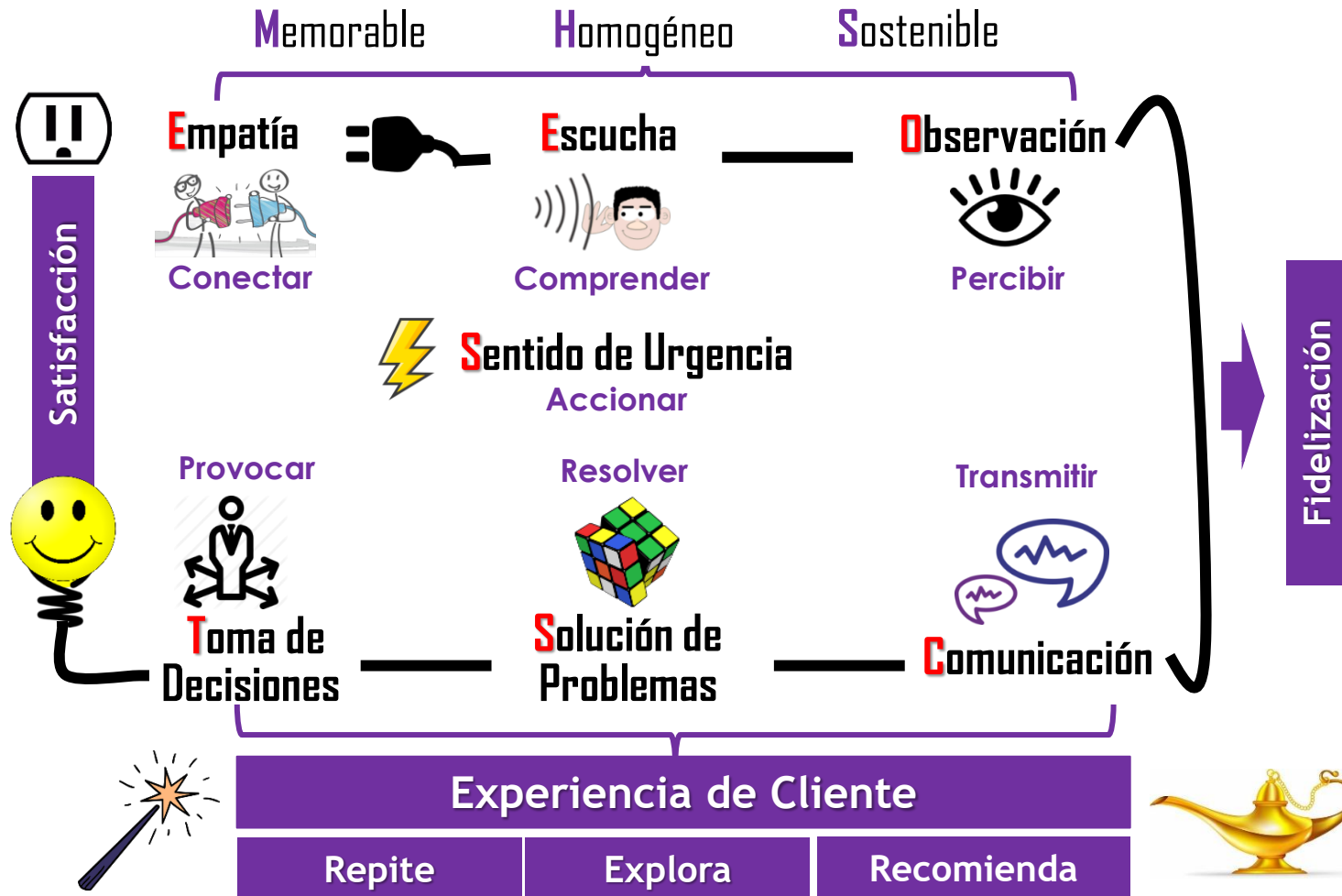


Presentación

LA MAGIA DEL SERVICIO es un taller experiencial que transforma la manera en que atendemos y nos relacionamos con nuestros clientes, donde a través de un Modelo de **atención por competencias**, enseñamos a su equipo paso a paso como conectar con las emociones del cliente, y desde ahí, provocar lo que toda empresa sueña: Que sus clientes compren, repitan y recomienden.

Es un espacio de aprendizaje donde utilizamos la lúdica y el juego para despertar conciencia, romper conductas mecánicas y comprometer a tu equipo con una atención más humana, cercana y rentable. Facilitamos una **ruta de atención** para lograr lo que muchos intentan pero pocos logran: Que la atención al cliente deje de ser una tarea repetitiva y se convierta en una gran **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



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 **compre**n, **repi**tan, **expl**oren y **recomi**enden tus productos y servicios.



ORLANDO LEÓN
Convertimos **servicio** en rentabilidad



Consultor

ORLANDO LEÓN, es un consultor apasionado por el servicio, la atención y la experiencia del cliente, con 24 años de trayectoria en formación y desarrollo empresarial. Su propósito es transformar la manera de atender y relacionarse con los clientes, a través de experiencias innovadoras que **convierten servicio en rentabilidad**.

Mercadólogo, Diplomado en Gerencia de Servicio y Gerencia de Mercadeo, Consultor Organizacional, Facilitador Certificado en Aprendizaje Experiencial, Miembro de IFS – Sociedad Internacional de Facilitadores.

Ganador de **4 Reconocimientos Internacionales** en diferentes categorías:

Innovación 2019 (Modelo de Atención por Competencias)

Desarrollo e Innovación 2021 (Simulador de Liderazgo)

Formación y Desarrollo 2022 (Excelencia Profesional)

www.orlandoleonconsultor.com

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