



# Clientología

¿ Cómo realmente transmitir a los colaboradores la cultura de servicio?



El Coach  
**RAÚL**

# COACH Y MENTOR PARA EL DESARROLLO DE NEGOCIOS

## @ELCOACHRAUL



RAÚL ALFONSO CAMACHO RODRIGUEZ

@ELCOACHRAUL



# Los ejemplos arrastran...





# CONTENIDO PARTE 1

- Fundamentos de la cultura de servicio
- Atención al Cliente/Experiencia del cliente
- ¿Qué Buscan los clientes?
- La Metodología CX Customer experience



# CONTENIDO PARTE 2

- Tipología de Clientes
- Herramientas para el desarrollo de la competencia de líder-mentor de equipos basados en cultura de servicio
- Metodología para transmitir conocimientos al colaborador y dar feedback



# PARTE 1





# Visión de la actividad turística

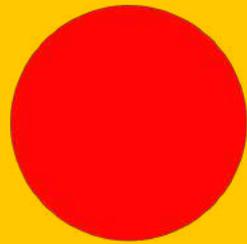


A top-down photograph of a wooden bowl and a silver spoon filled with white salt crystals, set against a dark, textured background. The salt is piled high in the bowl and the spoon, with some crystals scattered around. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the salt and the metallic sheen of the spoon.

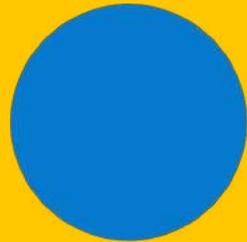
**El Servicio es  
como la sal en  
la comida**



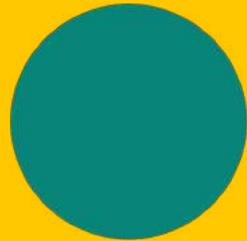
# AMBIENTES DENTRO LOS QUE SE DESENVUELVE EL SERVICIO



• **GRAVEDAD**



• **TRIVIALIDAD**



• **LIVIANDAD-SERIEDAD**

# *EL SERVICIO*

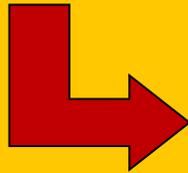
¿TANGIBLE O INTANGIBLE?

---

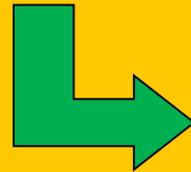
# *EL SERVICIO*

La suma de los valores proporcionados a la humanidad, sean estos tangibles o intangibles.

HONESTIDAD



ATENCIÓN



PRODUCTO

---





# CALIDAD

# CALIDAD

Es la diferencia entre lo que espera el  
cliente...

Y LO QUE SE DA





**Los pequeños detalles hacen la  
excelencia y la excelencia  
jamás será un pequeño  
detalle...**

**Miguel Angel Cornejo**





NIVEL **MASTER** de  
**CLIENTOLOGÍA**



EL COACH  
**RAÚL**

**CONECTAR**

**INSPIRAR**

**TRANSFORMAR**

**Ecología**

**Empatía**

**Preg. Pod**

**Escucha**



**Insight**

**Creatividad**

**Acompasar**

**Posición  
perceptiva**

NIVEL **MASTER** de  
**CLIENTOLOGÍA**



NIVEL **MASTER** de  
**CLIENTOLOGÍA**





**¿QUÉ ES  
CLIENTOLOGÍA?**

A close-up shot of a woman with dark, curly hair, smiling warmly while holding a black telephone receiver to her ear. She is wearing a dark purple top. The background is a softly blurred office or call center environment with warm lighting.

**CLIENTOLOGÍA**



¿QUÉ QUIEREN  
LOS CLIENTES?

Headache  
Press brown paper soaked in vinegar  
against the forehead

**QUE LAS COSAS  
SEAN FACILES**





*Pereira*

Risaralda

*Coffee Cultural Landscape*

# TOQUE PERSONALIZADO





LOS CLIENTES QUIEREN  
SER TRANSFORMADOS

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing a business agreement or partnership. The hands are wearing grey suit sleeves with white cuffs. In the background, a large, out-of-focus crowd of people is visible, suggesting a public event or a large gathering. The overall scene is brightly lit with a white background.

**QUIEREN  
TRANSPARENCIA**

A person's hands are visible at the bottom of the frame, holding a black sign with the white number '4' on it. The person is wearing a dark jacket.

**4**

**NO**  
**ES**  
**ATACAR**





ES  
LLEVAR  
EL

RITMO

EL COACH  
**RAÚL**



CONOCIÉNDONOS  
A NOSOTROS MISMOS

EL COACH  
**RAÚL**

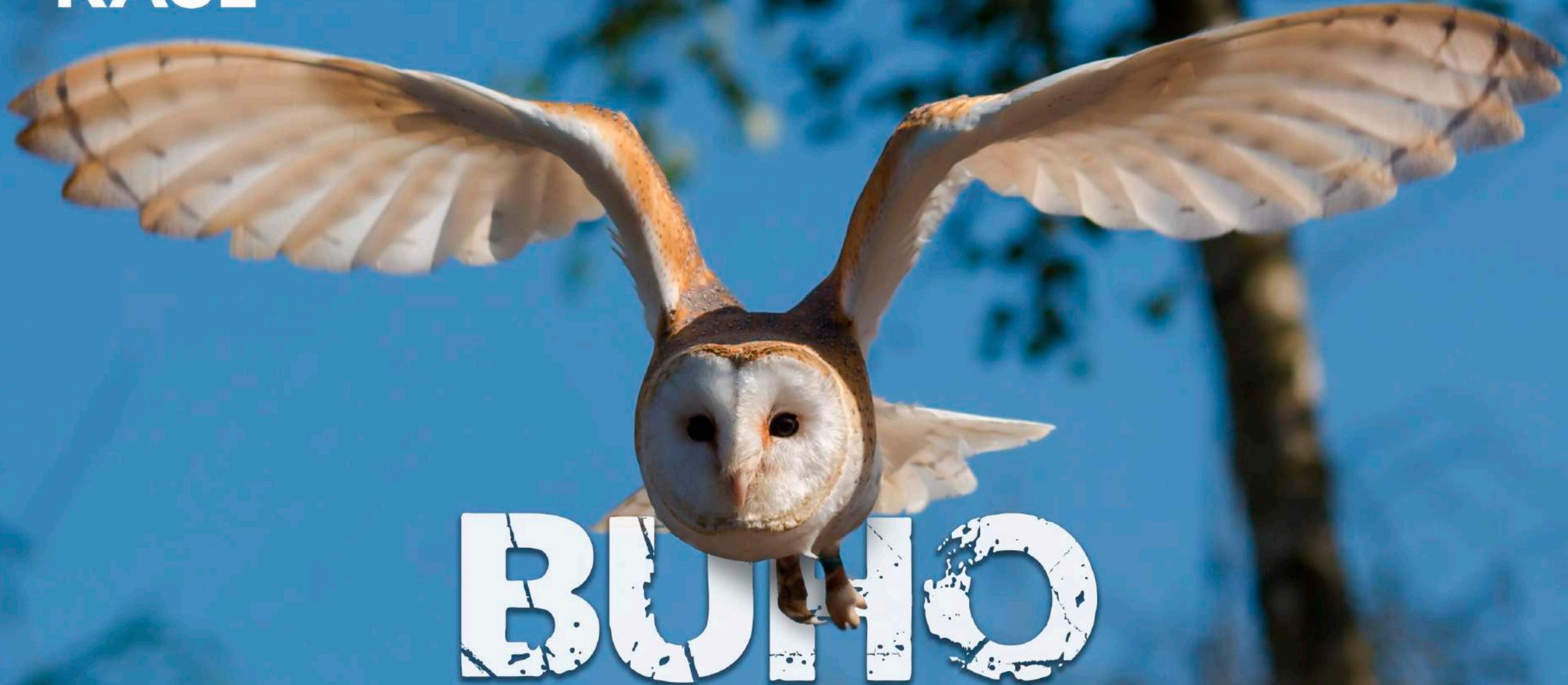
TIPOS DE CLIENTES

A close-up, high-contrast photograph of a panther's face. The panther's eyes are a striking, glowing green color, set against the dark, textured fur of its face. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the fur and the intensity of the eyes. The overall mood is mysterious and powerful.

**PANTERA**

EL COACH  
**RAÚL**

TIPOS DE CLIENTES



EL COACH  
**RAÚL**

TIPOS DE CLIENTES

**DELFIN**



EL COACH  
**RAÚL**

TIPOS DE CLIENTES

**PAVOD  
REAL**

ZONA DE  
**CLIENTOLOGÍA**



EL COACH  
**RAÚL**



Ecología

Empatía

Preg. Pod

Escucha

Insight

Creatividad

Acompasar

Posición perceptiva

# Meta del Servicio



# Clientología

¿ Cómo realmente transmitir a los colaboradores la cultura de servicio?



El Coach  
**RAÚL**

# COACH Y MENTOR PARA EL DESARROLLO DE NEGOCIOS

## @ELCOACHRAUL



RAÚL ALFONSO CAMACHO RODRIGUEZ

@ELCOACHRAUL





# CONTENIDO PARTE 1

- Fundamentos de la cultura de servicio
- Atención al Cliente/Experiencia del cliente
- ¿Qué Buscan los clientes?
- La Metodología CX Customer experience



# CONTENIDO PARTE 2

- Tipología de Clientes
- Herramientas para el desarrollo de la competencia de líder-mentor de equipos basados en cultura de servicio
- Metodología para transmitir conocimientos al colaborador y dar feedback



# PARTE 2





# Los ejemplos arrastran...





# METODOLOGÍA CX



# Metodología CX

Momentos	1	2	3	4	5	6	7	8
	RESERVA WEB	LLEGADA PORTERIA	REGISTRO	LLEGADA A LA HABITACION	ESTADIA HAB	RESTAURANTE	EXPEREINCIAS TURISTICAS	CHECK OUT
EVIDENCIA FISICA	<a href="#">hite</a>	PORTERIA	Recepcion Lobby	Pasillos del hotel	Hab TV baño, Jacuzzi	Carta restaurante	Piscina y zona de experiencias turísticas	Recepción Lobby
Acción del cliente	Buca información	Llegada al hotel	Se dirige a recepción para registro	Recibe su equipaje en ka habitación	descansa, usa el baño, TV	Recibe consume lo solicitado	Usa la piscina, y zona de experiencias turísticas	Se dirige a recepción para check out
Acciones visibles de la empresa		El vigilante recibe al huésped, pide sus datos y notifica al recepción	Personal saluda y pide documentación para registro	Se entrega del equipaje y explica detalles de la habitación		Mesero contesta y toma el pedido	Piscinas, camerías, Jardines	Personal saluda y procede al check Put
¿Qué siente el cliente?	<p>El Coach RAÚL</p>							
¿Que espera el cliente?								
Proceso de Apoyo	Mantenimiento y actualización de la web	capacitación en atención al cliente, y capacitación de sistemas de seguridad	Inducción en sistema SOHO, limpieza y mantenimiento de la zona de lobby y recepción		Limpieza y mantenimiento de equipos e infraestructura	Limpieza de las áreas/Inducción para la compra de insumos	Inducción al mantenimiento de las areas	limpieza y mantenimiento



# Datos para la creación de los Avatars / Buyer Persona



“Es el **PERFIL REAL** que representa al **CLIENTE IDEAL** de tu empresa, y es creado para ayudarlo a tu negocio a **comprender mejor quién es tu cliente**, qué es lo que necesita y que es lo que espera de ti.

# BUYER PERSONA/Avatar



Ámbito personal

## Nombre

Variables sociodemográficas

Con tu producto/servicio

## Interés

¿Qué Objetivo tiene?, ¿Qué está buscando?, ¿Qué necesita?

Con tu producto/servicio

## Frenos de compra

¿Cuál es su mayor problema?  
¿Cómo se lo resolvemos nosotros?

Con tu producto/servicio

## Insight de compra

¿Por qué nos va a comprar, pero nunca nos lo diría?, Cuáles son sus motivaciones intrínsecas?

Con tu producto/servicio

## ¿Cómo califica la Experiencia?

¿Qué le gusto, qué no le gustó?

Ámbito personal

## Perfil personal/profesional

Descripción de su situación actual. Tipo de personalidad, Profesión y Proyección profesional

¿Cómo compra? ¿Qué le motiva en cada fase?

1. Conocimiento
2. Consideración
3. Acción
4. Fidelización

Proceso de Compra

## Perfil en redes sociales *(internet, móvil)*

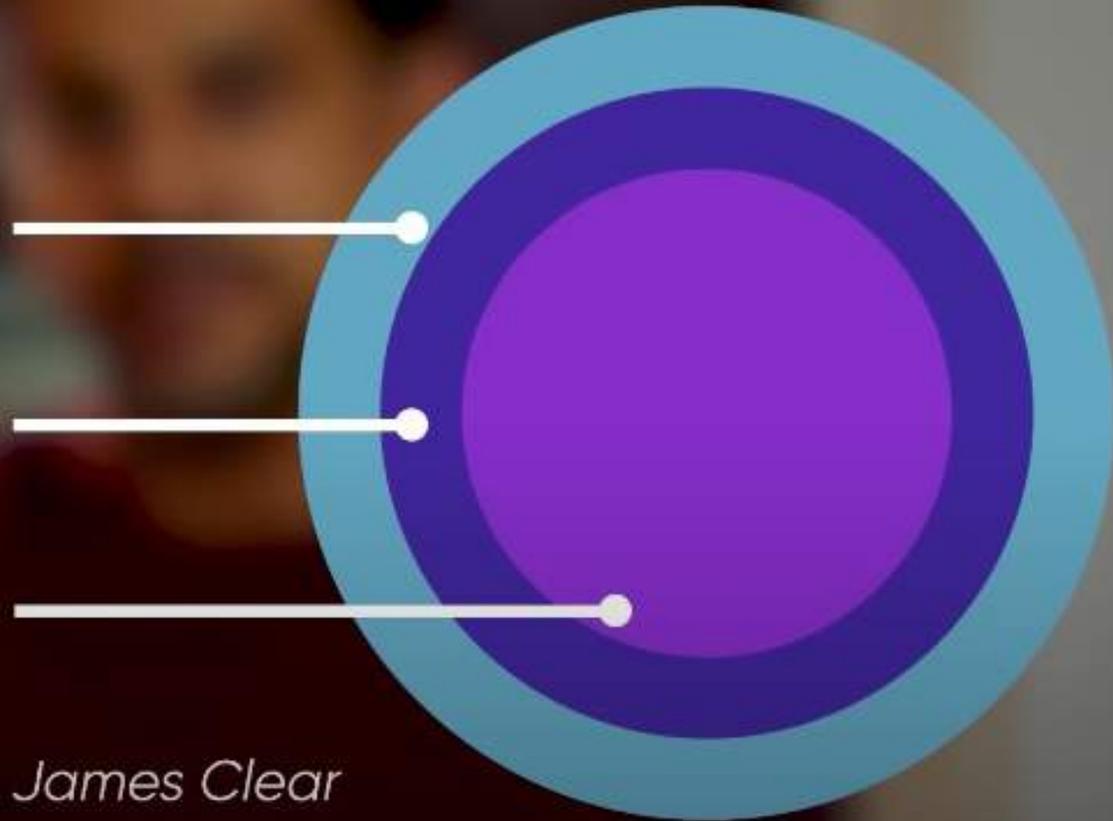
¿Qué tipo de usuario es (avanzado, medio, básico)? ¿Qué usos les da a las redes sociales? ¿En qué redes sociales podríamos encontrarlo?

# TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTOS

**Resultado**

**Proceso**

**Identidad**



Fuente: *Hábitos atómicos*, de James Clear





# Enemigos del aprendizaje



# Enemigos del Aprendizaje

- **El pesimismo**



# Enemigos del Aprendizaje

- **Desconfianza**



# Enemigos del Aprendizaje

- **Miedo al ridículo**



# Enemigos del Aprendizaje

- **No Escuchar. No hablar**



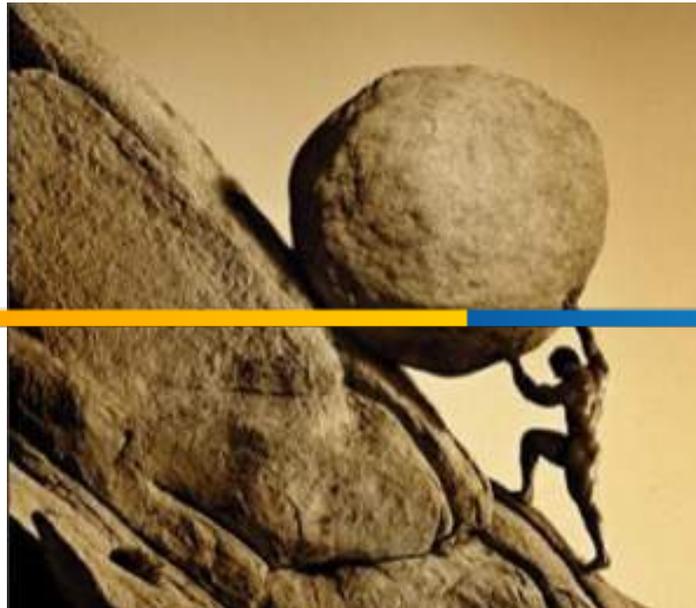
# Enemigos del Aprendizaje

- **Actitud de competencia**



# Enemigos del Aprendizaje

- **AUTOSUFICIENCIA: “Eso ya lo se”**



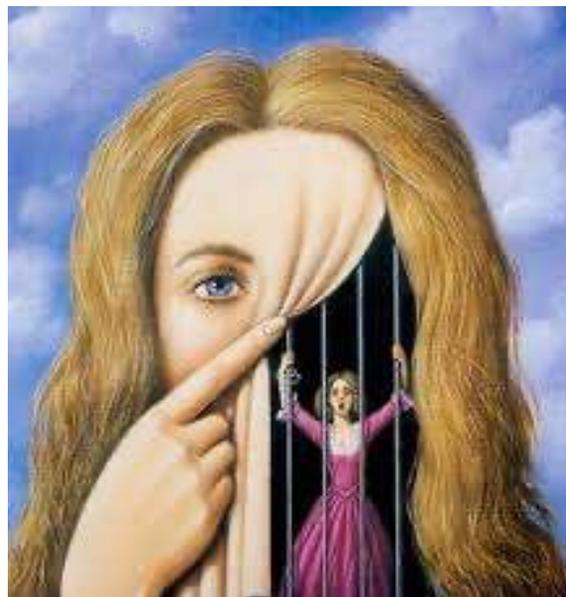
# Enemigos del Aprendizaje

- **No aceptar que aprender toma su tiempo**



# Enemigos del Aprendizaje

- **Apego a lo conocido: la costumbre**



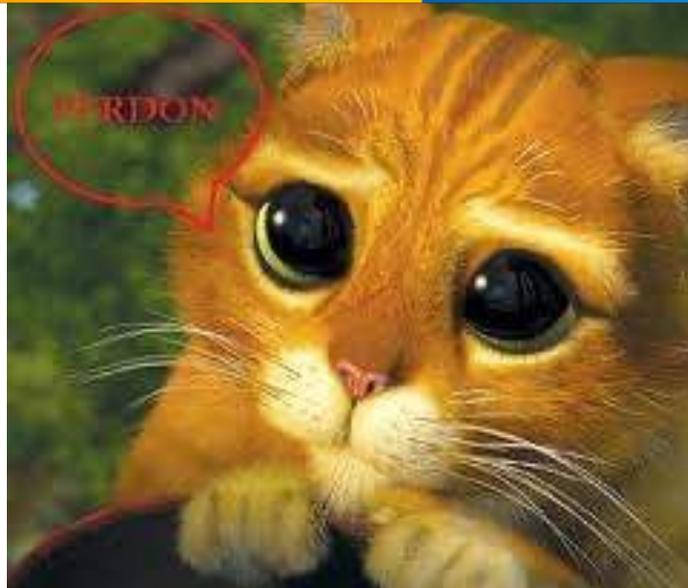


# Aliados del Aprendizaje



# Aliados del Aprendizaje

- **Equivocarse y asumir la responsabilidad del error**



# Aliados del Aprendizaje

- **Aceptar el “NO SE” en mí y en los demás**



# Aliados del Aprendizaje

- **Convivir y enamorarme de las preguntas**



# Aliados del Aprendizaje

- **Fluir con los cambios:  
apertura**



**¿Por qué fracasa  
muchas veces la  
implementación de  
una cultura de  
servicio?**





# LOS 7 PECADOS DEL SERVICIO

El Coach  
**RAÚL**



# ROBOTISMO

El Coach  
**RAÚL**

# APATÍA

El Coach  
**RAÚL**



# DES AIRE

El Coach  
**RAÚL**



# SUPERIORIDAD



El Coach  
**RAÚL**

# RIGIDEZ

NO

El Coach  
**RAÚL**



# EVASIVAS

El Coach  
**RAÚL**

# FRIALDAD

El Coach  
**RAÚL**

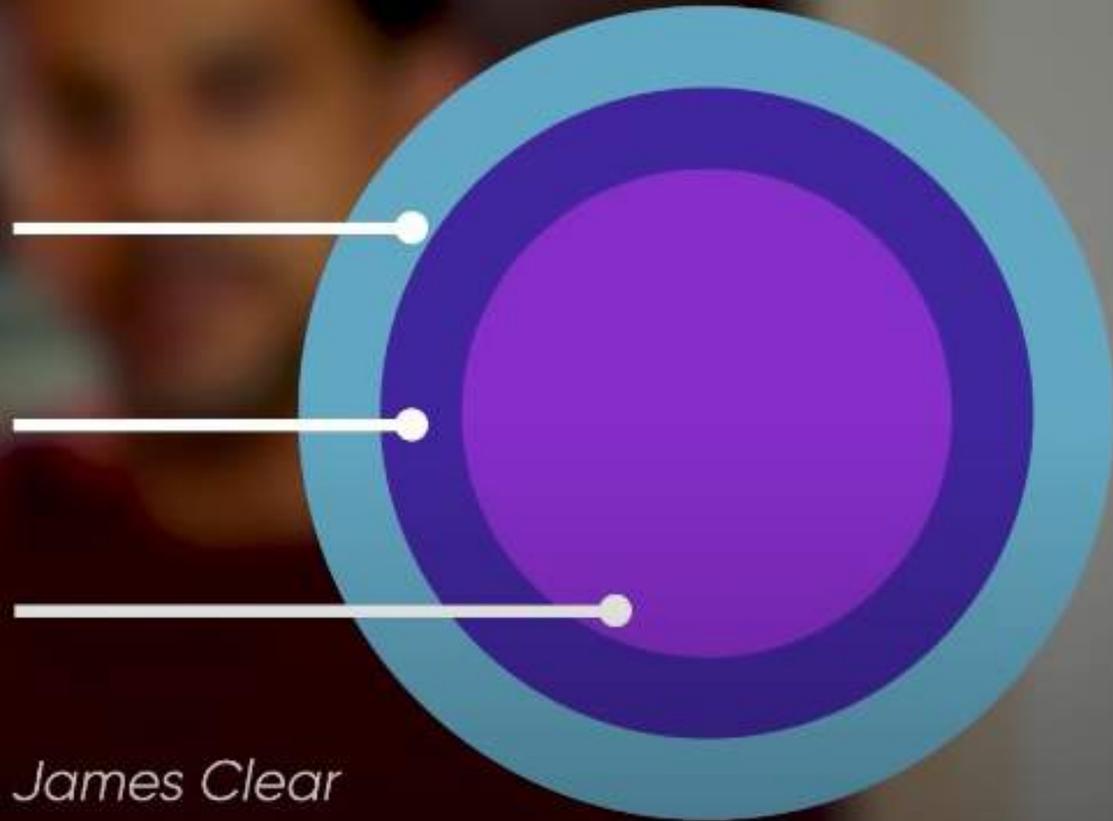


# TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTOS

**Resultado**

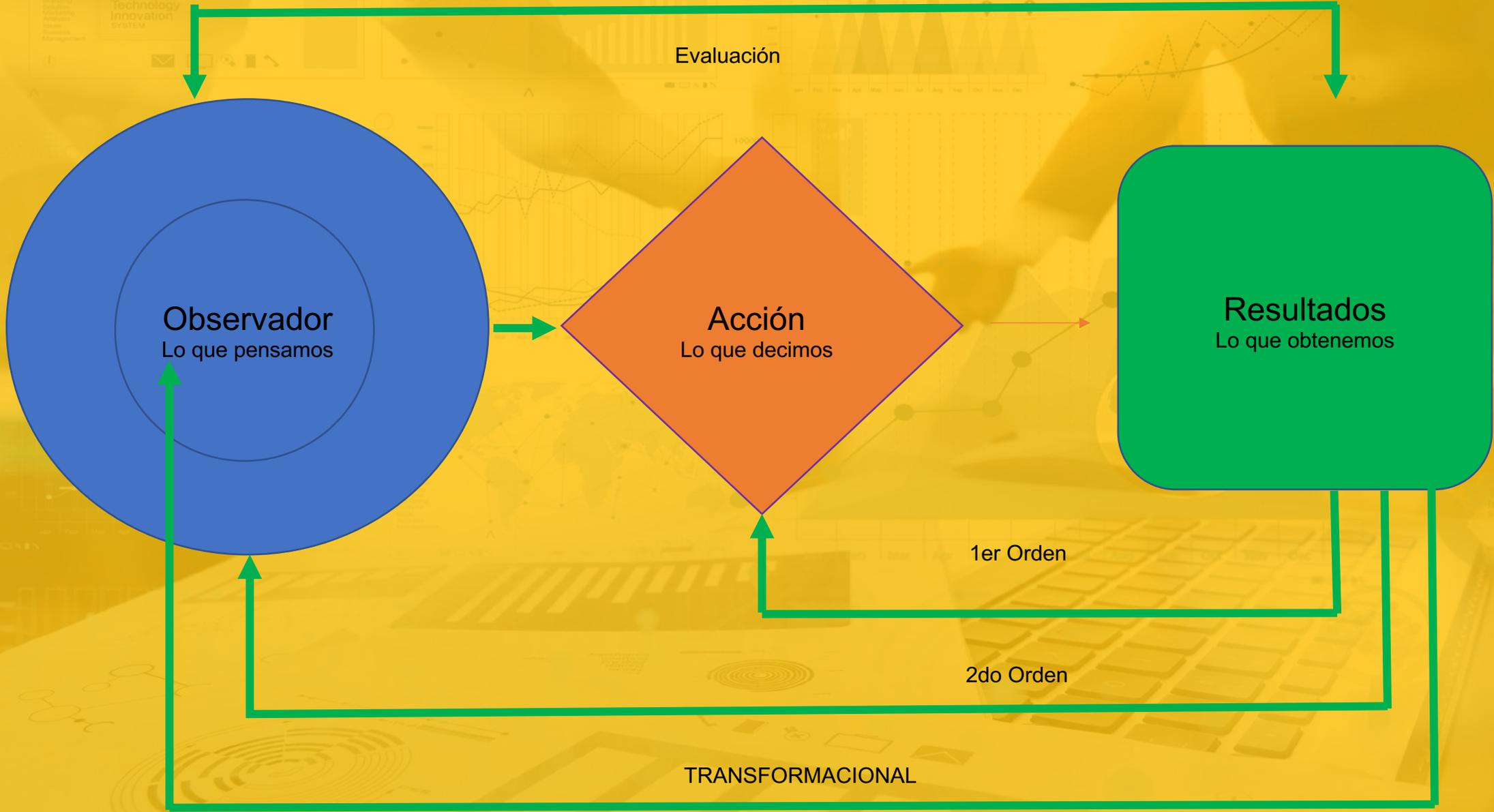
**Proceso**

**Identidad**



Fuente: *Hábitos atómicos*, de James Clear





**Observador**  
Lo que pensamos

Evaluación

**Acción**  
Lo que decimos

**Resultados**  
Lo que obtenemos

1er Orden

2do Orden

TRANSFORMACIONAL

EL COACH  
**RAÚL**

**CONECTAR**

**INSPIRAR**

**TRANSFORMAR**

**Ecología**

**Empatía**

**Preg. Pod**

**Escucha**



**Insight**

**Creatividad**

**Acompasar**

**Posición  
perceptiva**

El Coach  
**RAÚL**

# COACH Y MENTOR PARA EL DESARROLLO DE NEGOCIOS

# @ELCOACHRAUL

→ RAÚL ALFONSO CAMACHO RODRIGUEZ

@ELCOACHRAUL

