

# LAUDE PROFESIONAL EN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE LP-SAC



Programa integral de consultoría, asesoría y capacitación

Ana Ma. Novillo Rameix, Ph.D. y  
Santiago Castro, Mgs.



En la actualidad, el servicio y la atención al cliente son claves para la competitividad. Empresas de investigación de mercado y tecnología de la información como Forrester Research y Gartner indican que la experiencia del cliente es uno de los objetivos estratégicos más importantes e incluso más que los financieros y de rentabilidad como ocurre, por ejemplo, en el banco BBVA desde el año 2015.

Son muchas las organizaciones que se han dado cuenta de la evidente relevancia del cuidado de la experiencia

---

**El mejoramiento del servicio al cliente es una condición que define la reputación y el crecimiento empresarial, depende del desarrollo de competencias adecuadas, y una profunda transformación de valores.**

---

del cliente, aunque también son muchas las empresas que siguen experimentando un punto ciego que les impide comprender la calidad de servicio y emociones que perciben sus clientes.

Tampoco es rara la implementación de soluciones poco efectivas como por ejemplo capacitación aislada, intensiva y eventual, y sin el retorno esperado o la consecución de objetivos del negocio. Es común experimentar el rápido olvido de temas tratados, poco involucramiento de jefaturas, falta de claridad de expectativas, acciones esperadas u oportunidades de uso, ausencia de refuerzo posterior, poco seguimiento de compromisos y vinculación con objetivos del negocio, y falta de conexión entre valores personales y la cultura organizacional.

Esto ocurre porque se elige a la capacitación como la única actividad efectiva para el desarrollo de competencias del personal, sin tomar en cuenta que su impacto solo se potencia con otras iniciativas ambientales y personales que deben ser definidas desde un análisis inicial. Junto a la capacitación, se debe evaluar los sistemas de información, recursos, consecuencias, capacidades y desempeño.

La Escuela de Empresas ofrece un programa para la obtención de la única credencial que promueve un mejor desempeño y rendimiento a través de la transformación de valores y competencias de atención y servicio al cliente.

La Certificación “Laude Profesional en Servicio y Atención al Cliente LP-SAC” incluye procesos complementarios de consultoría, asesoría (coaching) y capacitación que ocurren en diferentes fases de una Metodología de Servicio y Atención al Cliente (SAC) que se adapta a las necesidades empresariales y se enfoca en la obtención de resultados concretos en el trabajo.

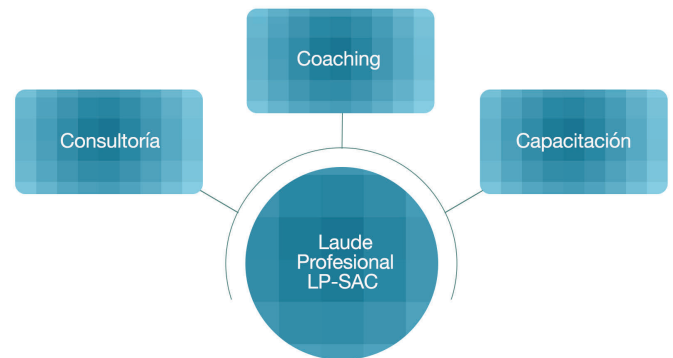
## Este es un programa integral de consultoría, asesoría y capacitación

La consultoría consiste en un análisis secuencial que asegura un diseño académico y práctico alineado a la brecha entre el estado deseado de servicio y atención al cliente versus la situación actual.

La asesoría (coaching) consiste en sesiones de

seguimiento para la integración de compromisos y valores, así como el refuerzo de conocimientos adquiridos durante y entre los talleres de capacitación.

La capacitación consiste en una formación progresiva, personalizada y efectiva a través de sesiones de actualización de conocimientos y aplicación de competencias alineadas a los resultados de consultoría y procesos de asesoría (coaching).



1. Componentes del programa

La Metodología de Servicio y Atención al Cliente (SAC) es un sistema de desarrollo de competencias y valores que incluye varias fases progresivas que promueven la adopción de nuevas competencias y la aplicación de valores personales y empresariales.

## Análisis

La consultoría inicial arranca con el diagnóstico de necesidades de servicio como lo son la solicitud del cliente, análisis del entorno interno y externo, y entrega del perfil de proyecto de servicio y atención al cliente. Incluye la identificación de necesidades cuantitativas, el modelo de negocio, estatus del proceso de servicio y compromiso gerencial, prioridades de los involucrados, y variables que afectan el desempeño individual.

## Proceso SAC

El Proceso de Servicio y Atención al Cliente (SAC) se compone de sesiones de asesoría (coaching) en servicio consultivo más talleres de capacitación. La apertura consiste en definir y validar las oportunidades de mejora de servicio al cliente; se realiza a

través de entrevistas con gerencias y jefaturas clave así como con la observación en campo o análisis de documentación. El taller de filosofía de servicio sirve para identificar y analizar la estructura del servicio consultivo, potenciar el compromiso para satisfacer las necesidades de servicio al cliente, analizar el ciclo de servicio e identificar el vínculo entre comportamientos y resultados. El taller de rendición de cuentas se enfoca en el refrescamiento y adquisición de técnicas de servicio consultivo centradas en la gestión de clientes, manejo de reclamos y objeciones, comunicación asertiva y aplicación de clínicas de servicio consultivo. El taller de satisfacción, lealtad y compromiso (SALC) integra las variables clave que apuntalan el servicio al cliente en función de requerimientos identificados a través de las fases anteriores. Al final de cada una de estas fases, ocurre la asesoría (coaching) de servicio consultivo que consiste en sesiones de retroalimentación progresiva para identificar propósitos de cambio, evaluar la aplicación de acciones concretas y mejorar competencias aplicativas de forma continua.

acercamiento de análisis, durante todo el proceso de capacitación y asesoría (coaching), hasta la entrega de resultados finales e informe de aplicabilidad futura. Como candidatos a la Certificación LP-SAC, los colaboradores de la empresa deben participar activamente de cada fase y cumplir con los requerimientos de evaluación para obtener su credencial, pero principalmente, lograr impactos profundos en sus lugares de trabajo.

**La inversión en el Laude Profesional en Servicio y Atención al Cliente LP-SAC** es para grupos empresariales de un mínimo de 12 participantes que deseen comprometerse con un programa integral de mejoramiento del desempeño durante aproximadamente tres meses.

## Resultados

Los resultados esperados son definidos en la fase de análisis inicial del programa, y al final del proceso SAC, se realiza una comparación de los resultados de cada fase, impacto de la aplicación de competencias e indicadores de cambio esperados. El programa incluye la entrega de cuatro reportes: identificación de competencias a mejorar, reporte parcial del cumplimiento de la filosofía de servicio consultivo, de asesoría de rendición de cuentas y reporte final de satisfacción, lealtad y compromiso.



2. Metodología SAC

La metodología SAC promueve un cambio de valores y competencias desde el primer