



#CAFÉ CON CALIDAD



Nuevas Expectativas de los Clientes  
Nuevas estrategias de Mercado



## Algunos Consejos . .



### SÉ PUNTUAL

Prepárate a ti y las herramientas que utilizarás en la reunión.



### LIMITA EL RUIDO DE FONDO

Encuentra un Lugar callado, de esta manera podrás escuchar y te podrán escuchar a ti.



### SILENCIA EL MICRÓFONO

Enciende el micrófono hasta que sea tu turno para hablar.



### USA AUDÍFONOS

Sé cortés, si estas en un lugar público, utiliza audífonos para no Interrumpir a los demás.



### DISPONIBILIDAD DE LA CÁMARA

Si es necesario utilizar tu cámara de video, puedes encenderla y apagarla si necesitas levantarte.



### ESTAR PENDIENTE DEL CHAT DE LA SESIÓN

Enfócate en la reunión, mantén el chat activo durante la reunión para estar informado del tema a discutir.



### CERRAR SESIÓN AL FINALIZAR

Cierra sesión al finalizar la reunión

#CAFEGONGCALIDAD INLAC GUATEMALA

“ *Una regla simple y potente:  
siempre hay que ofrecer más  
de lo que el Cliente espera* ”

*Nelson Boswell*

#CAFECONCALIDADINLACGUATEMALA



# Terminos y Definiciones



## ■ Cliente

persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinada a esa persona u organización requerido por ella



## ■ Expectativa

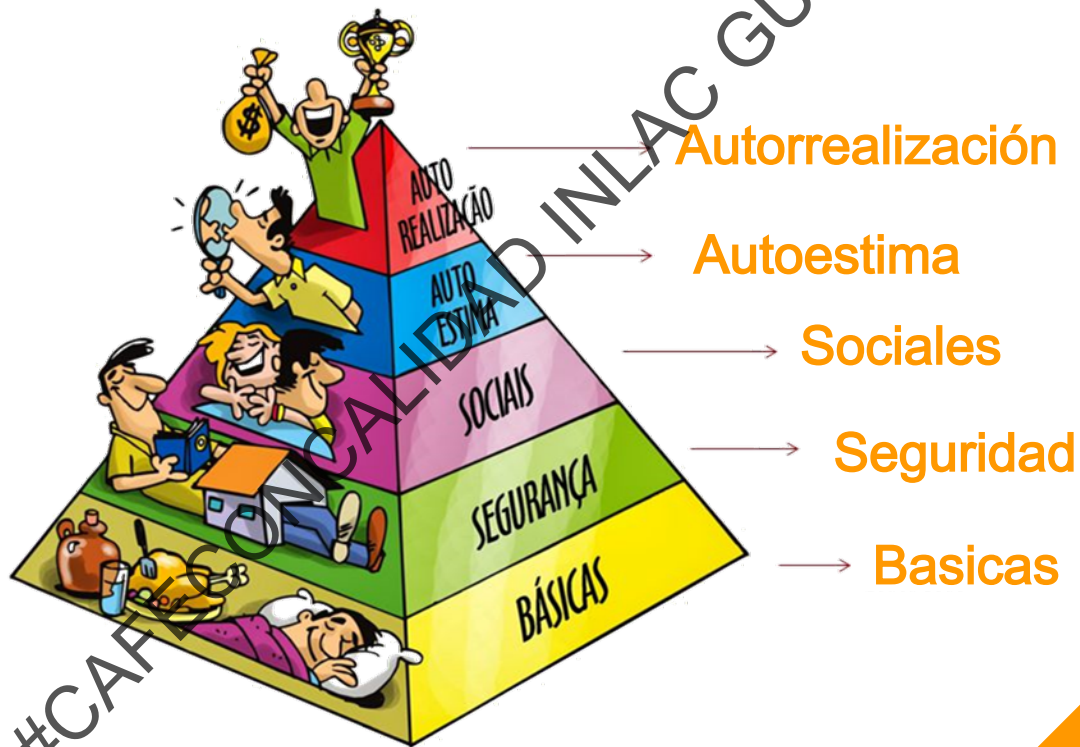
Creencias que tiene el usuario sobre el producto o servicio y que son referentes del mismo



## ■ Estrategia

Serie de pasos o acciones planificadas, tácticas que una organización debe seguir para alcanzar uno o varios objetivos

# EL CLIENTE: Pirámide de Necesidades



- Todas las relaciones tienen un componente **emocional**, y eso es válido para la conexión entre las personas y las organizaciones.
- La relación de una organización con sus clientes se construye con el **tiempo**, se nutre de **experiencias** a lo largo del camino del cliente con muchos puntos de contacto tanto **físicos** como **online**, se basa en las **expectativas** y se confirma mediante interacciones repetidas.

#CAFECONGCALIDAD INLAC GUATEMALA



# EXPECTATIVAS

¿agamos un cuento?



Piensen en su negocio y póngase en el lugar del **cliente**. Si estuvieran en su lugar

- ¿qué tan rápido desearía que fuera la atención?
- ¿cómo quisiera que fluyera la comunicación?
- ¿qué instrucciones esperaría recibir?
- ¿cómo esperaría que fuera la calidad del producto o servicio que estoy por adquirir?

#CAFECOMING CALIDAD INLAC GUATEMALA



# Sabias que ...

Tener claras las expectativas de los clientes y trabajar en pro de cumplirlas es lo que nos hace **diferentes**

Colaboradores  
Motivados



Procesos  
Afinados



Cientes  
Enamorados



#CAFECONCALIDAD INLAC GUATEMALA



# ¿Que quieren los clientes?

- Claridad en las Expectativas
- Cumplir las promesas
- Simplicidad
- Información fluida
- Brindemos soluciones
- Calidad en servicio y producto





# Coherencia



#CAFECOMCALIDAD INLAC GUATEMALA

Entendelo que un cliente quiere no estan complejos simplemente piense en lo que usted como cliente espera cada vez que interactúa con una organización, una persona o una marca





# ¿Que quieren los clientes HOY?



- Centrarse en el cuidado y la conexión
- La importancia de formar
- Rapidez
- Cumplir las promesas
- Calidad en servicio y producto



#CAFECOMCALIDAD INLAC GUATEMALA



# Nuevas Estrategias de Mercado?

#CAFECONCALIDAD INLAC GUATEMALA





## Que se viene...

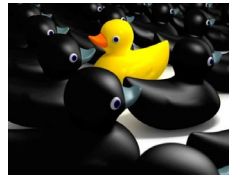


Es el momento para que las organizaciones se posicionen a la vanguardia de los cambios a largo plazo en el comportamiento del consumidor que resultan de esta crisis

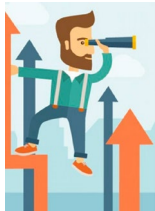




# Que hacer...



Diferenciación de Productos y servicios/ **INNOVACION**  
**ISO56002**



Análisis de Riesgos y Oportunidades/ **ISO31000**



Continuidad del Negocio/ **ISO22301**

#CALIDAD INLAC GUATEMALA





# Que hacer...



Aumentar y mejorar el Marketing digital



Centrarse en las redes sociales



Revisión de Precios y ofertas especiales

#CAFECONCALIDAD INLAC GUATEMALA

Podemos Concluir:  
Un Gran y Nuevo Concepto

# La Reinvencción

#CAFECONCALIDAD INLAC GUATEMALA





#CAFECONGCALIDAD INLAC GUATEMALA

# Los Escucho...

Tiempo de Preguntas o Aportes



# Proximos Cafecitos



## #CAFÉ CON CALIDAD

Martes 12 a las 6:15 p.m. **Nuevo Horario**  
**Sistemas de gestión para todos enfoque en PYME's**  
Leonel J. de la Roca



## #CAFÉ CON CALIDAD

Jueves 14 a las 6:15 p.m. **Nuevo Horario**  
**La huella de agua, siguiendo la pista al consumo del vital líquido**  
Ing. Antonio Molina





# Proximos Cursos



**Sí Alimenticia**  
Servicios para Industria Alimenticia

Gestión de riesgos en la  
**INDUSTRIA ALIMENTICIA**  
MSC. DIANA DOMÍNGUEZ - GUATEMALA

Del 19 y 21 de mayo del 2020

**INLAC**  
en casa

[www.inlac.org.gt](http://www.inlac.org.gt)

**Sí Calidad**  
Servicios Integrados de Calidad

Enfrentando desafíos:  
**LIDERAZGO EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**  
DRA. VIOLETA FLORIÁN - GUATEMALA

Del 26 y 28 de mayo del 2020

**INLAC**  
en casa

[www.inlac.org.gt](http://www.inlac.org.gt)

**Sí Calidad**  
Servicios Integrados de Calidad

Taller ISO 22301:2019  
**BUSINESS CONTINUITY**  
MSC. JORGE BRAVO - CHILE

Del 23 al 25 de junio del 2020

**INLAC**  
en casa



**MUCHAS GRACIAS!!!**

**Lic. María Jose Zepeda Castro**

**[www.inlac.org.gt](http://www.inlac.org.gt)**

**E-mail:**

**[mzpedacastro@yahoo.com](mailto:mzpedacastro@yahoo.com)**