

GRUPO #9

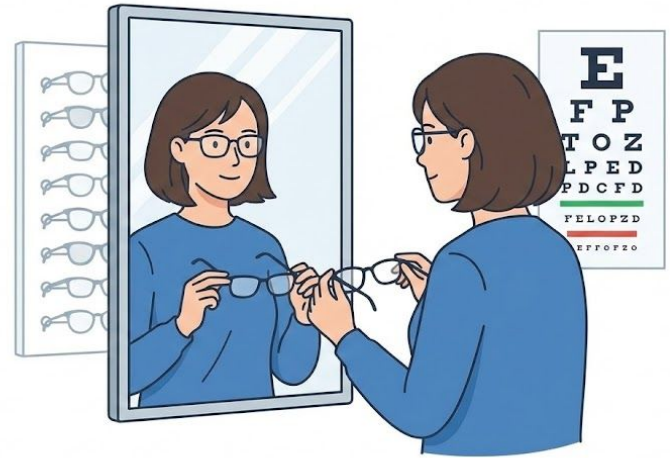
CUANDO LA PROMESA NO SE CUMPLE

GMO®
AMAMOS TUS OJOS



CONOZCAMOS A ANA

- Compra sus lentes en GMO
- La fecha llega... los lentes no



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL



LA PROMESA

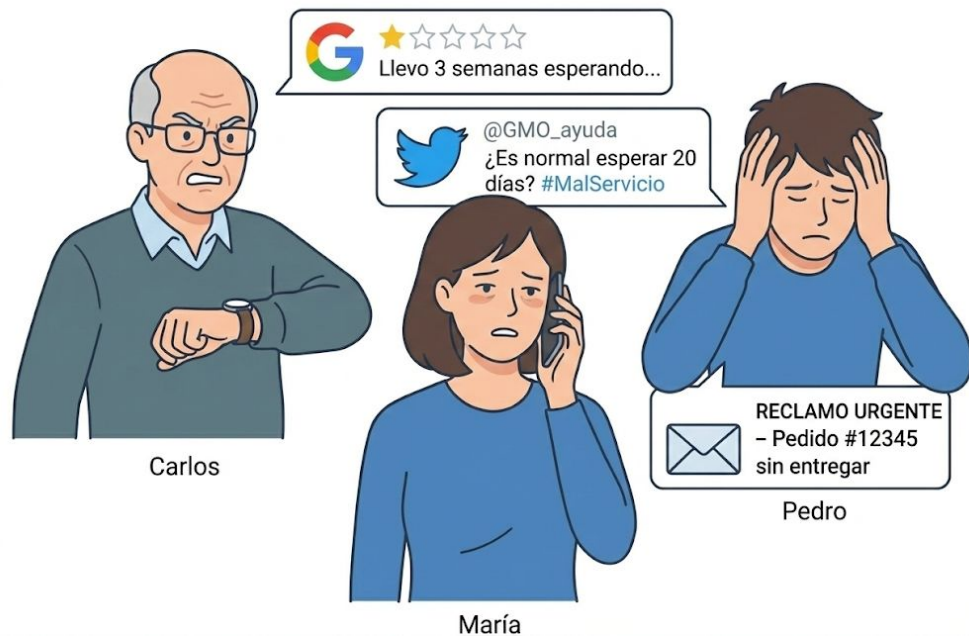


LA ESPERA



LA FRUSTRACIÓN

NO SOLO ES ANA



GMO: ¿LÍDER EN SOLUCIONES VISUALES?

- GMO es una cadena de ópticas que vende y fabrica lentes (de sol y oftálmicos).
- Hace exámenes de la vista y adapta lentes según la receta del paciente.
- Atiende en tiendas físicas y también por canal online, gestionando desde la toma de medida hasta la entrega final de los lentes al cliente.



GMO ❤️ 👁️



9 DE CADA 10 PERSONAS

SIENTEN QUE NUESTRA REPUTACIÓN EN LÍNEA PODRÍA SER MEJOR DE LO QUE MUESTRAN LAS RESEÑAS

- **No son solo estrellas en una pantalla.**
- **Detrás de cada reseña hay una experiencia:**
 - **Clientes que salieron satisfechos...**
 - **y otros que se sintieron decepcionados.**



COMENTARIOS DE LAS TIENDAS

POSITIVOS



Forever

Local Guide · 474 reseñas · 3009 fotos



Hace un año

Armazones de las Mejores Marcas, exámenes y Lunas con todo lo que necesites para tus Lentes Perfectos están en GMO ❤️ ...



Walker Paquin

Local Guide · 33 reseñas · 8 fotos



Hace 7 años

La variedad los destacan. La atención brindada por ellos es rápida y te ayudan en cualquier problema que tengan tus lentes. He realizado dos compras y siempre me llevo una buena experiencia en su local.

NEGATIVOS



Gaby Carrillo Pinos

125 reseñas · 11 fotos



hace 6 días

NUEVA

El servicio al cliente pésimo, tanto de la srta. auxiliar como de la Dra. muy poco amables y una actitud bastante fea. Enviamos hacer los lentes en San Marino, porque en Vía a la Costa una experiencia muy mala.



Luis Ernesto Armijos Becilla

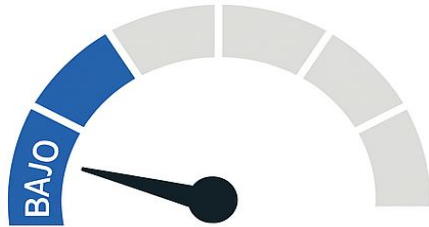
Local Guide · 128 reseñas · 25 fotos



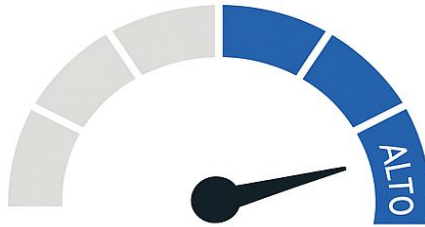
Hace 4 meses

Pésima atención
No responden mensajes ni llamadas.
Me entregaron unos lentes que no estaban ajustado a lo que necesito (medida) hacen todo para venderte y luego se olvidan del cliente.

LA HISTORIA EN NÚMEROS



Entregas a tiempo (OTIF)



Consultas WISMO

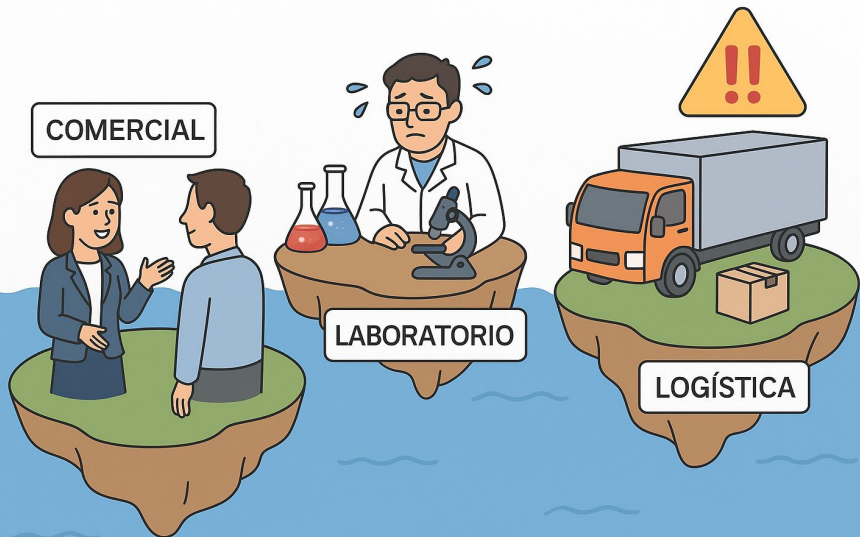


Dias de retraso



EMPECEMOS POR LA RAÍZ:

DEPARTAMENTOS SEGREGADOS



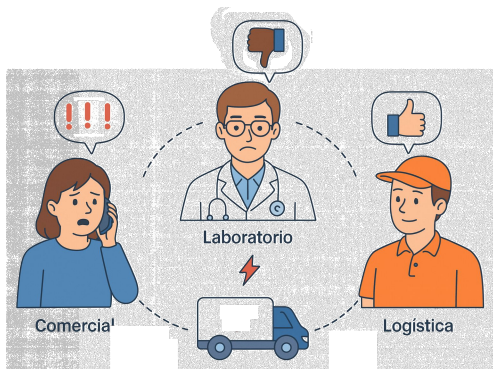
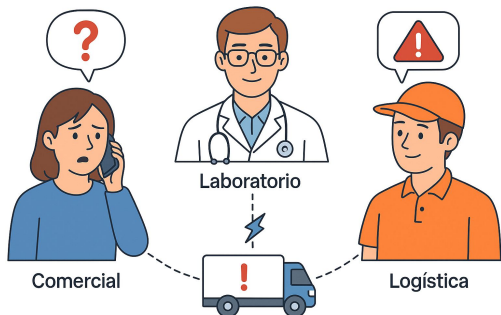
- Áreas trabajando como islas
- Promesas sin visibilidad real
- Sistema único compartido
- Retrasos visibles para todos



LA SOLUCIÓN!



INTEGRACIÓN DE ÁREAS



- Tres áreas clave integradas
- Sistema único y compartido
- Misma vista para todos
- Retrasos visibles
- Adiós al 'teléfono dañado'



! ¡Tus lentes ya llegaron a bodega!



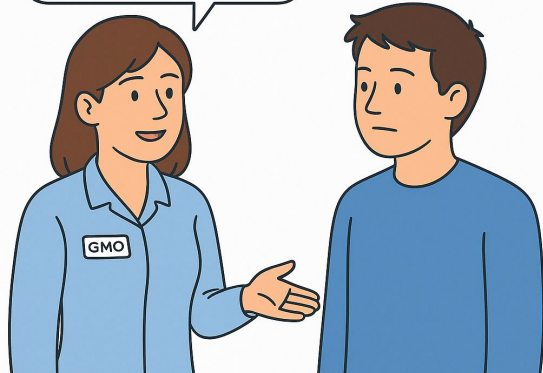
SISTEMA DE TRACKING

- Seguimiento tipo 'caja negra'
- Web de rastreo oculta
- Pasar a lógica proactiva
- Alertas por WhatsApp / SMS
- Menos ansiedad y llamadas

Órdenes de Lentes

Lentes	Tiempo de Entrega Estimado	Ubicación
Monofocales	4 días	Almacén
Bifocales	6 días	Laboratorio
Progresivos	5 días	Disponible

Los lentes son importados y tardarán.



MODELO

- **Áreas trabajando como islas**
- **Fechas prometidas a ciegas**
- **Sin conexión entre equipos**
- **Tres jugadores clave definidos**
- **Sistema único y compartido**

CAMPAÑA DE HUMANIZACIÓN DE PROCESOS



Transmitir confianza con transparencia



Mensaje central y la comunicación visual



Implementación interna y externa



Resultados esperados (KPIs y OTIF)

PROGRAMA: DATA LITERACY A DEPARTAMENTO COMERCIAL



Integración con dashboards y sistemas



Medir impacto y mejora continua

