

**GRUPO #9**

# **CUANDO LA PROMESA NO SE CUMPLE**

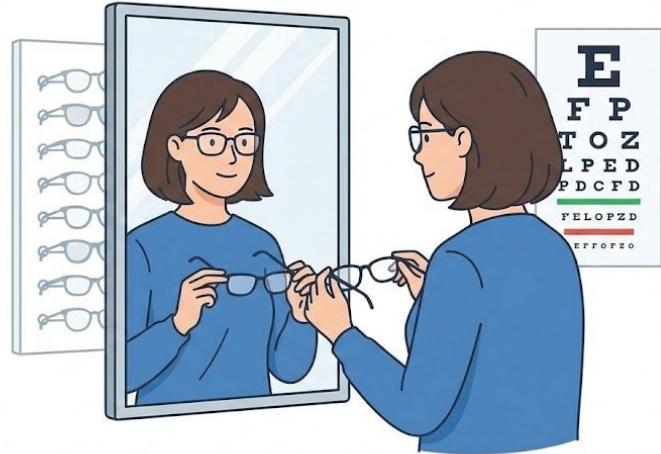


**GMO<sup>®</sup>**

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.**



# **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.

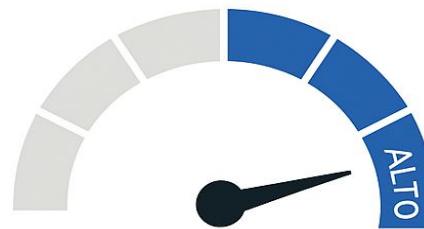
Me entregaron unos lentes que no estaban ajustado a lo que necesito (medida) hacen todo para venderte y luego se olvidan del cliente.



# LA HISTORIA EN NÚMEROS



Entregas a tiempo (OTIF)



Consultas WISMO

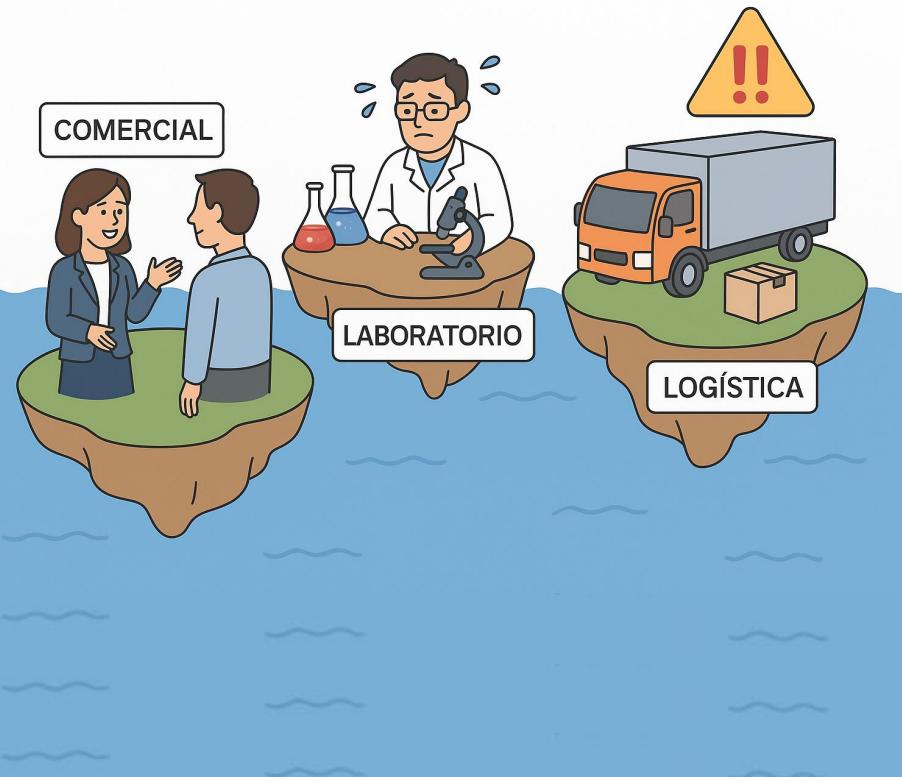


Días de retraso



**EMPECEMOS POR LA RAÍZ:**

# DEPARTAMENTOS SEGREGADOS



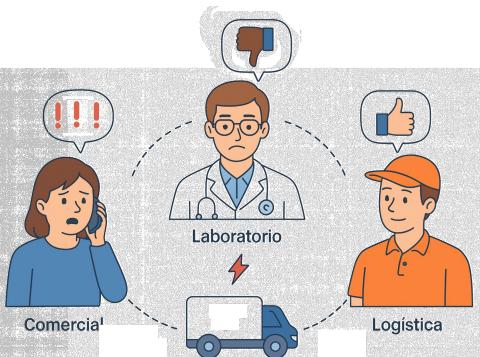
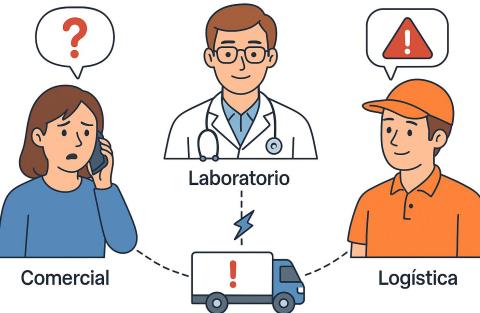
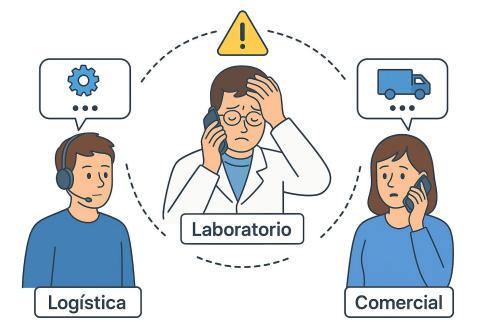
- **Áreas trabajando como islas**
- **Promesas sin visibilidad real**
- **Sistema único compartido**
- **Retrasos visibles para todos**



# LA SOLUCIÓN!



# INTEGRACIÓN DE ÁREAS



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



# 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



# 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**

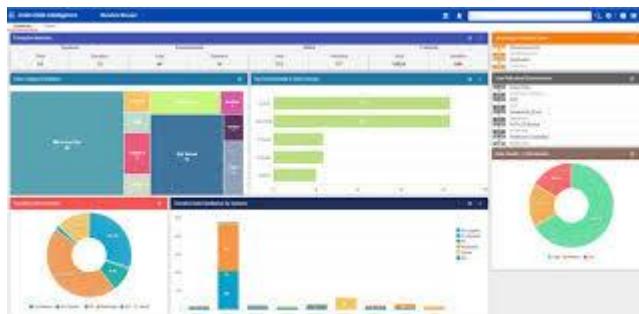


**Resultados esperados (KPIs y OTIF)**

# PROGRAMA: DATA LITERACY A DEPARTAMENTO COMERCIAL



## Integración con dashboards y sistemas



## Medir impacto y mejora continua

