



Especialistas en **customer experience**

# SERVICIOS DE CONSULTORIA

Somos expertos en la **implementación de estrategias** de experiencia de clientes generando satisfacción y rentabilidad para su negocio.

- Procesos de gestión de cambio direccionados hacia Customer experience.
- Coaching para el alto desempeño de equipos, enfocado en la experiencia de clientes.
- Imagen corporativa y protocolo empresarial.
- Análisis de satisfacción de clientes y sus variables asociadas.

# ¿Cómo apoyamos su negocio?

- Procesos de **gestión de cambio** direccionados hacia Customer Experience.
  - Diagnóstico para analizar el hoy de las empresas, entendiendo los procesos de impacto hacia el cliente, trabajo de campo (cliente incógnito, encuestas , visitas etc) y entrevistas.
  - Definición del modelo de Customer Experience a través de workshops transversales.
  - Construcción conjunta de planes de acción por áreas de negocio.
  - Implementación del plan de gestión de cambio a través de diversas metodologías que impacten a toda la organización.
  - Acompañamiento para medir el resultado del proyecto ejecutado.

## Consultoría en **Coaching de Alto desempeño.**

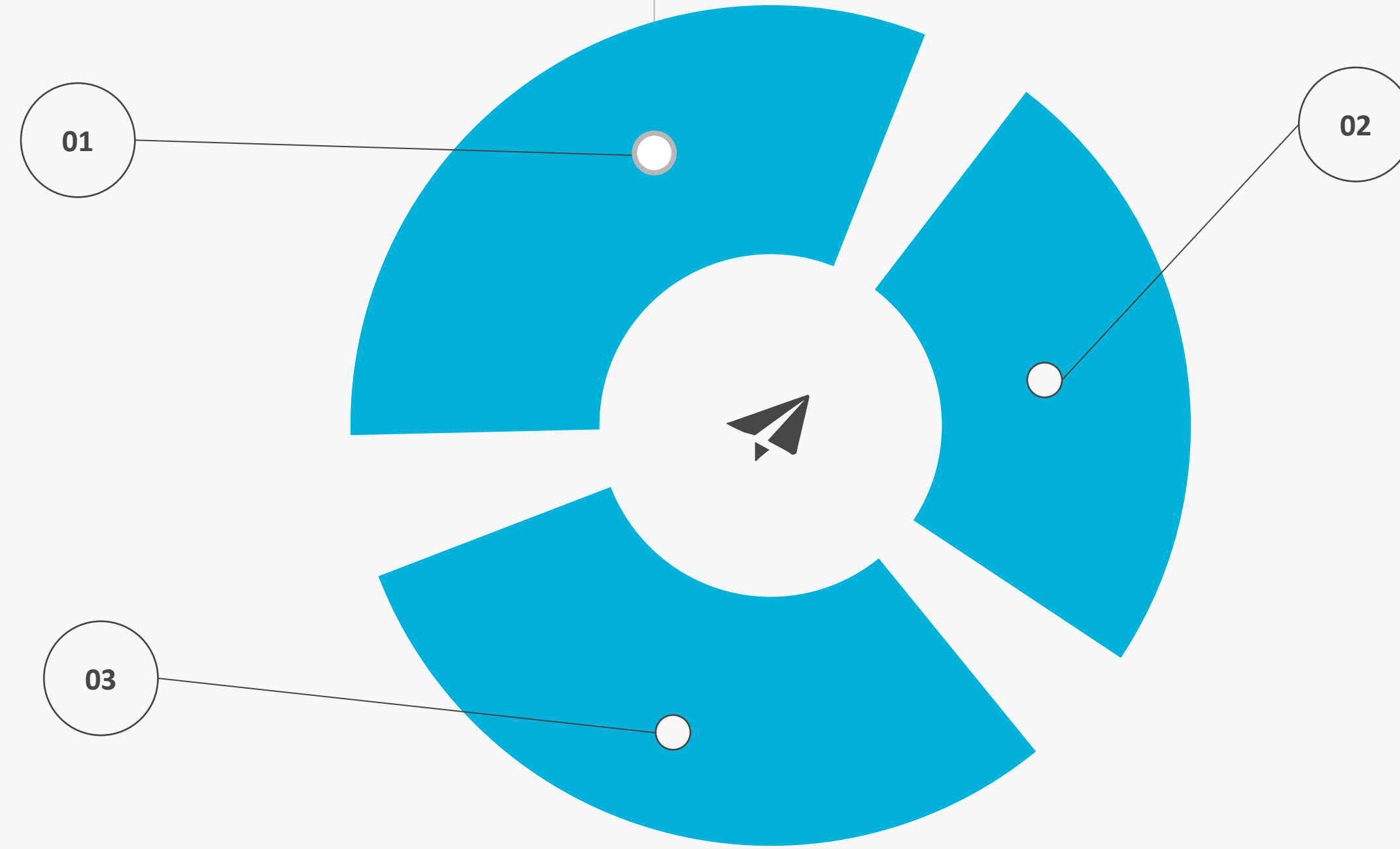
- Entendimiento de la situación actual y expectativas.
- Implementación de planes de trabajo grupales o personalizados .
- Desarrollo y potencialización de competencias.
- Acompañamiento y ajuste en los procesos individuales.

## Consultoría en **estudios de satisfacción de clientes.**

- Entendimiento de la situación actual y expectativas.
- Implementación de planes de trabajo grupales o personalizados .
- Desarrollo y potencialización de competencias.
- Acompañamiento y ajuste en los procesos individuales.

Análisis de **impactos corporativos** en variables de experiencia para la gestión de clientes.

**Aplicación de metodologías** para medir el comportamiento de clientes, recordación y recomendación.



**Medición de factores** que movilizan compra y recompra, venta cruzada, fidelidad, expectativas y profundización en clientes.

# EXPERIENCIA



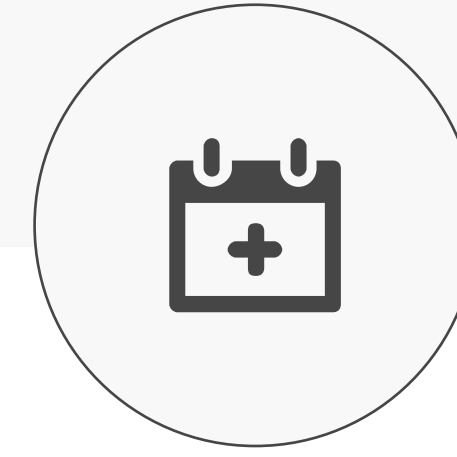
## Servicios

Seminarios de servicio al cliente.



## Aeronáutico

Implementación del modelo de servicio. Acompañamiento en la gestión del cambio.



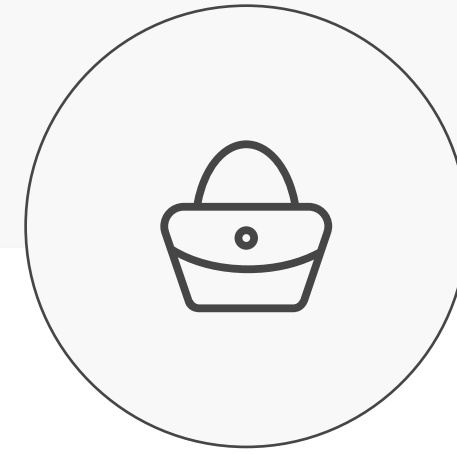
## Salud

Formación en etiqueta corporativa y protocolo.



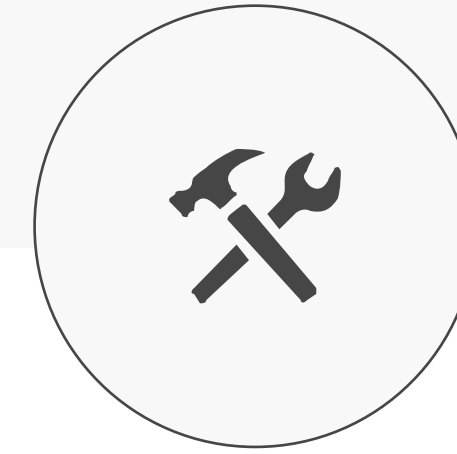
## Alimentos y bebidas

Definición de la cultura empresarial desde la imagen del personal y el entorno corporativo.



## Moda

Énfasis en la generación de experiencias únicas a partir de valores, motivos y emociones como atributos de marca-producto.



## Industria

Definición del modelo de atención a clientes desarrollando consultoría con énfasis comercial implementando procesos de coaching de alto desempeño. Talleres de gestión de cambio.



## EQUIPO DE CONSULTORES ESPECIALIZADOS



**JAHN PAOLA RAMOS B.**

**DIRECTORA GENERAL**

Tel: (+57) 320 211 4835

Jahn.lorem@gmail.com



**DIANA P. ALDANA CELIS.**

**DIRECTORA DE DESARROLLO DE NEGOCIOS**

Tel: (+57) 314 295 2183

diana.lorem@gmail.com

Este documento se considera confidencial y por tanto toda información confidencial no podrá ser reproducida por ningún medio, ni en ningún formato por el receptor sin expresa autorización previa escrita de LOREM Consultoría empresarial, excepto por aquellas copias que el receptor pueda necesitar para ser operativa la contratación de nuestros servicios profesionales, cualquier copia autorizada deberá hacer expresa mención a la propiedad intelectual de LOREM Consultoría empresarial sobre la información contenida en ellas.