



Calidad en el Servicio con el modelo



¿POR QUÉ TU SERVICIO NO FIDELIZA?

Hoy, **cumplir con las expectativas del cliente es lo mínimo**, excederlas es lo que hace la diferencia.



La fidelidad nace **al superar expectativas.**

¿TE IDENTIFICAS CON ESTO?

Equipos desmotivados:

sin herramientas ni actitud de servicio.

Clientes olvidados:

pequeños descuidos que cuestan ventas.

Falta de seguimiento:

quejas sin respuesta y cultura apática.



Descubre la fórmula para convertir experiencias en lealtad >>



En **BLGroup** diseñamos un Programa que ayuda a tu organización a:



- 01 Transformar la cultura de servicio** según los principios del Modelo Disney, **elevando el NPS hasta en +15 %**.
- 02 Crear experiencias memorables** que fidelicen clientes y reduzcan la rotación.
- 03 Convertir cada punto de contacto** en un motor de nuevas ventas y referidos.
- 04 Empoderar a tus equipos con herramientas prácticas** para impulsar la mejora continua y la eficiencia operativa.



Descubre como implementar tu propio plan de Servicio Disney >>



¿CÓMO LO HACEMOS?

Adaptamos el Modelo Disney® para impulsar la experiencia y los resultados de tu empresa.

Nuestros enfoque combina:

- **Propósito claro:** Metas y estándares de servicio co-diseñados.
- **Políticas coherentes:** Protocolos a la medida de tu operación.
- **Liderazgo con impacto:** Formación de mandos para dirigir con criterio Disney.
- **Aplicación práctica:** Herramientas 360° para cada punto de contacto.



BLGROUP



Modelo de Intervención

“De la diagnosis al sostenimiento con foco en resultados”

1 DISCOVERY

Diagnóstico

Evaluamos el nivel de servicio con focus group y mapeamos la experiencia del cliente.

2 DESIGN

Diseño

Creamos un plan a la medida propósito, estándares, comportamientos y políticas Disney-Style.

3 DELIVERY

Implementación y capacitación

Reorientamos procesos y habilitamos equipos con talleres por estándar de servicio y “playbooks” prácticos.

4 RECOVERY

Sostenimiento y monitoreo

Aseguramos el seguimiento de KPIs y acompañamos la mejora continua.

Con este modelo, **los clientes suelen experimentar un notable incremento en su NPS, una agilización sustancial en la resolución de incidencias y la recuperación de la inversión** en un plazo breve.



ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN EN 12 SEMANAS

“De la diagnosis al sostenimiento, con hitos y entregables claros”

Fase	Tiempo	Actividades Clave	Entregable Principal
DISCOVERY	Semana 1 - 3	<ul style="list-style-type: none"> • Kick-off y entrevistas con stakeholders • Recolección y análisis de datos • Mapeo de “customer journey” • Focus Group 	Informe ejecutivo de hallazgos y brechas.
DESIGN	Semana 4 - 6	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de co-diseño de estándares de servicio • Diseño de políticas y protocolos adaptados – Sistemas de Entrega • Matriz de Integración y Disney compass. • Validación con equipo líder. 	Modelo de servicio Disney adaptado (playbook)
DELIVERY	Semana 7 - 10	<ul style="list-style-type: none"> • Guías y hojas de trabajo para líderes, mandos medios y personal de primera línea. • Simulaciones y role-plays de los estándares definidos. 	Manual de servicio y kit de herramientas
RECOVERY	Semana 11 - 12	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de dashboards de KPIs usando NPS. • Mentoring de seguimiento. • Acompañamiento para el diseño de planes de recuperación del servicio. • Sesión de cierre y lecciones aprendidas. 	Dashboard de seguimiento + plan de mejora continua





BENEFICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

1. Experiencia de Cliente

- Eleva la percepción de la marca y la lealtad de los clientes, **generando recomendaciones y compras repetidas.**

2. Eficiencia Operativa

- Agiliza los procesos de atención y resolución de incidencias, **optimizando recursos y reduciendo los costos asociados a reclamaciones.**

3. Cultura & Compromiso

- Fortalece la satisfacción interna y el engagement de los equipos, **disminuyendo la rotación en roles críticos de atención.**

4. Impacto Financiero (ROI)

- Acelera la recuperación de la inversión y **promueve un crecimiento sostenido en los ingresos de la empresa.**

5. Diferenciación Competitiva

- Posiciona a la organización por encima de sus competidores, **consolidando su liderazgo en el mercado.**





Coordinador del Programa



Perfil de
LinkedIn

ESCANEAR

MBA. Juan Manuel Salas Guevara



- **Maestría en Administración** por la ESCA del Instituto Politécnico Nacional
- **Ingeniero en Sistemas** por el Tecnológico de Monterrey
- **Diplomado en Habilidades Directivas** por la Universidad Iberoamericana
- **Diploma en Recursos Humanos** por la Universidad de Cambridge en Reino Unido
- **Graduado del Programa de Desarrollo de Liderazgo** en la Harvard Business School en Boston MA
- **Graduado del Programa de Design Thinking** de la Universidad de Stanford, Palo alto CA
- **Coach y Consultor Certificado** por la International Consulting and Coaching Network y Newfield
- **Disney Approach to Leadership Excellence & Employee Engagement** por el Disney Institute

EXPERIENCIA

Su área de especialidad es la consultoría en capital humano, administración estratégica e innovación de negocios con el enfoque de aprendizaje experiencial en México y América Latina.



Catedrático de los Diplomados de Recursos Humanos, Administración Estratégica, Formación de Instructores, Liderazgo, comunicación Efectiva, Habilidades Gerenciales e Inteligencia Emocional para más de 150 clientes y Universidades como:



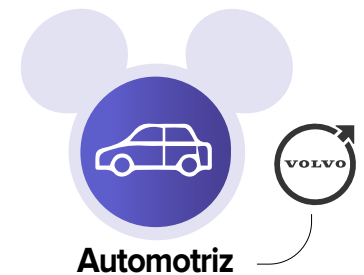
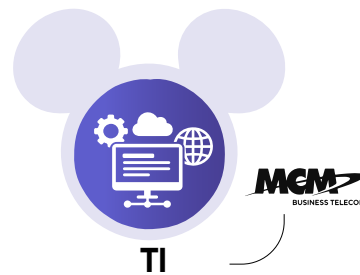
CERTIFICACIONES

Es COACH ejecutivo e instructor certificado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social desde 2005 y por el CONOCER, está certificado en diversas metodologías de entrenamiento como:



CASOS DE TRANSFORMACIÓN CON BLGROUP

Hemos trabajado con organizaciones de **diferentes sectores**, aplicando las mejores prácticas para mejorar la experiencia del cliente.





ELLOS YA CONFÍAN EN NOSOTROS



¡LLEVEMOS TU SERVICIO AL SIGUIENTE NIVEL!

Agenda un **diagnóstico gratuito**



30 Minutos de consultoría sin compromisos

Link para agendar: <https://wix.to/ezANQE6>

Comunicate **con nosotros**



Correo: info@blgroup.com.mx

Teléfono: +52 55 65 83 55 94

WhatsApp: +52 56 20 40 22 34

Explora en nuestra **página web**



www.blgroup.com.mx

En **BLGroup** estamos listos para diseñar contigo la **cultura de servicio que tu empresa necesita.**



SOLUCIONES COMPLEMENTARIAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Además de nuestro programa de **Calidad con Modelo Disney®**, ponemos a tu disposición:



Taller Intensivo Disney®

Taller intensivo de 16 horas diseñado para **consolidar una mentalidad de servicio excepcional**, inspirada en el prestigioso modelo Disney.



Customer Service Academy

Cinco módulos formativos, en modalidad curso-taller, diseñados para **impulsar competencias clave y perfeccionar las habilidades de servicio al cliente de todo el personal** —o de aquellas áreas directamente involucradas en la atención al cliente— de la compañía.



Taller LEGO® Serious Play

Diagnóstico y estrategia en tiempo real para el equipo de servicio a clientes.



Implementación OKRs

Metodología para **alinear objetivos** de servicio con métricas clave.



Coaching Ejecutivo

Sesiones one-to-one para **desarrollar líderes** que impulsen la experiencia del cliente.





**“Los grandes logros de cualquier persona
generalmente dependen de muchas manos,
corazones y mentes”**

WALT DISNEY

 5565835594

 info@blgroup.com.mx

 www.blgroup.com.mx

PROGRAMA IN COMPANY 



BLGroup

EXPERIENCIAS
DE APRENDIZAJE
SIGNIFICATIVAS