

# Calidad en el Servicio con el modelo ®



# ¿POR QUÉ TU SERVICIO PA 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.





## 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.



Conoce nuestro roadmap de implementación en 4 fases para impactar en el ROI. >>





# MODELO DE INTERVENCIÓN

“De la diagnosis al sostenimiento con  
foco en resultados”



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

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

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

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



## 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:



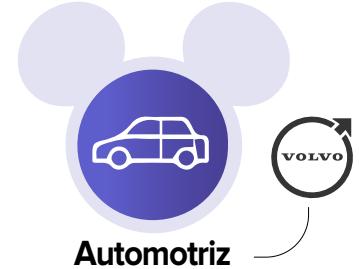
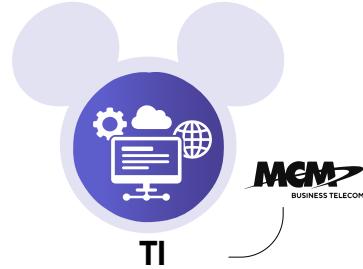
### CERTIFICACIONES

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



La Empresa de los Gremios



Comisión Federal de Electricidad



es parte de tu vida



Coated Abrasives



cuesta menos



# ¡LEVEMOS TU SERVICIO AL SIGUIENTE NIVEL!

Agenda un **diagnóstico gratuito**



**30** Minutos de consultoría sin compromisos

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

Comunícate **con nosotros**



**Correo:** [info@blgroup.com.mx](mailto: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](http://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.



[www.blgroup.com.mx](http://www.blgroup.com.mx)



[info@blgroup.com.mx](mailto:info@blgroup.com.mx)



5565835594



**“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 



**EXPERIENCIAS  
DE APRENDIZAJE  
SIGNIFICATIVAS**