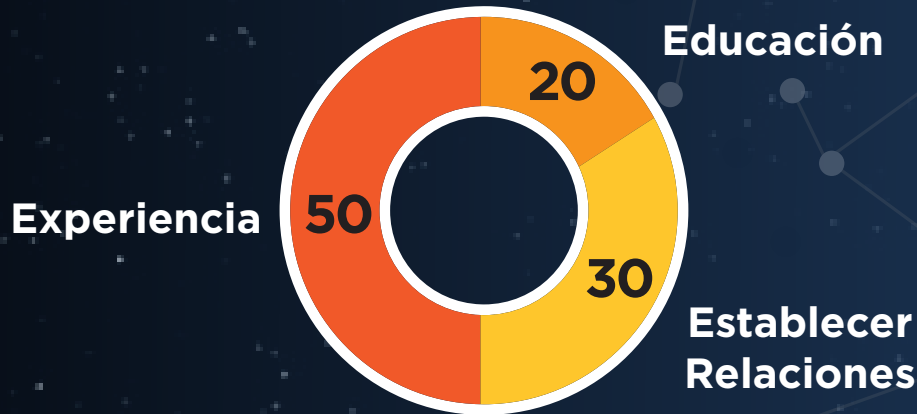


**APLICACIÓN  
ENFOQUE  
EN EL CLIENTE**



Hasta el momento hemos ya aprendido que la perspectiva del cliente es nuestra fuerza motriz que impulsa las actividades y las decisiones de nuestro negocio.

De igual forma, somos nosotros responsables de satisfacer las necesidades de nuestros clientes estableciendo relaciones productivas con ellos para asegurar que hemos respondido empáticamente a su necesidad y ofrecido una solución que agrega valor.

Junto con nuestros sponsors revisamos que prestar atención a nuestros clientes, así como hacer las preguntas correctas para entender su necesidad nos permiten establecer buenas relaciones con ellos y actuar de manera oportuna con la intención de superar sus expectativas.

Ahora es momento de llevar a la práctica todo el conocimiento aprendido y tomar como ejemplo las experiencias de nuestros sponsors para sacar un ¡WOOW!

La finalidad de los ejercicios de aplicación es apoyarte a integrar los conocimientos a tus responsabilidades y funciones de trabajo, así como a mejorar tu desempeño y habilidades.

Esto es importante para demostrar el alcance del aprendizaje y cómo el conocimiento se traduce en comportamientos y formas de llevar a cabo tu trabajo.

## REFLEXIONA

- ¿Cuáles fueron los aprendizajes de mayor relevancia durante el módulo de Enfoque en el Cliente?

- Desde tu experiencia ¿Cuáles son los beneficios de brindar un servicio sorprendente a todos tus clientes?

- ¿Cómo puedes integrar la experiencia compartida por los sponsors a tu día a día? Menciona 3 opciones

## APLICA

### Hoja de trabajo

Elige un proceso de trabajo que impacte en la satisfacción a tus clientes y que detectes tenga focos rojos y que sea susceptible de mejora.

Divídelo en actividades o pasos secuenciales e indaga a mayor profundidad para descubrir los puntos de mejora o puntos de falla (pasos innecesarios, tiempos perdidos, calidad, etc).

Pregúntate ¿por qué ocurre? Para indagar la relación causa/efecto.

**ACTIVIDADES**

**VALOR**

**PROBLEMA**

**SOLUCIONES**

Elabore una lista  
secuencial de cada paso  
o actividad  
en el proceso

¿Esto agrega valor  
para el cliente?  
¿Para la organización?

¿Hay puntos de falla?  
¿Por qué?  
¿Hay oportunidades  
de mejora?

Realiza una lluvia de ideas  
o brainstorming para  
encontrar soluciones  
o mejoras

1

2

3

4

5

6

7

## PREPÁRATE

Identifica las 3 acciones que realizarán la próxima vez que se te presente este reto o problema.

## TE SUGERIMOS

- **Analiza cada una de tus actividades o procesos. Pon principal foco en aquella que es tu principal función o aquella en la que dedicas la mayor parte de tu día.**
- **Revisa esta información con tu jefe. Será importante considerar la retroalimentación que pueda darte.**
- **Pide a tu cliente que retroalimente tus actividades, sus comentarios será de gran ayuda para las soluciones que podrás dar a cada falla.**
- **Si tienes gente a tu cargo analiza junto con ellos sus procesos. Es importante que esclarezcas los límites y alcances de cada una de sus actividades, esto permitirá que ellos sean libres de desarrollar las soluciones que logren la satisfacción de su cliente.**