



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Entre todos logramos un servicio excepcional, convirtiéndolo en una práctica diaria



Jonatan Loidi

Desde esta edición y por otras cuatro más, sintetizaremos las herramientas dadas por Jonatan Loidi en su formación de la Escuela de Servicio, realizada el pasado 26 de agosto de 8 a 10 a.m.

Conceptos nuevos, otros ya conocidos, siempre con la intención de llevarlos a la práctica a través de acciones concretas. Sin importar el rol que desempeñemos, hagamos conciencia de que todos brindamos servicio, para que quien esté del otro lado, nuestro cliente, lo perciba.

Como nos invitó Jonatan **“Salgan a crear magia en sus empresas”**.

Iremos desarrollando este contenido en las siguientes ediciones de Nuestro Mundo Santafé, por medio de los 7 secretos de la magia de Disney.

- 1 **Storytelling o contar la historia de la marca y el papel de los estereotipos**
- 2 La actitud se entrena

- 3 La innovación
- 4 Recuperar el servicio
- 5 Liderazgo y empoderamiento
- 6 Diseño de la experiencia
- 7 Recorrido de la experiencia

¿Y qué es Storytelling? Es contar la historia de la marca, porque a todos, sin importar la edad nos gusta que nos cuenten historias. Invitar a las personas no a nuestro local, sino a compartir una historia, sobre los productos o servicios que ofrecemos y que están asociados a la marca.

Jonatan, en su conferencia, hizo una comparación entre el teatro y lo que Disney propone, donde “todos somos actores y arriba en el escenario trabajamos en equipo. No hay uno más importante que otro. Si alguno de ellos se equivoca se arruina todo. El espectador se queda con la mala impresión”. Así sucede en cada lugar del Mall, todos cumplimos una labor clave para lograr ese resultado final que nos hemos propuesto: que el cliente regrese.

Cuando atendemos o servimos es como salir a escena. “Debemos entender la integración en el servicio y al salir a escena hay que atender el show, que cada uno sienta que entró a una obra de teatro”.

Ejercicio para ti: ¿qué tal si conversas con tus compañeros de este secreto de Disney y revisan cómo lograr que todos cumplan muy bien su “papel” y conozcan las responsabilidades de los demás, para apoyarse cuando sea necesario?