



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Cuarto secreto: La recuperación del servicio (Herramientas dadas por Jonatan Loidi en la conferencia del Plan de Formación)

Debemos ser conscientes que en el día a día del servicio que prestamos en el Centro Comercial algo puede fallar, es imposible hacer todo bien. Así mismo, es igualmente importante, poner especial atención en los momentos de mayor flujo de personas, como la temporada de fin de año, cuando pueden surgir mayores insatisfacciones. Está claro que esas fallas o problemas no van a ser provocadas adrede por nosotros, sin embargo, hay que tratar de que se presenten lo menos posible. Nos debemos preparar para que eso no suceda, de lo contrario solo nos queda asumirlo. Por este motivo hay que establecer sistemas de capacitación y entrenamiento y participar en el Plan de Formación establecido por el Mall. Todas las marcas deben pensar en desarrollar procesos para la recuperación del servicio, para cuando algo sale mal, tener claro qué procesos activar. Los clientes se sentirán considerablemente más frustrados por la incapacidad de una organización para resolver un

problema, que por el problema mismo. Entonces aquí hay un gran reto para los Anfitriones de Corazón.

“La máxima búsqueda de toda organización consiste en alcanzar la mística hacia el servicio, ella protege o blind a la organización”. Jonatan Loidi.

Con tu equipo de trabajo revisa qué procesos debes activar para recuperar el servicio, en situaciones de falla.

En la próxima edición presentaremos el secreto #5:

- ✓ 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.



Accede a los videos de Jonatan Loidi y a la conferencia del Programa de Formación.

