



Desarrollando ventaja competitiva a través del servicio al cliente.

CLIENTE



**Turismo & Convenciones**  
organizador profesional de eventos

AÑOS EN EL NEGOCIO



30+

VENTAS (2017)



US\$ 27.64 M

EMPLEADOS



85+

## SERVICIO AL CLIENTE

TURISMO Y CONVENCIONES UTILIZÓ

SILEGA CARE™ PARA CREAR LA EXPERIENCIA DE UN SERVICIO ÚNICO.

# El servicio al cliente como estrategia

## Ciente

Turismo y Convenciones (T&C) es una empresa mexicana líder en servicios integrales en la industria de reuniones enfocada en la organización de congresos, convenciones, reuniones corporativas y exhibiciones. La compañía se fundó hace más de veinte años y brinda servicio a las principales compañías globales y nacionales de diversas industrias.

## Antecedentes

En T&C, el servicio al cliente es clave para el éxito. La importancia de un buen servicio al cliente se puede ver en todas las etapas, comenzando con la consulta inicial del cliente, seguida de una cotización y la entrega. T&C tiene un estándar único de "Héroes de servicio" para el personal que tiene contacto directo con los clientes, que incluye a la mayoría de los empleados de la compañía. Este estándar establece, en detalle, los altos niveles de servicio que los clientes pueden esperar, incluyendo:

- Escuchar y comprender al cliente.
- Conocimiento del producto.
- Seguimiento.
- Hacer un esfuerzo adicional y superar las expectativas del cliente.

Durante 2011, T&C contrató a Silega para crear conciencia sobre esas habilidades durante una reunión externa especialmente diseñada para mejorar el servicio al cliente y alinear al equipo.



## Principales objetivos comerciales:

- Desarrollar una cultura centrada en el cliente.
- Mejorar la comprensión de las necesidades del cliente.
- Conocer las pautas de servicio al cliente.



## Solución utilizada

Silega Care™.

## Resultados

Los siguientes compromisos se acordaron durante la sesión de capacitación de 1 día:

- Asumir la responsabilidad personal.
- Tener una actitud de "puedo hacerlo".
- Si algo no está bien, hacer algo al respecto y no dejarlo a otra persona.
- Confiar en cada situación y tratarla.
- Alabar y reconocer la contribución de todos.

Además, los miembros del personal fueron premiados por "Héroes de servicio". Estos se otorgan al personal por ir más allá del deber en la prestación de servicio al cliente y vivir los valores.

"(Hoy participamos en) ... la sesión de capacitación más atractiva y útil que hemos tenido desde la fundación de la empresa"

- R. I., Director

## El futuro

Debido a que la excelencia en el servicio está vinculada con la lealtad del cliente, T&C desea mejorarla aún más. Los gerentes senior le han dado un alto perfil al servicio al cliente y todos los departamentos hacen de la excelencia del servicio una prioridad para los clientes internos y externos. Internamente, el éxito está marcado en el folleto del personal "Héroes de servicio", en el resumen mensual de la compañía y en la revista para clientes. Esto da ejemplo de un buen servicio y coincide con los comentarios de los clientes hacia el personal, es un ejemplo de datos cualitativos.

REGIÓN



Mexico

PÚBLICO OBJETIVO



Empleados de todos los niveles

## Sobre Silega

Silega es una compañía global de capacitación de servicio completo. Ayudamos a nuestros clientes a mejorar rápidamente el rendimiento desarrollando sus competencias para un mayor éxito. Nuestras áreas de especialización incluyen simuladores de negocios, talleres ejecutivos, herramientas de medición, transferencia de capacitación, coaching y consultoría.

## Sobre Silega Care™

Silega Care™ simula dos meses de operaciones comerciales. Los participantes participan en un simulador de negocios atractivo y de alto impacto diseñado para ayudarlos a descubrir e implementar los factores clave para crear una experiencia sobresaliente para el cliente. Tienen que lidiar con presiones y obstáculos comunes, resolver conflictos, crear confianza y lograr resultados medibles. Juntos, descubren la relación entre diferentes servicios, elementos y cómo implementarlos en un entorno del mundo real.

El 88% de los participantes estuvo de acuerdo en que lo que aprendieron se puede aplicar directamente en el servicio al cliente en la vida real. El 100% de los participantes recomendaría esta capacitación.

"Te hace pensar fuera de la caja!"

"¡Muy dinámico y enfocado en el trabajo en equipo!"

"La parte final donde cada área compartió sus solicitudes y sugerencias para mejorar el servicio al cliente fue la más interesante para mí"

- Comentarios de los participantes