



Desarrollando Líderes y Personas
Transformando Empresas
Construyendo Futuro

Programa Atención, servicios y cultura con Foco en el Cliente



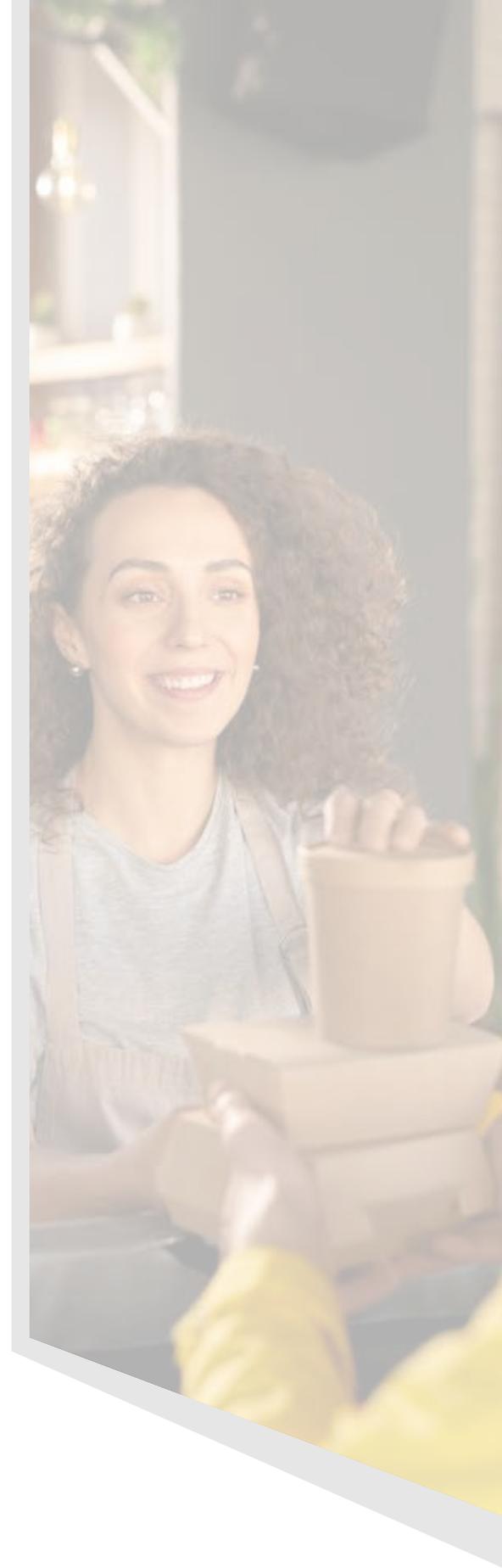
El problema real hoy

¡No es la tecnología, es la actitud y la construcción de soluciones!

El verdadero diferencial no está en la IA, métodos ni en los procesos. Está en la cultura, los principios, los hábitos y la actitud para el desempeño y el logro de resultados diarios de las personas.

Una empresa puede tener una excelente plataforma, productos y servicios competitivos y procesos eficientes. Pero si su gente no está alineada con la cultura, no entiende el foco de su rol o no representa la marca con excelencia, entonces todo falla.

- ☑ Personas capacitadas para resolver, actuar y prevenir
- ☑ Equipos conectados, colaborativos y alineados al cliente
- ☑ Fidelización por experiencia y actitud diferencial



Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

www.leaderslink.com  www.cesams.com  [cesamanagement](#)  [Cesa Management Solutions](#)  [Cesa Management Solutions](#)

El costo invisible de no actuar

"Cada interacción construye o destruye la marca"

- X Una mala experiencia anula 10 buenas.
- X Una entrega técnica correcta sin empatía genera insatisfacción.
- X La indiferencia de un colaborador daña más que un error operativo.

Este programa transforma la cultura de servicio desde adentro hacia afuera.

Incluye casos reales y actuales de empresas de todos los sectores del mercado, que permiten:

- ✓ Aplicar lo aprendido a situaciones tangibles.
- ✓ Aprender de problemas reales.
- ✓ Generar soluciones desde la práctica, no desde la teoría.

Resultados esperados

- ✓ Mejora en tiempos de respuesta y entrega.
- ✓ Menos reclamos, más fidelización.
- ✓ Mayor rentabilidad por mejor eficiencia.
- ✓ Aumento del engagement interno.
- ✓ Clientes satisfechos y recomendando.
- ✓ Equipos motivados y alineados.
- ✓ Implementación real de nuevas formas de trabajar adaptadas a la Era de la IA.

Desde el primer contacto hasta el último paso, todos construyen experiencia.

Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

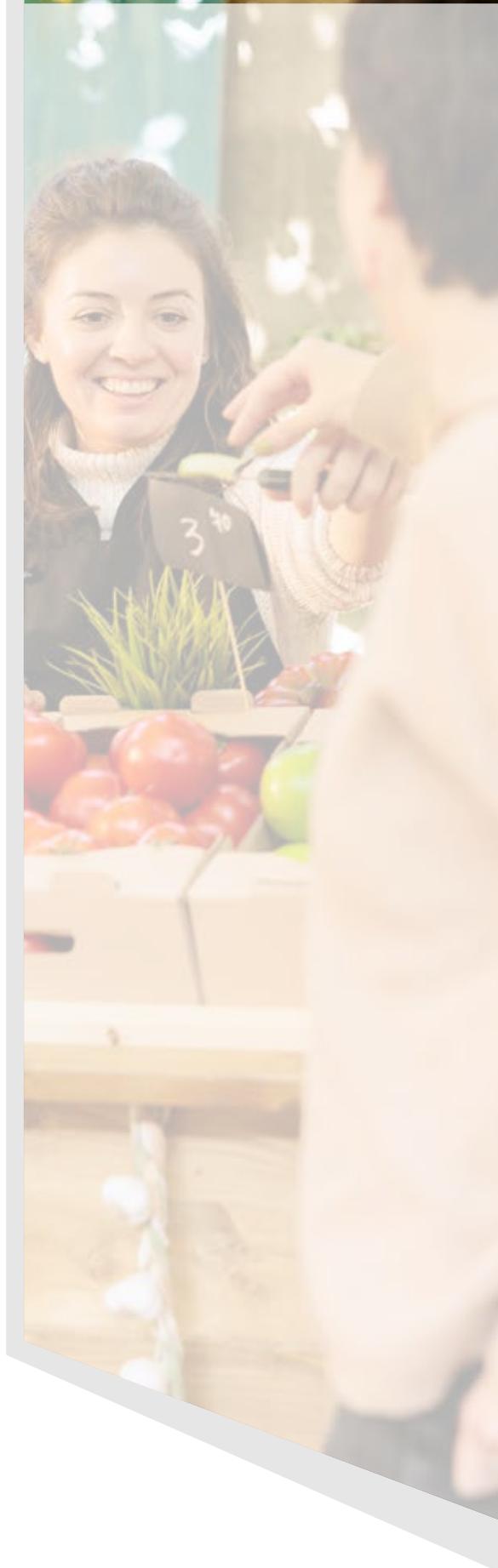
www.leaderslink.com  www.cesams.com  [cesamanagement](#)  [Cesa Management Solutions](#)  [Cesa Management Solutions](#)

¡Este programa es para tu empresa!

Empresas modernas que ya lo están implementando o lo necesitan:

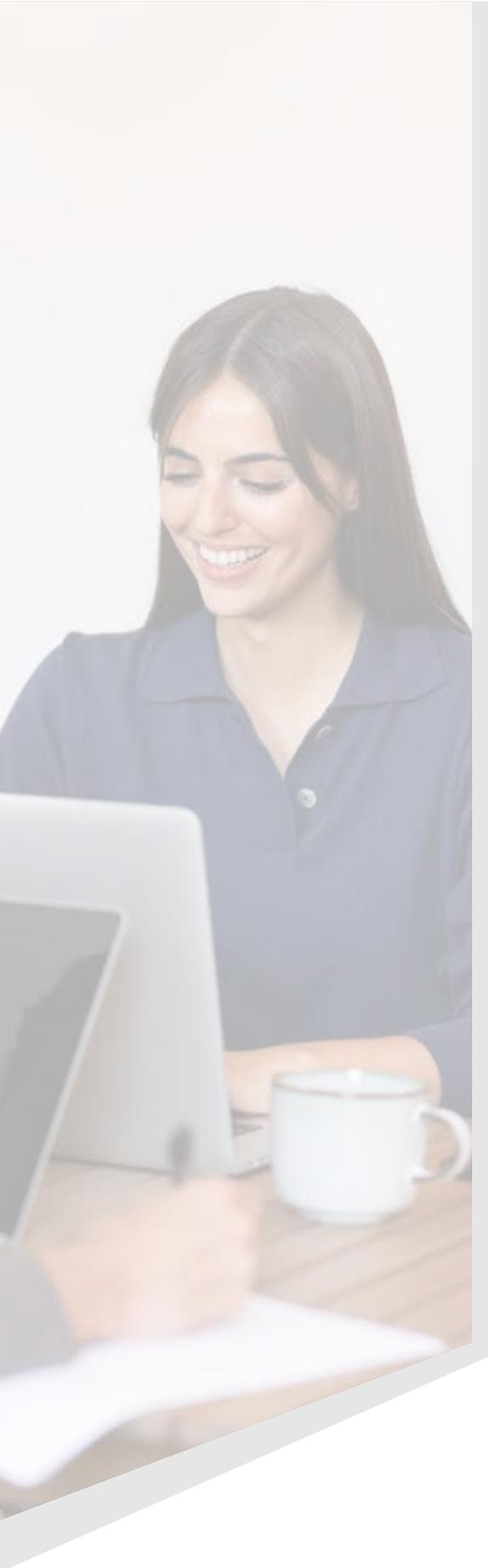
- ✓ Comercio electrónico
- ✓ Cadenas de retail (alimentos, indumentaria, farmacias, tiendas de conveniencia y más)
- ✓ Hoteles y empresas de hospitalidad
- ✓ Clínicas, sanatorios, hospitales y empresas de salud
- ✓ Empresas de e-commerce y atención online
- ✓ Logística, envíos y distribución
- ✓ Centros comerciales y shoppings
- ✓ Servicios profesionales

Toda empresa donde se desempeñan personas en el proceso de prestación del servicio necesita evolucionar sus competencias.



Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

www.leaderslink.com  www.cesams.com  [cesamanagement](#)  Cesa Management Solutions  Cesa Management Solutions



Descripción analítica del programa

Temas a trabajar:

1. Cultura, actitud y excelencia

- ✓ Cultura organizacional y su reflejo en cada comportamiento.
- ✓ Principios como base del servicio.
- ✓ Identidad y propósito compartido en toda la organización.

2. Hábitos para la eficiencia

- ✓ Rutinas efectivas para no postergar.
- ✓ Eliminación de errores por descuido.
- ✓ Proactividad.
- ✓ Prioridades y eficiencia.

3. Proactividad e iniciativa

- ✓ Anticiparse a problemas.
- ✓ Proponer mejoras.
- ✓ Detectar oportunidades.

4. Pensamiento crítico aplicado

- ✓ Criterio.
- ✓ Posicionamiento.
- ✓ Preconceptos.
- ✓ Sesgos cognitivos.

5. Resolución de situaciones emergentes

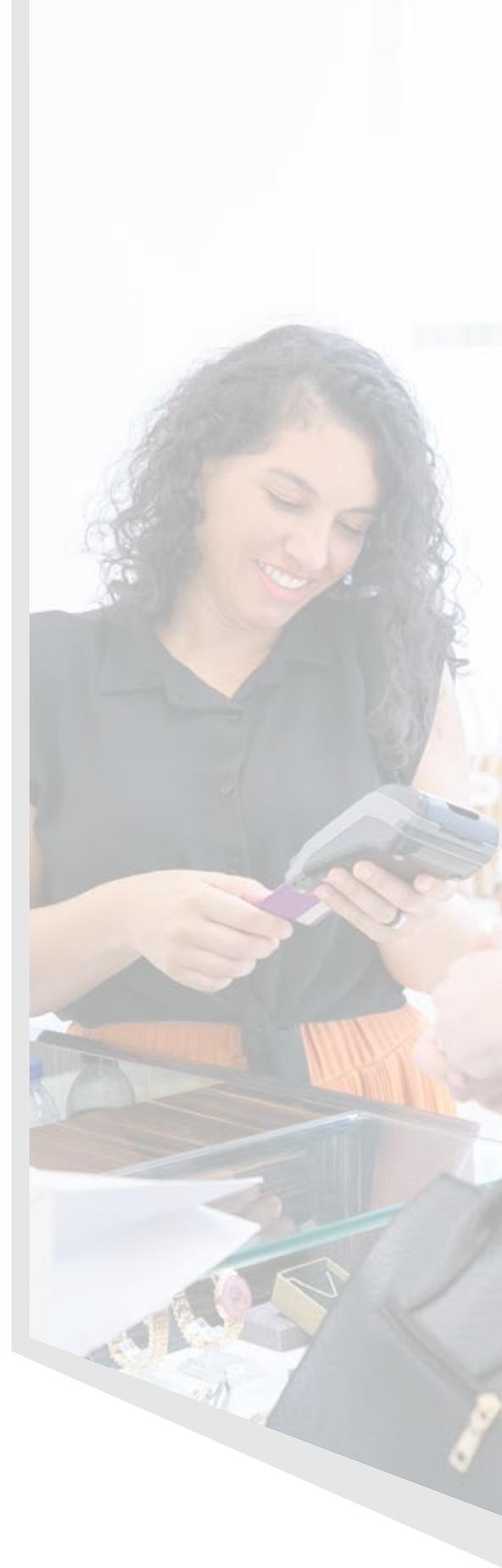
- ✓ Respuesta rápida y efectiva.
- ✓ Manejo de conflictos y situaciones difíciles.
- ✓ Sentido de urgencia.

6. Innovación y mejora continua

- ✓ Mejores formas de hacer lo mismo.
- ✓ Aprendizaje desde la acción y el error.
- ✓ Creatividad aplicada al rol.

7. Co-creación entre áreas

- ✓ Interacción sin fricciones.
- ✓ Construcción de soluciones conjuntas.
- ✓ Flujo de información eficiente.
- ✓ Entendimiento y contribución.





8. Orientación al cliente

- ✓ Promesa Comercial.
- ✓ Atributos Críticos.
- ✓ Valor agregado.
- ✓ Perfil y contexto del cliente – diferencias.
- ✓ Claves para una Comunicación efectiva.
- ✓ Generar impacto positivo en cada acción.

9. Visión sistémica

- ✓ Comprender el negocio integral.
- ✓ Impacto cruzado de cada acción.
- ✓ Pensamiento organizacional y alineamiento con el propósito.

10. Herramientas de acuerdos y eficiencia

- ✓ Metodologías para accionar rápido.
- ✓ Capacidad para llegar a acuerdos.
- ✓ Hacer que las cosas sucedan.

11. Preparación para la Era de la IA

- ✓ Aceptación, aprendizaje constante y adaptación.
- ✓ Coexistencia con recursos tecnológicos.
- ✓ Pensamiento humano aplicado a entornos digitales.
- ✓ Todos estos temas se trabajan con casos reales, prácticos, actuales y multisectoriales.

Testimonios de CEO - Antes y Después

✓ Caso 1: CEO de empresa de comercio electrónico

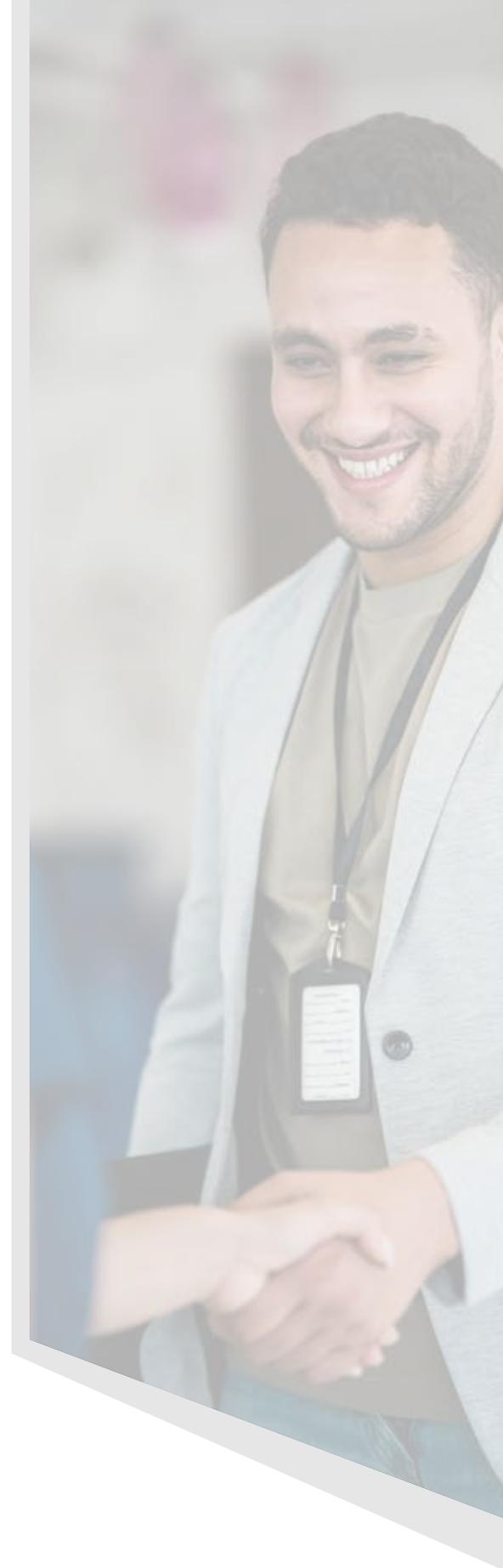
"Nuestra atención al cliente era 100% digital, pero la gente que respondía no tenía criterio, ni empatía, ni comprensión real del impacto que generaba. Con este programa logramos que cada persona entienda su rol, gestione mejor y aporte soluciones reales. Bajaron los reclamos y subieron las recomendaciones."

✓ Caso 2: CEO de cadena comercial

"Típico: todos cumplen su tarea, pero nadie piensa en el cliente final. Este programa fue una revolución cultural. Hoy todos, desde logística hasta caja, entienden que representan a la marca. Se ve en las ventas, en los comentarios, en el clima interno."

✓ Caso 3: CEO de grupo de salud

"Con más tecnología pensé que iba a mejorar la experiencia, pero no. Faltaba conexión humana, comprensión del servicio como vocación. Este programa le devolvió humanidad y profesionalismo a todo el equipo. Mejoraron las encuestas de satisfacción y el compromiso del personal."



Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

www.leaderslink.com  www.cesams.com  [cesamanagement](#)  [Cesa Management Solutions](#)  [Cesa Management Solutions](#)

✓ Metodología de implementación

Estructura del Programa:

- ✓ 9 clases en vivo a distancia
- ✓ 9 clases asincrónicas de e-learning en CESA ON ROOM
- ✓ App 2GETSkills con +150 microcápsulas de conocimiento
- ✓ Casos reales, tareas aplicadas, seguimiento y evaluaciones clase a clase
- ✓ Tecnología + práctica + acción real = resultados medibles
- ✓ Evaluación final para la aprobación y obtención del Diploma

✓ CESA Management Solutions

Más de 30 años desarrollando personas, equipos y empresas.

- ✓ 91.500 gerentes y colaboradores formados
- ✓ 10.200 proyectos reales implementados

Impulsamos culturas que inspiran, transforman y perduran.

www.cesams.com

Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

www.leaderslink.com  www.cesams.com  [cesamanagement](#)  [Cesa Management Solutions](#)  [Cesa Management Solutions](#)





Desarrollando Líderes y Personas
Transformando Empresas
Construyendo Futuro

Desarrollando Líderes y Personas - Transformando Empresas - Construyendo Futuro

 www.leaderslink.com  www.cesams.com  [cesamanagement](https://www.instagram.com/cesamanagement)  [Cesa Management Solutions](https://www.facebook.com/CesaManagementSolutions)  [Cesa Management Solutions](https://www.linkedin.com/company/CesaManagementSolutions)