



Leventer | GROUP

Calidad de Servicio

Experiencia del Consumidor

Satisfacción y Lealtad de Clientes

Introducción

En un mundo en el que la capacidad de innovación de las empresas ha sido superada por la capacidad de imitación de la competencia, los atributos intrínsecos de los productos y servicios se han convertido en factores menos determinantes de las decisiones de compra.

Para sobrevivir, las organizaciones están obligadas a explorar nuevos horizontes en búsqueda de elementos que les permitan distinguir sus ofertas, seducir a los consumidores y obtener su preferencia.

En Leventer Group hemos trabajado durante años ayudando a compañías de todas las industrias a mejorar su desempeño, diferenciarse y consolidar su posición en el mercado a través del fortalecimiento de las relaciones, el vínculo emocional y la lealtad de los clientes.

Con estrategias basadas en la calidad del servicio y la experiencia del consumidor, estimulamos el surgimiento de un círculo virtuoso en los negocios que a corto plazo genera mayores ventas y a mediano plazo favorece elevados niveles de crecimiento y rentabilidad.

Círculo Virtuoso del Negocio



Cobertura Geográfica

Leventer Group cuenta con oficinas en Ciudad de México y Buenos Aires.

Desde ellas, y con el apoyo de nuestros aliados miembros de la red Globalliance®, atendemos las necesidades de compañías locales y multinacionales en más de 19 países de América Latina.



Estructura

Leventer Group está conformada por tres divisiones, las cuales trabajan de manera separada en proyectos específicos o de forma conjunta ofreciendo soluciones integrales a las distintas necesidades de nuestros clientes.

| Leventer Insights | Leventer Loyalty | Leventer OD |
|--|--|--|
| Investigación e Inteligencia de Mercados | Consultoría | Capacitación y Desarrollo Organizacional |
| Generamos conocimiento profundo del consumidor y de la competencia | Desarrollamos e implementamos estrategias para aumentar los niveles de lealtad y mejorar la calidad del servicio | Concientizamos, preparamos y motivamos a los empleados para ofrecer una atención de excelencia y generar experiencias memorables en todos los puntos de contacto |

Ya sea en mercados de consumo (B2C) o industriales (B2B), acompañamos a las organizaciones en todas las etapas de su evolución, apoyando a las áreas de marketing, operaciones y recursos humanos con una amplia variedad de productos y servicios.

Investigación e Inteligencia de Mercados

Combinando las más revolucionarias metodologías de análisis con la curiosidad y sensibilidad de nuestro equipo de investigadores, generamos información estratégica para tomar mejores decisiones de negocio y responder a preguntas clave tales como: ¿Qué necesitan los clientes?, ¿Qué esperan de nuestro producto o servicio?, ¿Cuál es su nivel de satisfacción?, ¿Por qué nos abandonan?, ¿Qué está haciendo la competencia para atraerlos?

| Técnicas | |
|---|---|
| Cualitativas | Cuantitativas |
| <ul style="list-style-type: none"> Focus Groups Diadas / Triadas Entrevistas a Profundidad | <ul style="list-style-type: none"> Encuestas Personales Encuestas Telefónicas Encuestas por Internet |

Principales Servicios

- Trackings de satisfacción y deleite de clientes
- Análisis y monitoreos de lealtad
- Identificación de necesidades y expectativas
- Brand Equity
- Segmentación de mercados
- Evaluación de imagen y posicionamiento de marca
- Análisis del valor de la oferta
- Mystery shopping
- Sensibilidad y elasticidad de precio
- Mediciones de satisfacción de empleados y clima laboral

MIEMBRO DE:



European Society for Opinion and Marketing Research

Consultoría

Ya sea disminuyendo los tiempos de espera en una sucursal bancaria, mejorando el proceso de atención a quejas en una aerolínea o activando los cinco sentidos de los comensales en una cadena de restaurantes, nuestro talentoso equipo de consultores sinergiza su conocimiento en diversos campos para ayudar a las organizaciones a generar mayor valor y fortalecer el vínculo emocional con el consumidor.

El trabajo de Leventer Group se centra principalmente en tres áreas:

| Estratégica | Operativa | Comunicación Interna |
|--|--|---|
| Desarrollamos planes integrales y acciones puntuales para mejorar la experiencia de los clientes, incrementar los niveles de retención y disminuir la tasa de abandono | Diagnosticamos los problemas que afectan la calidad del servicio e ideamos soluciones adaptadas a la realidad de cada compañía | Diseñamos estrategias y herramientas de comunicación con empleados para mejorar la cultura organizacional y enfocar los esfuerzos de todos los departamentos hacia el deleite del cliente |

Principales Servicios

- Arquitectura y reingeniería de servicio
- Customer Experience Management (CEM)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Diseño de programas de lealtad
- Recuperación de clientes perdidos
- Planes de vinculación y relacionamiento con clientes
- Manejo de quejas y recuperación del servicio
- Desarrollo de cultura organizacional enfocada al servicio

MIEMBRO DE: 



Asociación mundial dedicada al estudio de mejores prácticas de servicio y atención a clientes

Capacitación

Con una amplia variedad de cursos, talleres y seminarios, formamos a empleados de todos los niveles en temas estratégicos y operativos, transmitiendo conocimientos prácticos y desarrollando las habilidades esenciales para ofrecer un servicio de excelencia y construir sólidas relaciones con clientes.

Principales Programas*

| Gerentes y Directores | Empleados Operativos |
|---|--|
| <p>Estrategias de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformando la cultura de la empresa • Políticas y procedimientos orientados al cliente • Administración de los momentos de la verdad • Recuperación del servicio | <p>Habilidades de Atención a Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El papel de la actitud en el servicio • Entendiendo las necesidades del cliente • Amabilidad y generación de empatía • Comunicación positiva y negativa con el cliente |
| <p>Estrategias de Lealtad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Vs Fidelidad Vs Lealtad • Modalidades y dimensiones de la lealtad • Los 5 pasos para construir clientes leales • Programas de lealtad: mitos y realidades | <p>Manejo de Quejas y Problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La importancia de las quejas • Pasos para responder a una queja • Quejas personales vs telefónicas vs online • Técnicas para tratar con clientes molestos |
| <p>Liderazgo de Equipos de Primer Contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creando conciencia sobre el valor del cliente • Motivando al equipo para ofrecer una mejor atención • Fijación de estándares internos y metas de servicio • Supervisión y retroalimentación positiva | <p>Relacionamiento con Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El valor de las relaciones con clientes • Fases del relacionamiento • Cultivando y fortaleciendo el vínculo con el cliente • Restablecimiento de relaciones deterioradas |

*TEMARIOS PARCIALES

REPRESENTANTE DE:



El líder mundial en capacitación de servicio y atención a clientes



Cientes

- | | |
|------------------------|-----------------------------------|
| □ Abbott | □ Johnson & Johnson |
| □ Bagó | □ MerckSerono |
| □ Banco Azteca | □ Merck Sharp & Dohme |
| □ BASF | □ Novo Nordisk |
| □ Bayer | □ Oracle |
| □ BBVA Bancomer | □ Oxxo |
| □ BBVA Banco Francés | □ Pfizer |
| □ Boehringer-Ingelheim | □ Procesar |
| □ Bystronic | □ Reebok |
| □ Casas Geo | □ Roche |
| □ CEMEX | □ Sanofi Aventis |
| □ DaimlerChrysler | □ Scania |
| □ Elektra | □ Seguros Monterrey New York Life |
| □ Eli Lilly | □ Telcel |
| □ ING | □ The Value Engineers |

¿Por Qué Leventer Group?

Nuestra oferta de valor se sustenta en tres pilares fundamentales:



Especialización

Somos expertos en calidad de servicio, experiencia del consumidor y lealtad de clientes. Conocemos a profundidad estos temas y a lo largo de los años hemos ayudado a numerosas organizaciones en toda América Latina.

Poder Analítico

Convertimos datos e información en verdadero conocimiento, lo comunicamos de una manera simple y lo transformamos en acciones concretas que generen valor agregado para las empresas y el consumidor.

Servicio

Predicamos con el ejemplo. La relación con nuestros clientes es lo más importante. Siempre estamos dispuestos a dar un paso extra para superar sus expectativas, deleitarlos y marcar una diferencia.

Contáctenos

Leventer Group – USA

20900 NE 30th Ave
8th Floor
Aventura, FL
33180
USA
Tel: (1 305) 438-7999

Leventer Group – Argentina

Av. Corrientes 222
Piso 14
Capital Federal
1043
Argentina
Tel: (54 11) 4001-3108

Leventer Group – México

Homero 418
Piso 10
Polanco
México DF
11560
Mexico
Tel: (52 55) 5249-9570

www.leventergroup.com
info@leventergroup.com

Leventer | GROUP

www.leventergroup.com