

NEURO SERVICIO

DE EXCELENCIA AL CLIENTE

By:

JIMMY TELLEZ

MENTOR & INTERNATIONAL SPEAKER

¿CÓMO PROGRAMAR
LA EXPERIENCIA DEL
SERVICIO COMO UNA
REALIDAD MENTAL
DE EXCELENCIA?

LA **NEURO** CIENCIA EL SERVICIO & LA EXCELENCIA

¿ UN MITO O UNA REALIDAD POSIBLE ?

Uno de los mas grandes dilemas que se han planteado desde las mas grandes y estructuradas compañías hasta los nacientes emprendimientos, es si realmente es posible tener un sistema o un mecanismo, incluso visto ya como **“mágico”** que pueda garantizar la excelencia en el Servicio a los clientes que es sin duda la principal razón para justificar nuestra presencia en el mercado.

Es por todos sabido que hoy en día se ha puesto lo mas sofisticado de la tecnología y de los sistemas informáticos en tiempo real y en línea para dar la solución esperada al Servicio de Excelencia al cliente como un objetivo estratégico medular, indispensable y necesario. Sin embargo a pesar de toda la sistematización y tecnologización de la gestión del servicio, pareciera que lograr el punto de excelencia deseado aun sigue siendo un mito imposible o cuando menos difícil de alcanzar.



El aspecto fundamental y realmente diferenciador de todo este entramado que gira entorno al mundo del servicio, desde las mas complejas necesidades corporativas hasta los mas simples procesos manuales, es y seguirá siendo la capacidad **“NEUROLÓGICA”** que solo el contacto humano con todos sus puertos de conectividad comunicacional a través de los sentidos puede programar como veredicto final de aquello que se siente o no como excelente por parte de quien esta al otro lado no solo del mostrador, sino también del teléfono o head o incluso del chat.

La neurociencia aplicada no es otra cosa que trabajar en la **PERCEPCION** del ser humano, donde el aspecto **“QUINIESTÉSICO”** de esa percepción es lo que en definitiva determina la concepción de aquello que la mente considera excelente o no en función a como se administra y programa este proceso muy personal, pero perfectamente estandarizable apoyado en la vocación natural de servicio de quienes tienen la responsabilidad de atender las necesidades y requerimientos de todos y cada uno de los clientes en cualquier tipo, tamaño o forma de organización empresarial e incluso publica.

El aspecto fundamental y realmente diferenciador de todo este entramado que gira entorno al mundo del servicio, desde las mas complejas necesidades corporativas hasta los mas simples procesos manuales, es y seguirá siendo la capacidad **“NEUROLÓGICA”** que solo el contacto humano con todos sus puertos de conectividad comunicacional a través de los sentidos puede programar como veredicto final de aquello que se siente o no como excelente por parte de quien esta al otro lado no solo del mostrador, sino también del teléfono o head o incluso del chat.

Es el eslabón faltante e indispensable no tecnológico ni sistémico, que garantiza la mejora continua hacia el objetivo estratégico del **“error cero”**, que mas allá que no exista empresa en el mundo que no haya cometido o los siga cometiendo, les permite encaminarse a lograr la Excelencia en el Servicio, demostrando que la única barrera que divide la realidad del mito, es simplemente la visión, la decisión y la convicción individual y empresarial de lograrlo.



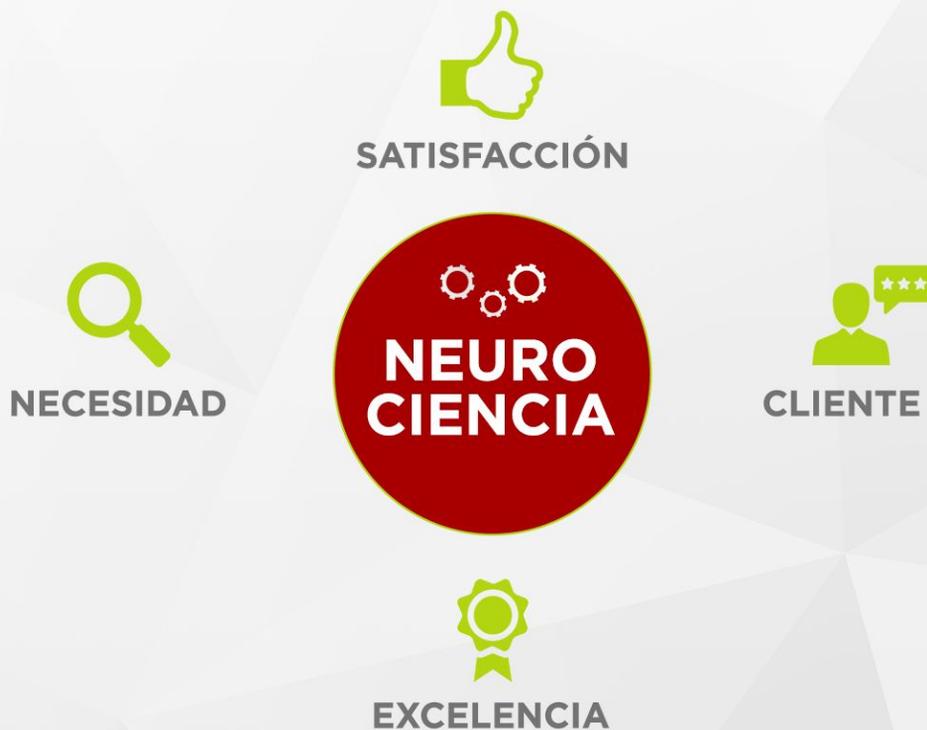


¿CUÁLES HAN SIDO LOS VÍNCULOS HISTÓRICOS DE LA **NEURO CIENCIA,** **LA EXCELENCIA DEL SERVICIO &** LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ?

DESDE LA PERSPECTIVA INVESTIGATIVA Y ACADÉMICA

Prácticamente la vinculación se ha concentrado en dos de los tres eslabones de la trilogía que son el Servicio y la Excelencia, sin embargo a pesar de que la Neuro Ciencia siempre esta presente en términos prácticos incluso sin que los actores sepan que la están ejerciendo, no ha tenido como tal una vinculación formal y sobre todo analítica de su directa influencia en los resultados finales de la Satisfacción al Cliente, que van mas allá del resultado contable sino que se refleja en los resultados mentales ante todo; que serán los que a futuro determinaran si el contable se vuelve a repetir .

LA VINCULACIÓN HISTÓRICA DEL **PROCESO** HA SIDO LA SIGUIENTE:



Es evidente que la relación de vinculación entre todos los componentes de la evolución tradicional del Servicio al Cliente toman un enfoque que pone un nuevo y sustancialmente distinto tablero estratégico para entender el mas efectivo y eficiente camino para garantizar la satisfacción no solo técnica de las necesidades de los clientes con un enfoque de excelencia en las prácticas de servicio,

sino ante todo garantizar la satisfacción del proceso mental, a través de una trabajo **“QUINIESTÉSICO”** por el cual gira todo el proceso, en el cual se asegure los niveles de fidelidad comercial o de marca si fuera el caso, apoyado en un **“BLINDAJE”** instintivo , racional y emocional en la **PERCEPCIÓN** de la calidad del servicio recibido.

¿DÓNDE RADICA LA CAUSA MEDULAR PARA ALCANZAR EL ÉXITO O EL FRACASO EN LA GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE ?

La Atención y el Servicio al Cliente, por la importancia que representa no solo en términos de la construcción de la verdadera imagen **“NO PUBLICITARIA”** de una marca, se convierte en la base de la edificación de su **“REPUTACIÓN”**, concepto que en realidad termina de consolidar la marca de una empresa, organización, repartición pública, país y desde luego las personas.

El éxito o el fracaso en la gestión de Atención y Servicio al Cliente esta centrado en un punto medular a nivel directivo dentro de las organizaciones que en esencia es:

Asumir la Excelencia en el Servicio como la base fundamental de :



LA IDENTIDAD
ORGANIZACIONAL



LA CULTURA
CORPORATIVA



LA MARCA
REGISTRADA

Estos tres pilares angulares deben visualizarse, entenderse y sobre todo convencerse en los mas altos niveles directivos con un enfoque **“RELIGIOSO”**, ya que a partir de esa comprensión, girará y se diseñara toda la ingeniería operativa de la organización en cuanto a:



POLÍTICAS



PROCEDIMIENTOS



FUNCIONES

Tanto a nivel Directivo como de Front & Back Office con el **“SAGRADO”** objetivo corporativo de cimentar, fortalecer y preservar los tres medulares y fundamentales bases del servicio. A partir de esa reflexión y comprensión conceptual y filosófica, reflejada en un diseño y estructura ejecutiva, administrativa y operativa, habremos asegurado la **“MEDULA”** generadora del tejido organizacional que nos permita a partir de allí, implementar las mas innovadoras herramientas y recursos Neuro Científicos aplicados al servicio para garantizar su éxito no solo en la gestión técnica como tal para el cliente, sino ante todo el éxito en su **PERCEPCIÓN** final.

El no pasar por esta lógica secuencial de la visión conceptual, su respectivo entendimiento y consiguiente valoración a nivel directivo y posterior ejecución procedimental y funcional a nivel operativo, sin lugar a dudas nos mostrará el camino perfecto del fracaso en la gestión del servicio como tal, con todas sus implicancias de imagen y reputación de marca, que a la postre termina siendo lo mas complejo de resguardar en todos los niveles del mundo no solo empresarial sino personal también.

¿ES POSIBLE HOY EN DÍA APLICAR NEURO CIENCIA PRÁCTICA EN LA **ATENCIÓN, SERVICIO** Y **SATISFACCIÓN** DEL CLIENTE ?

No solo es posible hacerlo, sino que es imperiosamente necesario hacerlo en virtud de las cada vez mas sobre saturados canales y medios de comunicación, persuasión e incluso seducción de la mente de los consumidores actuales a través de las interminables vías de contacto disponibles hoy en día, que en un momento dado rebalsan la predisposición natural de la mente a recibir datos e información nueva, que mas allá de querer siempre vendernos algo, procure resolvernros un problema en particular, de la manera mas armónica posible para nuestros sentidos y nuestra percepción.



EN QUE MOMENTO EMPEZAMOS A APLICAR **NEURO CIENCIA PRÁCTICA** EN EL SERVICIO?

- El paso fundamental por el cual se debe empezar este proceso, es entender la lógica del como funciona la Neuro Ciencia elemental para programar la **PERCEPCIÓN** de satisfacción en la mente de nuestros clientes.



- Una vez hemos entendido y sobre todo practicado esta etapa fundamental, debemos encontrar los estimuladores **QUINESTESICOS**, que mejor encuadren a la naturaleza de nuestro Front Office de Servicio y Atención al Cliente.
- Como tercer paso, es preciso elaborar un Plan Sistémico de Tiempos y Acciones puntuales a nivel táctico con cada uno de los sentidos de nuestros clientes, con el objetivo mayor de **PROGRAMAR** estratégicamente la **PERCEPCIÓN SENSORIAL** de la Atención hacia ellos.
- A partir de ese nivel de implementación técnica, procedemos a establecer el canal de comunicación Neuro Lingüístico acompañado del canal sensorial audio fónico, que nos permita junto a todo el proceso Quiniestésico previo **ESCUCHAR & ENTENDER** las necesidades técnicas y emocionales de nuestros clientes.
- Finalmente y como acción final apoyado en el requerimiento técnico del Servicio como tal, una vez garantizados los dos anteriores niveles de implementación sensorial con su respectivo Feed Back, procedemos a desarrollar **EFICAZ & EFICIENTEMENTE** la gestión o la solución requerida en objeto y tiempo para de esta manera garantizar el proceso Neuro Científico de la Excelencia en la Atención y el Servicio al Cliente.



EN LA **GESTIÓN** DEL
SERVICIO AL CLIENTE,

¿A QUIÉN DEBEMOS **PROGRAMAR** EN REALIDAD?

Una vez asumido que el objetivo estratégico mayor del proceso del Servicio esta focalizado en la **"FIDELIDAD MENTAL"** del Cliente, como base esencial para que nos garantice una "Fidelidad Practica", esta por demás claro que la Neuro Ciencia aplicada a este cometido se convierte en nuestra herramienta central de :



La exitosa **"PROGRAMACIÓN"** del proceso de Neuro Servicio de Excelencia en la Atención al Cliente, empieza por definir de manera puntual a todos los actores que intervienen de forma directa e indirecta tanto funcional como procedimentalmente a nivel:



EJECUTIVO



ADMINISTRATIVO



OPERATIVO

Desde la planeación estratégica de los estándares de servicios propuestas, hasta la ejecución de los últimos procesos operativos de control de satisfacción en cada uno de las acciones de servicio hacia y de los clientes. A partir de esa base fundamental de entender y sobre todo visualizar el alcance de responsabilidades **“ESTRATÉGICAS Y TÁCTICAS”** para lograr la Excelencia en la Atención y Servicio al Cliente, el proceso de Neuro Programación Efectiva debe estar dirigido a:



LAS 5 “P”



DE LA PERCEPCIÓN MENTAL DE LA CALIDAD & LA **SATISFACCIÓN**

La Atención y el Servicio al Cliente mas allá de ser parte de un concepto estratégico, procedimental y operativo en la vida cotidiana de toda empresa, nos ha permitido evolucionar en tal medida dentro de este campo específico de estudio, que la profundización en la investigación sobre como perfeccionar y llevar lo mas cerca posible los procesos

cerca posible los procesos de servicio a los mas altos niveles de calidad y satisfacción posibles, ha hecho de este tema prácticamente un mundo propio a nivel empresarial, organizacional y sobre todo científico para resolver lo que hasta ahora sigue siendo el gran secreto a descubrir...

**COMO LOGRAR LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN PLENA
CON EL MAYOR ESTÁNDAR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO?**

La interrogante a esa gran pregunta no contiene una receta mágica y de uso universal como muchos pensarían. Por el contrario requiere preguntarse...

¿DONDE Y COMO SE LLEGA A LA PERCEPCIÓN?

Ese gran objetivo esta en un solo lugar, llamada la **MENTE HUMANA**, ahí esta la clave que nos dará todas las respuestas del porque fracasamos múltiples veces intentando erróneamente conquistar algo tan personal e individual del ser humano como es su **PERCEPCIÓN**. A partir de ahí definimos y estructuramos los 5 elementos que nos llevaran a **“CREAR”** una Realidad única, especial y propia del Servicio.



¿ **CÓMO** NEURO PROGRAMAR LA **SATISFACCIÓN** TOTAL DEL **CLIENTE** ?

La Neuro Ciencia aplicada en el ámbito específico del Servicio, estará dirigida puntualmente a **PROGRAMAR** la **PERCEPCIÓN** mental del Cliente en función a los cinco elementos definidos como esenciales para lograr precisamente el objetivo de plena satisfacción a nivel de la atención y el servicio.

Como ya es sabido, el análisis estructural del funcionamiento del cerebro humano bajo una perspectiva neuro científica, nos traslada a diseñar el Plan de Neuro Programación sobre la lógica de los cerebros:



RACIONALES ✓



LÍMBICOS ✓



INSTINTIVOS ✓

A partir de esta segmentación es que se define el enfoque, contenido y método de programación que se utilizará en cada una de las **5" P"** de la satisfacción mental del cliente, con lo cual tendríamos la siguiente relación de programación:



SATISFACCIÓN
MENTAL

JIMMY TELLEZ FIGUEROA

UNA VIDA GLOBAL BASADA EN LA **NEURO** EDUCACIÓN POR EL SERVICIO

Nacido en el corazón de Sur América, Jimmy Tellez Figueroa es hoy en día fruto de un proceso muy especial de Globalización Mental y de Neuro Educación, que lo llevo a salir del continente a la corta edad de 6 años hasta Europa del Este y haberse formado y educado durante la primera mitad de los años ochenta, tras de lo que el mundo conocería como **“LA CORTINA DE HIERRO”**, década que culminaría con hecho histórico que llegaría con la caída del Muro de Berlín, que dividió ideológica y políticamente a la humanidad por mas de 70 años durante el siglo XX, dando con esto inicio al ocaso del mundo comunista de la antigua y poderosa Unión Soviética y los países de la orbita socialista de Europa del Este, entre ellos la Alemania Oriental.

Durante su **“INFANCIA SOCIALISTA”** como el mismo describe, vivió la mas impresionante experiencia de **“PROGRAMACIÓN MENTAL”**, y como el la considera hasta estos días, como la **“AVENTURA”** de Neuro Educación, con las mas extraordinarias metodologías, que los regímenes de Europa del Este y la antigua Unión Soviética, desarrollaban para programar la conciencia del socialismo en los infantes y escolares, desarrollando de manera emotiva y profundamente instintiva principios y valores que guíen el pensamiento y la conducta individual y social de los futuros ciudadanos que garantizarían la continuidad de un **“PARADIGMA MENTAL”**, que no era otra cosa que el resultado de la mas exquisita aplicación de Neuro Ciencia Política y Doctrinal.





Esta experiencia de vida y de “PROGRAMACIÓN MENTAL” inédita además de histórica desde todo punto de vista en la vida de Jimmy Tellez Figueroa, tiene un segundo capítulo no menos impresionante para el desarrollo de su propia conciencia, sino de la perspectiva mental con la que el tendría que afrontar al retornar de Europa del Este a América Latina, a continuar su formación ya en la adolescencia y juventud a un entorno militar y castrense, que le obligaba por una lógica esencial de adaptación y supervivencia a reprogramar todos sus preconceptos ya profundamente arraigados en su inconsciente, al cruzar ideológicamente a la vereda del frente, donde la doctrina a aprender y obedecer, era precisamente aquella que combatía todo lo que en su infancia había conocido, aprendido y valorado como modelo de vida correcta y que ahora debía forzosamente desprogramar, no sin antes pasar por el tan complejo y difícil proceso de confrontación interna de valores con el afán de construir y programar un nuevo paradigma mental en su existencia.

Finalmente, esta impresionante experiencia, le permitió entender, que las formas de pensar en el mundo no son ni deben ser absolutas, comprendiendo además que todas las doctrinas políticas, sociales y económicas, no importando del lado que fuese, buscan en esencia a través de metodologías basadas en la Neuro Educación el mismo objetivo...

“PROGRAMARNOS Y
CONVENCERNOS
DE UNA VERDAD QUE NO
NECESARIAMENTE
ES LA CIERTA”

JIMMY TELLEZ FIGUEROA

UNA TRAYECTORIA CONTINENTAL DE CIENCIA, **MARKETING & MOTIVACIÓN** POR EL SERVICIO.

Después de una infancia y adolescencia vertiginosamente cambiante y **“EXTREMA”** como el mismo la ha denominado en cuanto a la educación que lo marcaría por toda la vida, luego de haber conocido primero a Lenin antes que a Mickey Mouse, teniendo una infancia socialista para luego tener una adolescencia imperialista, asumió fruto de esta invaluable experiencia de vida, que el éxito en la vida no solo de las naciones, sino en particular de las empresas y de sobre manera de quienes trabajan en ella, pasaba por algo mas importante que lo político y lo económico, donde la capacidad no solo racional sino **“SENSORIAL”** de comprender en su verdadera dimensión a los consumidores y clientes, pasa por desarrollar un mecanismo que permita programar y sobre todo adoctrinar la **“MOTIVACIÓN POR LOGRAR LA EXCELENCIA A TRAVÉS DEL SERVICIO”** en toda la estructura de una organización, de tal manera en que sean capaces de **“CONSTRUIR”** profesionalmente **“PERCEPCIONES REALES DE SATISFACCIÓN”** en la mente de todos y cada uno de sus clientes.

De esta manera sistémica y programada de transformar la Calidad del Servicio en el centro motivador del éxito laboral en las organizaciones, Jimmy Tellez Figueroa asume la garantía de lograr los objetivos empresariales, instaurando una verdadera doctrina de motivación laboral a nivel individual y colectivo de todos los colaboradores, con un alcance operativo y directivo que proyecte a la organización a alcanzar los mayores estándares de satisfacción que nunca antes haya logrado con sus clientes





De esta manera es que Jimmy Tellez Figueroa, luego de formarse académica y post gradualmente en ramas profundamente importantes de las ciencias empresariales como la Ingeniería en Marketing, Gestión del Talento Humano, Relaciones Internacionales entre otras, le han permitido desde 1998 dirigir, asesorar, formar y capacitar a más de 50 mil personas en América Latina, de las cuales 5 mil son directivos de alta gerencia en áreas corporativas, de mercadeo, de gestión humana y de servicio al cliente.

Haber desarrollado su propia visión científica y práctica de enfocar de la manera más estratégica y efectiva la gestión del Servicio al Cliente en todos sus niveles, le han permitido ser autor y publicar material de consulta editorial específicamente dirigido a este tema, basado en la aplicación de herramientas Neuro Científicas, estructuradas y enfocadas de manera tal que garanticen los más altos índices de **“COMPROMISO Y LEALTAD”** por la Excelencia en la Calidad del Servicio, en quienes serán los responsables de **“PROGRAMAR”** la percepción real y Quiniestésica de satisfacción en la mente de todos y cada uno de los clientes, a través de una metodología que sostenga la motivación individual y colectiva de todos los colaboradores.



Finalmente, el Seminario Taller impartido por Jimmy Tellez Figueroa, es en si una **“DEVELACIÓN”** de los métodos, estrategias, tácticas y experiencias vivenciales, que el mismo vivió a lo largo de su vida formativa y profesional, que le demostraron en carne propia desde una perspectiva política, militar y educativa en los países del mundo que lo albergaron, el éxito de su inteligente aplicación.

Luego de haber recorrido mas de 35 países en América, Europa y Asia de manera vivencial, el haber impartido los preceptos de su visión y enfoque seudocientífico del servicio a nivel empresarial en mas de 10 países en América Latina, nos encuentra con un testimonio real y practico de cómo hacer de una simple filosofía de atención al Cliente, una verdadera **“DOCTRINA DE EXCELENCIA POR EL SERVICIO”**.





NEURO CIENCIA

“ Nuestra Conducta y Nuestra
Respuesta actual a los estímulos del
mundo exterior que nos rodea, no son
otra cosa, que el resultado de nuestra
Programación Mental Acumulada ”

Juan Félix Figueroa.

“

El Éxito en la Satisfacción del Cliente, no radica en sistematizar tecnológicamente los procesos de gestión, sino en Programar y Comprometer Espiritual y Emocionalmente a todas las instancias humanas responsables de esa satisfacción ”

Jimmy Tellez Figueroa.



JIMMY TELLEZ

MENTOR & INTERNATIONAL SPEAKER



**CAMARA DE COMERCIO
PEREIRA**