

GLOBAL
CX
FORUM
28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*

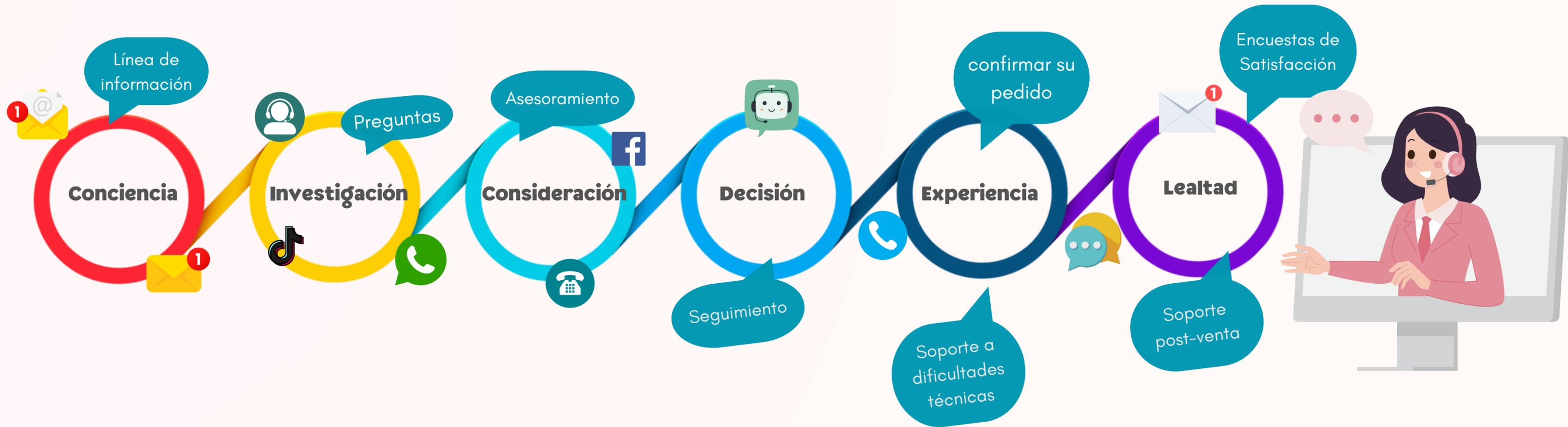
Liderazgo y construcción de equipos multidisciplinarios



Raúl Flores
STRMLN Solutions
Founder

Reflexionemos...

El papel de los **Centros de Contacto** en el “**recorrido de experiencia del cliente**”.



Los **Centros de Contacto** pueden **influir en todas las etapas** del **recorrido de experiencia del cliente** al **proporcionar soporte y asistencia** personalizada.

Cada interacción es una oportunidad para **construir o erosionar la confianza y lealtad** del cliente hacia nuestra marca.

Agentes Felices = Servicio Excepcional

Detrás de cada **experiencia excepcional** de servicio al cliente, hay un **agente comprometido y feliz**.



Menor rotación

Reduce costos de contratación

Mayor productividad

Reduce costos de capacitación

Cultura organizacion al positiva



Representantes **satisfechos**



¡Invertir en el Éxito del Supervisor!



✓ El Supervisor juega un papel crucial

- Liderazgo
- Gestión del desempeño
- Desarrollo de su equipo

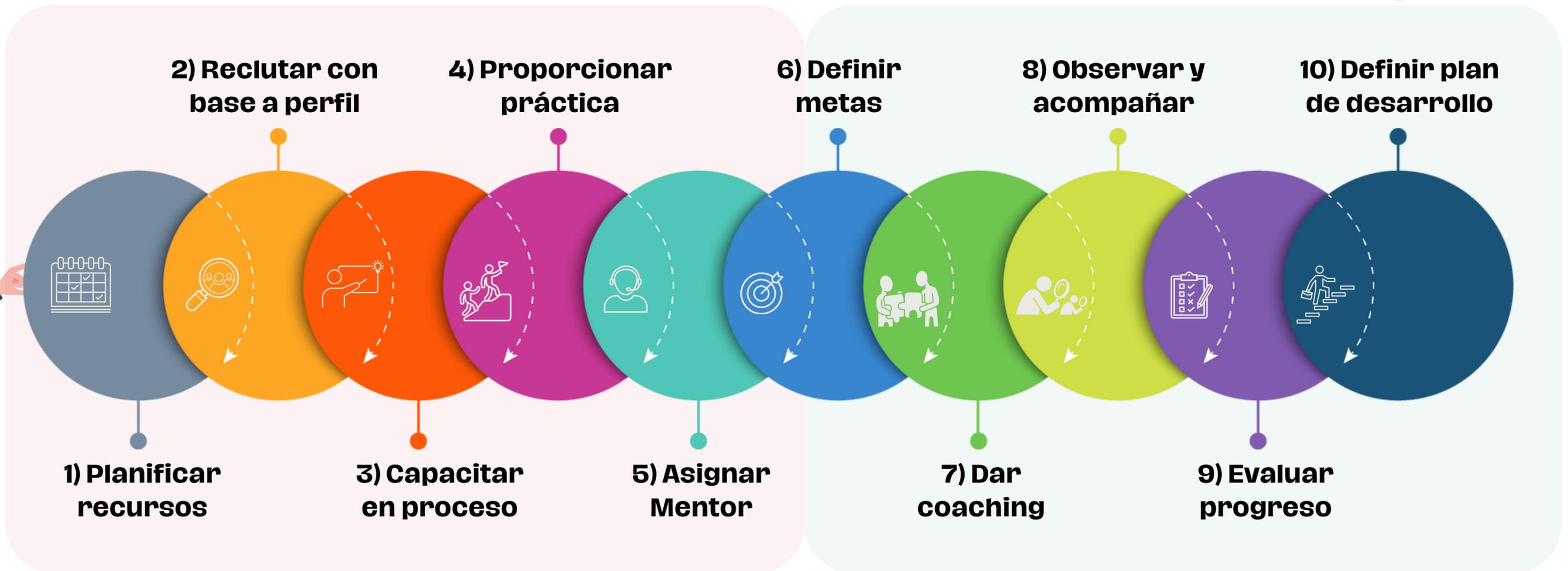
✓ Líderes equipados y empoderados

- Retroalimentación continua
- Desarrollo de competencias
- Comunicación efectiva
- Gestión del tiempo
- Toma de decisiones

Supervisores capacitados hacen diferencia

Onboarding

Gestión y desarrollo



Supervisores con herramientas y accesos adecuados marcan la diferencia

Coaching

- Agendar el coaching
- Documentar, establecer acuerdos



Monitoreo de interacciones

- Acceso a escuchar, observar, evaluar, auditar interacciones en vivo o grabadas



Comunicación y motivación

- Actualizaciones
- Competencias, premios, reconocimiento



Seguimiento al desempeño

- Metas, resultados, tendencias
- Grupales e individuales



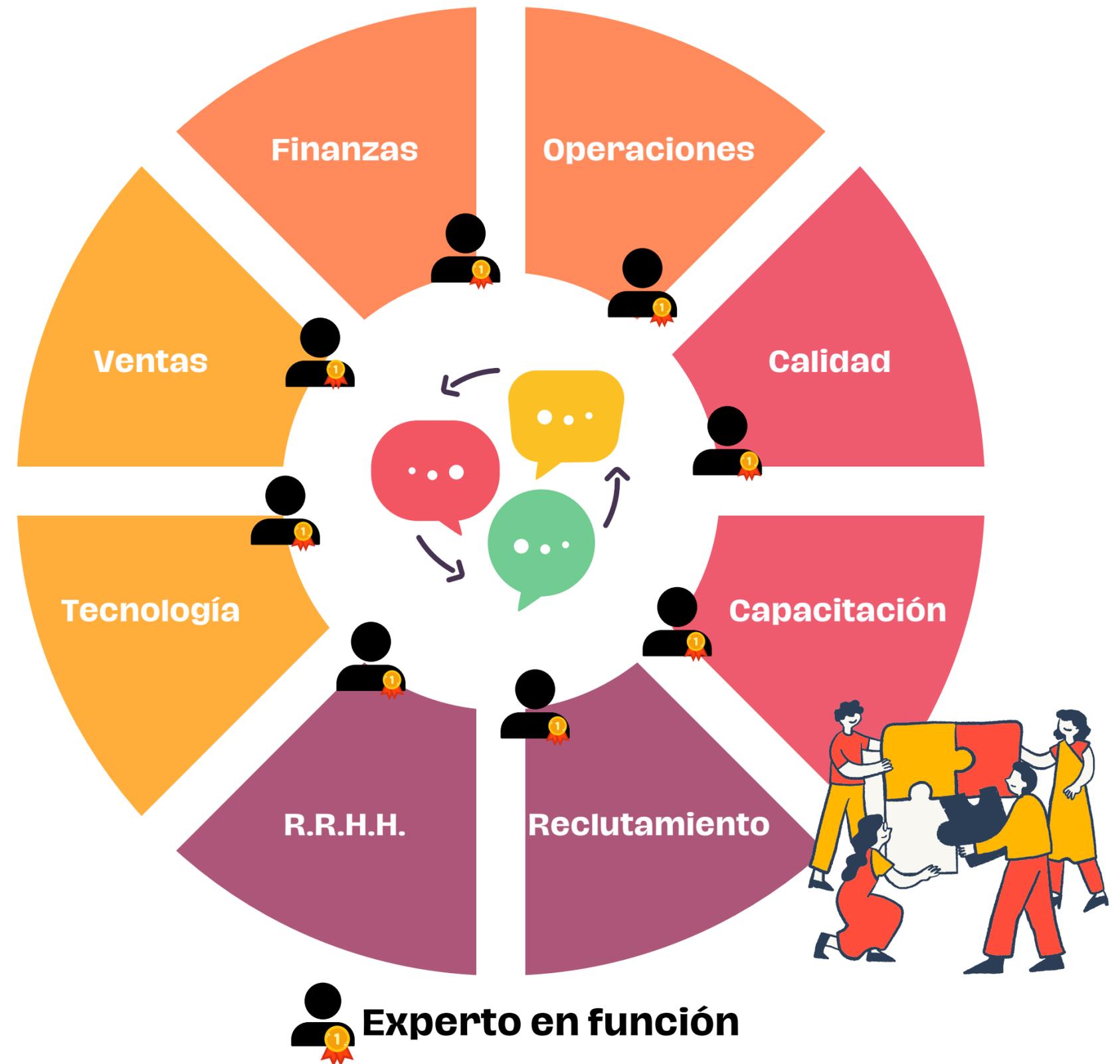
Equipos multidisciplinarios

Formar equipos multidisciplinarios permite reunir personas con **diferentes habilidades, experiencias y conocimientos.**

Beneficios:

- ✓ Aumenta la capacidad para **abordar desafíos**
- ✓ Identifica **soluciones** innovadoras y creativas
- ✓ Tiempos de **resolución más rápidos**
- ✓ Fomenta **trabajo en equipo**
- ✓ Brinda **oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional**

Que al final se traduce en un **servicio más completo y personalizado a los clientes**





Conclusión

- Todos sabemos el rol que juegan las **interacciones de nuestros agentes** en el **recorrido de la experiencia del cliente**.
- Para dar un **servicio excepcional**, nuestros agentes **deben estar felices**.
- Un pilar clave para que esto suceda es **equipar a nuestros Supervisores** – tanto en **capacitación** como con **herramientas adecuadas**.
- Una **estrategia diferente** a las tradicionales, es **identificar expertos en función** para **formar equipos multidisciplinarios** que nos ayuden a **resolver temas complejos**.

¡Gracias!



Raúl Flores
STRMLN Solutions
Founder

contact@strmlnsolutions.com