

GUÍA PARA LA ALTA DIRECCIÓN

La escalera del servicio

Dónde está su cadena, qué le está costando, y cómo subir al nivel donde sus clientes vuelven y lo recomiendan.



Su servicio decide quién vuelve.

70%

de los clientes, ante una mala experiencia, no vuelve a su tienda. Nunca se queja: solo deja de venir.

¿En qué peldaño está su cadena?

El % es el cumplimiento de los protocolos de atención de su cadena.



Cada peldaño que sube no es un número: son clientes que vuelven, que lo recomiendan, y una cadena que deja de perder ventas por una mala atención.

No lo medimos: lo transformamos.

La mayoría de los proveedores le entrega un reporte. El Método CIOM instala una cultura de servicio que se queda en su empresa — con un récord de 26 años sin un solo fracaso en programas completados.

1

Medimos con objetividad

En tiempo real, sucursal por sucursal. Datos que se accionan, no un PDF a fin de mes.

2

Entrenamos a sus líderes

Cada gerente se transforma en líder de servicio: se lo forma, se lo certifica, se lo celebra.

3

Instalamos la cultura

La metodología queda en su empresa. Cuando CIOM se va, el cambio se queda.

RESULTADOS REALES

+28%

Oakberry · Colombia

+44%

Super 99 · Panamá

+29%

DLC · El Salvador

+24%

MINISO · Guatemala



SU PRÓXIMO PASO

Sepa dónde está su servicio de verdad.

El Diagnóstico de CIOM le entrega su Punto de Partida: una radiografía experta de dónde está su servicio y qué le está costando. Empieza con una conversación sin costo y sin compromiso.

Agendar una conversación

Toque el botón para escribirnos por WhatsApp.

O al +507 6219-4633.

Respondemos en menos de 24 horas hábiles.

Alejandro Guzmán de San Félix

Director General · CIOM

26 años · +30 marcas · 11 países · cero fracasos

