

Conseguir un Servicio Excepcional al Cliente (SAC)

- Incremento de la satisfacción del Cliente
- Mejora de resultados
- Orientación de toda la organización al Cliente

en 3 fases

Se reúne, **presencial o virtualmente**, un subconjunto de la organización que **represente al sistema**.

En esa reunión, todo el sistema que queremos movilizar **se alinea hacia los objetivos**.

Todos y cada uno de los asistentes diseñan cómo contribuir y salen generando acción colectiva.

Todas las **fortalezas** de la organización se alinean hacia **el cliente**.

DESPEGUE



Mediante estas sesiones, **llegamos en cuestión de semanas** a todas las personas que están en contacto con el cliente. Se indaga sobre aquello que es **excepcional** para los clientes y que ya está sucediendo.

IMPULSOS



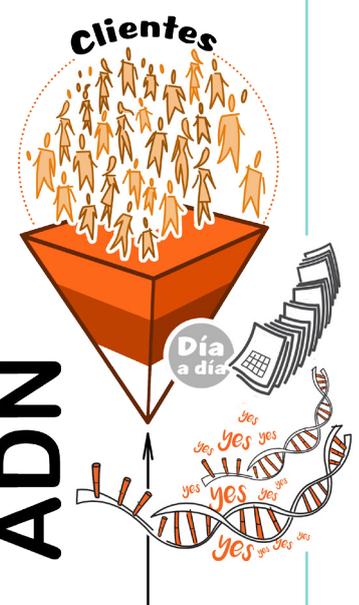
Utilizamos **Desviación Positiva**.

Sacamos toda la capacidad de aportar de cada una de las personas.

De estos impulsos salen **iniciativas** que se ponen en marcha al **día siguiente**.

fase 3

ADN



Conseguimos que las **iniciativas y comportamientos se mantengan** en la organización.

Lo logramos a través de la metodología del **Círculo Expansivo**, incidiendo en aquello que se repite: **el ADN**.

Esto garantiza que el aprendizaje es constante.

El cambio se da en la dirección de los objetivos de atención al cliente, **desde el conocimiento de los protagonistas**.

madavi

es alinear las fortalezas hacia las aspiraciones
en el sentido de las oportunidades

Actuamos al mismo tiempo sobre la cultura y el negocio



Este vídeo te hará ver
nuevas posibilidades para tu organización

Nuestro enfoque



¿Por qué nuestros clientes
quieren ser nuestros clientes?

Lo que dicen nuestros clientes

¿Por qué madavi?

Porque es para todos

Activamos la energía y el talento de todos.

Impulsamos equipos comerciales completos, por ejemplo 600 personas en 6 semanas.

Porque es veloz

Actuamos con simultaneidad y la acción colectiva garantiza la velocidad en alcanzar los resultados.

Porque utiliza la Inteligencia colectiva

Utilizamos las fortalezas de todo el sistema. Entre todos sabemos todo.

Porque es versátil

Tenemos la capacidad de hacerlo online o de modo presencial.

Cientes

que han confiado en nosotros



"La decisión de apostar por **Madavi** me costó 30 segundos. Fue conectar con Fernando y ver cómo podíamos movilizar a toda la organización hacia ventas de manera simultánea con una ambición sin límite y sin barreras. 'No merece la pena apostar por poco.'"

Nicolas Imeneuraet
Consejero Delegado COO | Schweppes Suntory Iberia



"En estos momentos la sesión con el equipo de **Madavi** ha sido un soplo de aire fresco. Me gustaría resaltar 2 aspectos:

- 1 Se puede hacer en remoto de manera ágil y amena. De hecho, que haya sido en remoto ha sido una anécdota puesto que la plataforma empleada hace que la experiencia sea incluso más interactiva que cuando se hacen dinámicas en salas o mesas de trabajo.
- 2 El objetivo buscado se ha conseguido: poner a toda mi organización alineada en cómo buscar lo positivo y multiplicarlo con acción colectiva. En palabras de algún participante: 'chute de energía.'"

David Nuñez Rodriguez
Regional Vice President | Salesforce



"El trabajo realizado con **Madavi** ha supuesto un cambio en la forma de ver las cosas. Dos cambios de paradigma: abundancia y simultaneidad. Y como consecuencia de estos dos, la inteligencia colectiva: 'todos sabemos todo'. Poner en valor lo que todos sabemos es sin duda una tercera pata que nos ha ayudado a empezar a cambiar y a evolucionar en ese proceso de transformación cultural, que no es un proceso ni de un día ni de dos, sino que es un proceso que probablemente durará unos cuantos años."

Jose Guillermo Diaz Montañés
Ceo | Artiem Hotels



"**Madavi** es una empresa diferente al resto. La experiencia con **Madavi** es transformación. Necesitábamos una empresa con la que, haciendo cosas distintas, lográramos objetivos de una forma diferente. Y con **Madavi** lo hemos conseguido. Estamos consiguiendo grandes resultados."

Josu Madariaga
Director Departamento de Experiencia de Cliente | Eroski