

La magia de **servir** con propósito



#LaMagiadeServir

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

The background features two large, stylized human figures in a dark blue color, one on the left and one on the right, facing each other. The central text is white and set against a medium blue background.

El cliente

que se va por un precio,
volverá por servicio

Mientras que el que se va por servicio,

no volverá

por ningún precio.



Momentos Memorables

¿Conoce usted este hotel?

#Volveralofundamental



El Magic Castle Hotel

(Los Angeles)

#Volveralo**fundamental**

© | GABRIEL VALLEJO LÓPEZ



**¡Helados
en línea directa!**

www.gabrielvallejolopez.com



#Volveralofundamental



#Volveralofundamental

Momentos
Memorables

El nuevo lujo es que te atiendan personas.

Para nosotros no es un lujo, es un deber. Por eso, desde 1965, siempre has sido bienvenido en nuestras sucursales:

- Trato personalizado a todos nuestros clientes con un gestor personal asignado.
- Caja abierta para clientes de 08:30 a 14:00 sin restricciones de horarios.
- Atención preferente a mayores de 65 años.
- Servicio de oficinas sin necesidad de pedir cita previa y sin turnos.

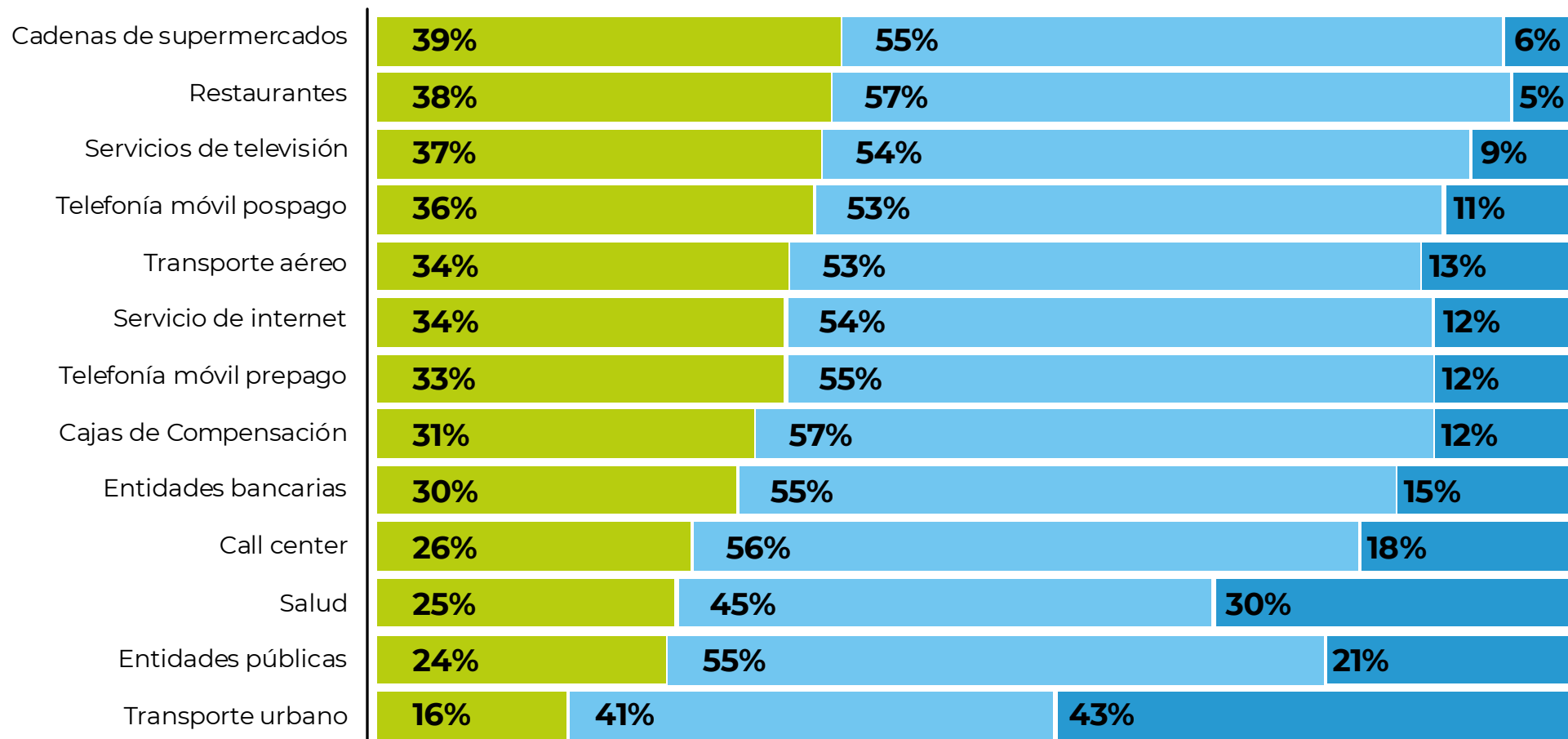


Ranking de **calidad del servicio** en Colombia

Muy satisfecho

Neutro

Muy insatisfecho



**LO QUE ESTÁ
EN JUEGO**

**USD \$3
BILLONES**

**en ventas en riesgo en 2026
por malas experiencias.**

Más de seis veces el PIB de Colombia.

11%

de todas las
experiencias del
mundo son **malas.**

47%

de esas malas
experiencias hacen que el
cliente **recorte** su gasto.



Hoy más que nunca,
el negocio no es de venta,
SINO DE RETENCIÓN.

¿Cuánto duran **LOS CLIENTES NUEVOS?**



En general, las empresas pierden entre el

20%-70%
de sus clientes
antes de 100 días



Si se logra **retener el 5%** de los clientes que **se están yendo**, se puede incrementar las ganancias entre un

25%-100%



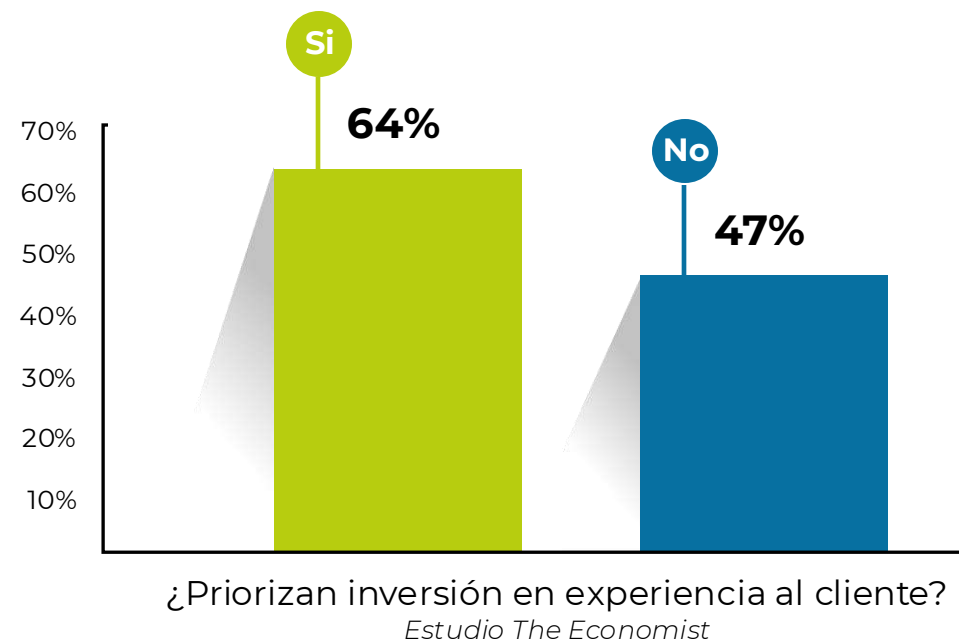
Es 7 veces
más costoso adquirir un
nuevo cliente que
retener uno existente

EL BUEN SERVICIO al cliente se traduce en rentabilidad

Los clientes que tienen una experiencia positiva con una compañía tienden gastar un **140%** más y permanecer **6 veces más** que los que no.

Harvard Business Review

Rentabilidad dependiendo si se prioriza inversión en **experiencia al cliente**



La clave acá es...

LA OMNISCANALIDAD



¿Esto qué quiere decir?





Cuanto más digital es el mundo,
MÁS SED DE HUMANO.

49%

➤ de los clientes en América Latina abandona una marca que ama después de **UN SOLO** mal momento.

32%

➤ es el promedio global.
La región menos indulgente del mundo es **LA NUESTRA.**

Y en 2025 PwC lo volvió a medir: **86%** dice que la interacción humana sigue siendo importante en su experiencia de marca.

A close-up photograph of a hand holding a grey smartphone. The phone's camera module, featuring three lenses and a flash, is visible. A light blue line is drawn along the top and right edges of the phone, highlighting its form. The background is a blurred wooden surface.

TECNOLOGÍA

A photograph of two hands shaking in a firm grip. The hands are of different skin tones. A bright green line is drawn around the hands, emphasizing the gesture of agreement or partnership. The background is a blurred indoor setting.

**SERVICIOS O
PRODUCTOS**

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

LAS DOS CARAS DEL SERVICIO

Más de
480 CONFERENCIAS
en AMÉRICA y EUROPA
ENTREGANDO
el MENSAJE
EXTRAORDINARIO

34 EXPERIENCIAS QUE NOS RECUERDAN
★★★★★ LA IMPORTANCIA DE SERVIR ★★★★★

conecta

Gabriel Vallejo
Fernando Sánchez



Cómo lograr la ventaja competitiva
a través del servicio al cliente

conecta

RE-EVOLUCIÓN EN EL SERVICIO

LA TRANSFORMACIÓN
DEL SERVICIO AL CLIENTE
EN EL SIGLO XXI

GABRIEL VALLEJO

Autor de Un paso adelante y Servicio con pasión

conecta

Gabriel Vallejo
Fernando Sánchez

Servicio con pasión

7 casos exitosos de servicio al cliente
en América Latina

conecta

GABRIEL VALLEJO L.

SERVICIO AL CLIENTE EN UN NUEVO MUNDO

Cómo generar experiencias memorables
en los clientes en ocho sectores estratégicos
de la economía

CONECTA

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

SERVICIO EN TIEMPOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL



CONECTA

SERVICIOS O PRODUCTOS

¿En qué época nos encontramos?

¿Qué significa una
**experiencia
memorable?**

Reservé con
un año de
anticipación



Al llegar al hotel,
¡WOW!
tarjetas con mi
nombre



**¡Toda nuestra
energía!**



Simplemente
solicité
2 bananos
durante la cena



La esencia
no está solo
en los detalles

WILL GUIDARA

EL PODER DE
DAR MÁS
DE LO QUE SE
ESPERA DE TI

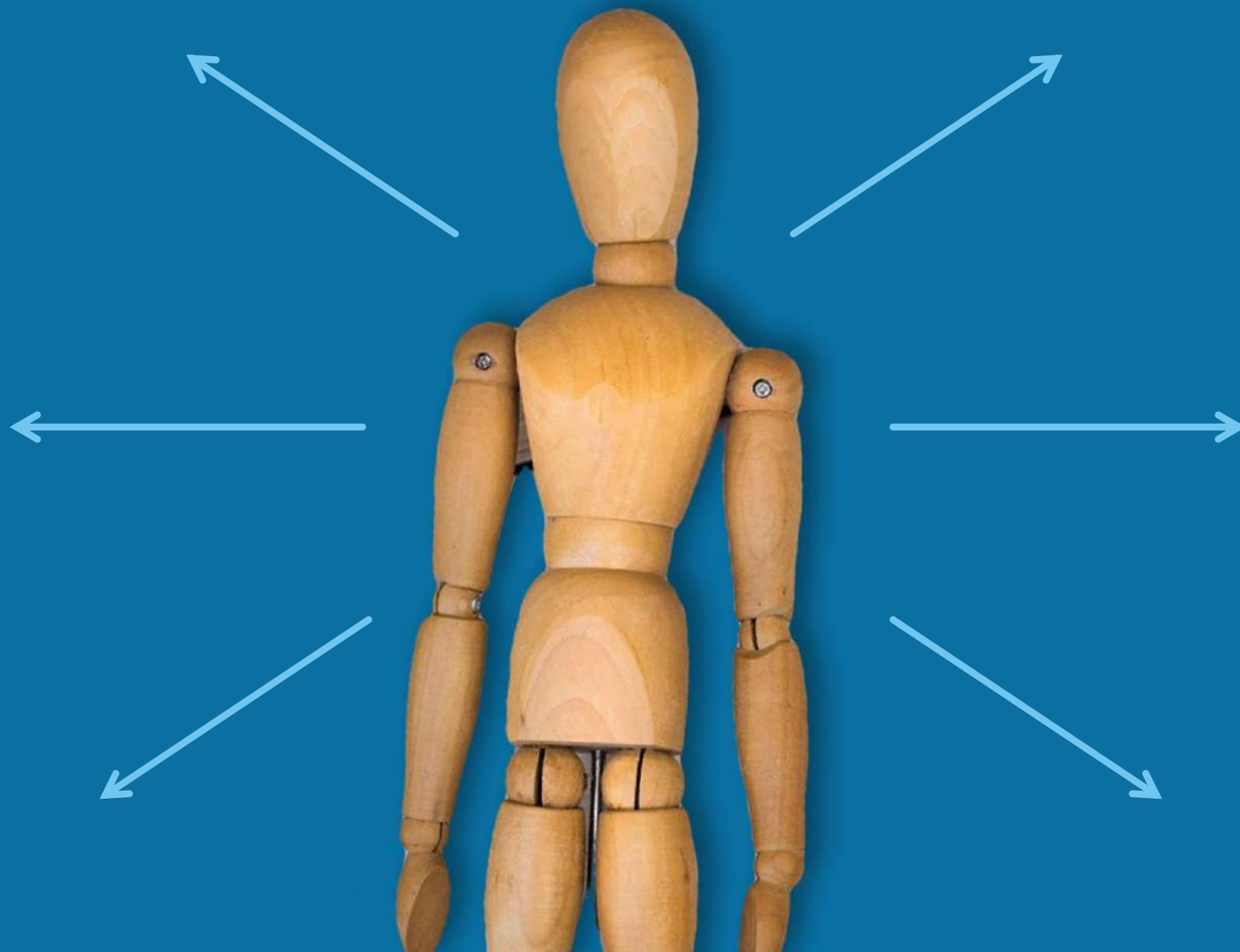
BEST SELLER
INTERNACIONAL

EQUIPOS EXTREMOS

NETFLIX

➤ Cada empleado **decide el tiempo de sus vacaciones** (año sabático para nuevos padres)

➤ **Rigor para contratar, rapidez para despedir**

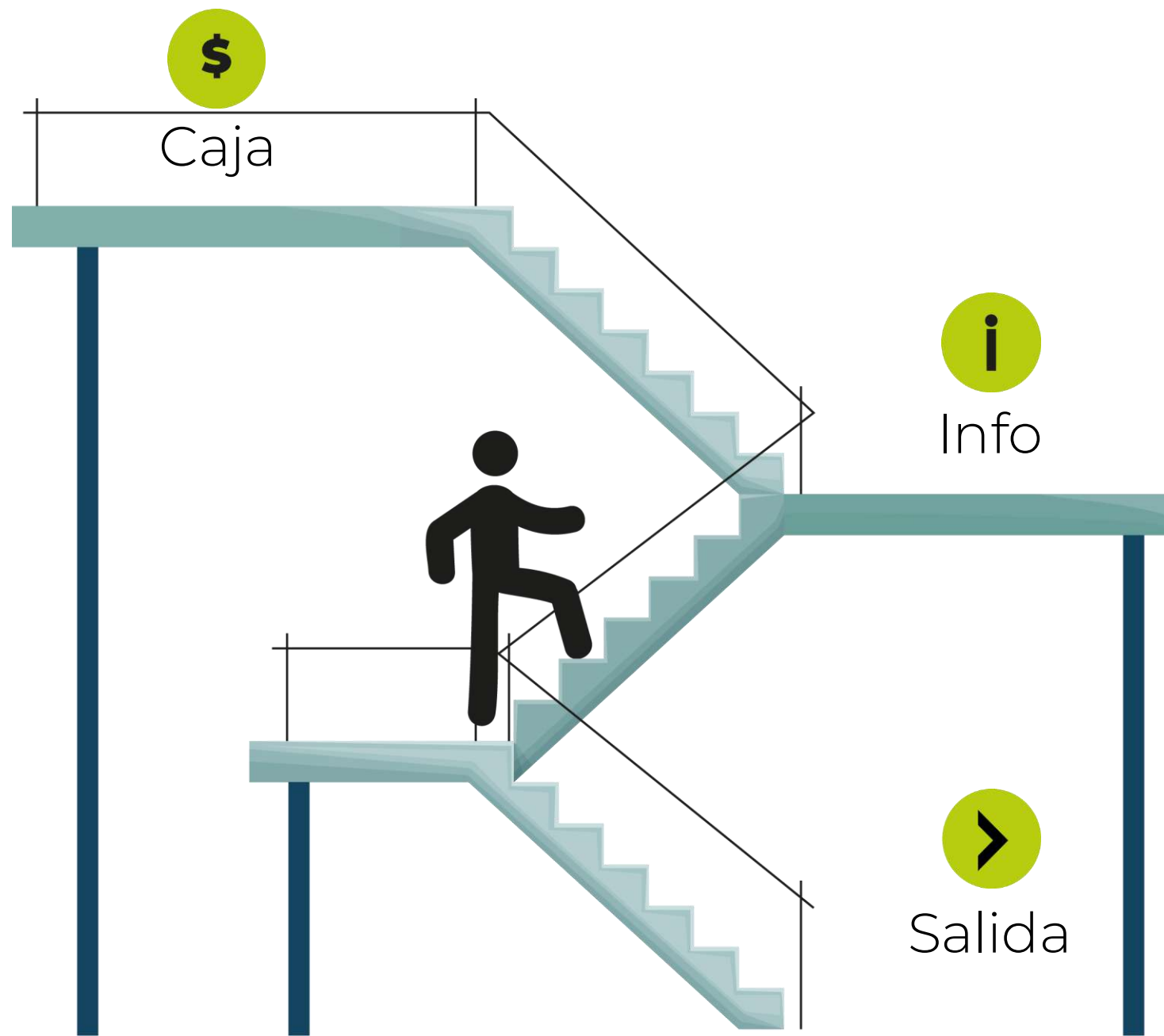


CULTURA

Propuesta de
valor en servicio



ESTADO ACTUAL DE MUCHAS ORGANIZACIONES



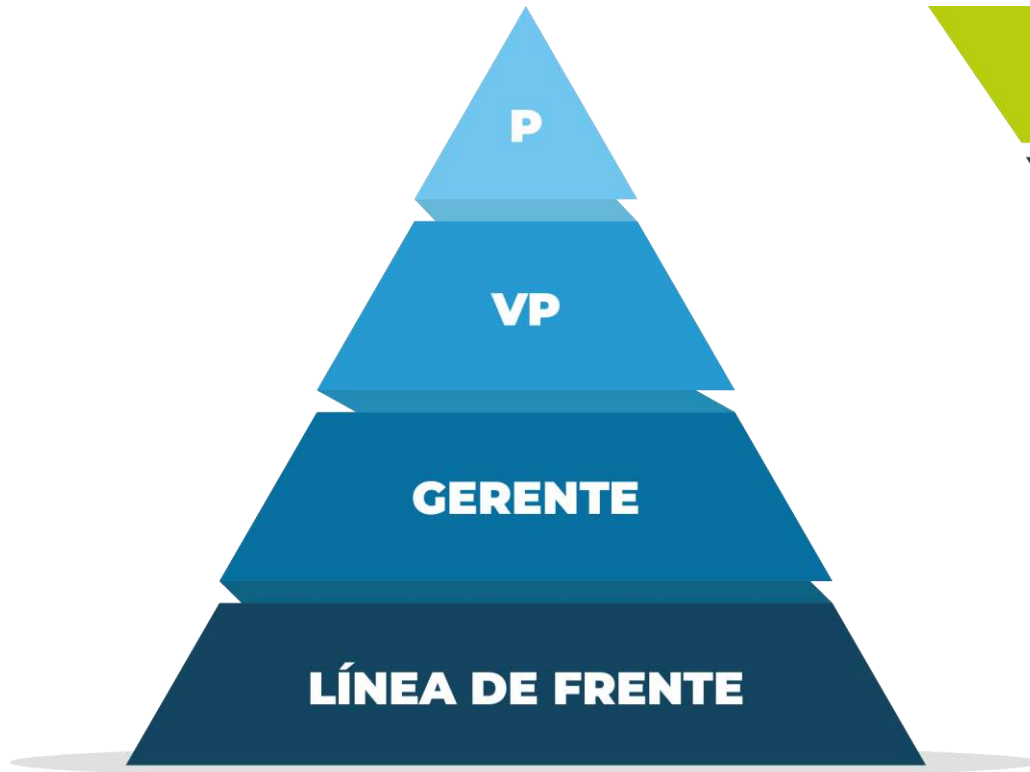


Check **Out**
1:00 p.m.

Gracias



ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES





BANCA

TALENTO **Humano**



EL MISMO CAFÉ, TRES PRECIOS.

«Un café pequeño.»

➤ **USD \$5,00**

«Un café pequeño, por favor.»

➤ **USD \$3,00**

«Hola, quisiera un café pequeño, por favor.»

➤ **USD \$1,75**

Un «buenos días» vale una rebaja del **65%.**

CUPS Coffee & Tea. Roanoke, Virginia. 2016.



FÓRMULA DORADA DEL SERVICIO

$$S = [(C + H) * a]^P$$



Plaza de Toros de
Colmenar Viejo
2023

Escuela Laurina Miguel Caneja
Colmenar Viejo

**"LOS VIERNES...
LAS NOCTURNAS DE
COLMENAR VIEJO**

Los días
7-14-21 y 28
de JULIO de 2023

Se celebrarán unas
EXTRAORDINARIAS
ENTRADA GRATUITA

Clases prácticas NOCTURNAS
Comenzarán a las 10 de la noche

Se lidiarán Novillos de las Ganaderías
Fernando Guzmán - Quintas - Flor de Jara

VIERNES 7 Julio	VIERNES 14 Julio
PABLO DE ALBA Escuela Miguel Caneja	NICOLÁS CORTIDO Escuela de Colmenar
RODRIGO COBO Escuela Miguel Caneja	ADRIÁN SANTAMARÍA Escuela Miguel Caneja
JAIME TORJA Escuela de Quintas	JUAN PABLO IBARRA Escuela Miguel Caneja
JUAN PABLO IBARRA Escuela Miguel Caneja	JUAN ZAMORA Escuela de Quintas
MARCO ANTONIO PELÁEZ Escuela Miguel Caneja	MARCO ANTONIO PELÁEZ Escuela Miguel Caneja
CANDELA APARICIO - LA PIYAYA Escuela de Quintas	JOSÉ HUELVES Escuela Miguel Caneja

VIERNES 21 Julio	VIERNES 28 Julio
ISRAEL GUIRAO Escuela de Quintas	DAVID CUTIÉRREZ Escuela de Quintas
JORGE OLIVA Escuela de Quintas	JUAN PABLO IBARRA Escuela Miguel Caneja
JUAN PABLO IBARRA Escuela Miguel Caneja	JOAQUÍN MANZUR Escuela de Quintas - Caneja
LUIS PIZARRO Escuela de Quintas	MANUEL FERROLA Escuela de Quintas
MARCO ANTONIO PELÁEZ Escuela Miguel Caneja	MARCO ANTONIO PELÁEZ Escuela Miguel Caneja
DANIEL HERNÁNDEZ Escuela de Quintas	FERNANDO GAONA Escuela de Quintas de Jara



TALENTO **Humano**



PERFILES



SELECCIÓN



INDUCCIÓN



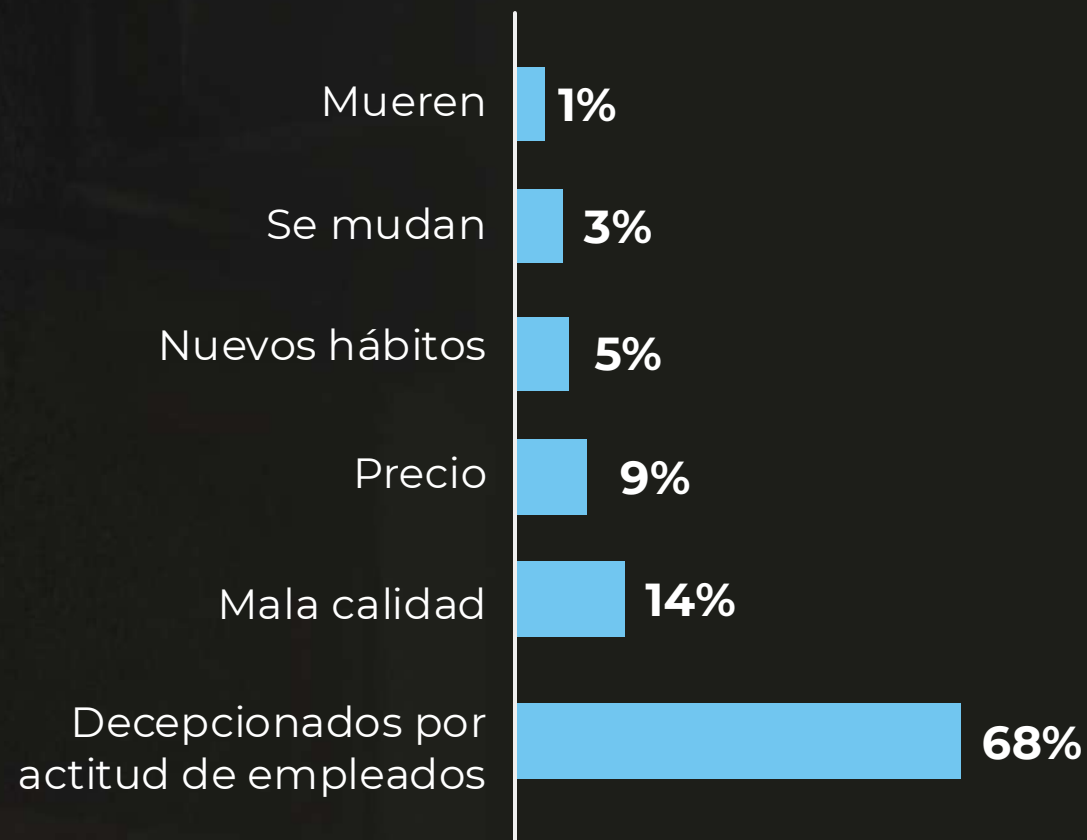
CAPACITACIÓN



EVALUACIÓN



¿Por qué se **PIERDEN** los clientes?





Como lo definió
MERCADEO



Como lo ordenó
VENTAS



Como lo diseñaron los
INGENIEROS



Como lo produjo
MANUFACTURA



Como lo
INSTALARON



Lo que el
CLIENTE QUERÍA

¿Usted cómo mide el
éxito de su organización?

¿Es el servicio
su pasión?

¿Tiene usted un
**protocolo de
servicio?**

¿Tiene usted una
**estrategia de
servicio?**

¿Cómo es su
comité de gerencia
de la organización?

¿Cómo es su
plan estratégico?

¿Tiene usted un
vicepresidente de
servicio al cliente?

En
conclusión



gracias

#LaMagiadeServir

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

www.gabrielvallejolopez.com

+57 311 538 0210



Sigamos conectados

Te invito a revivir estas charlas y entrevistas:



TEDx



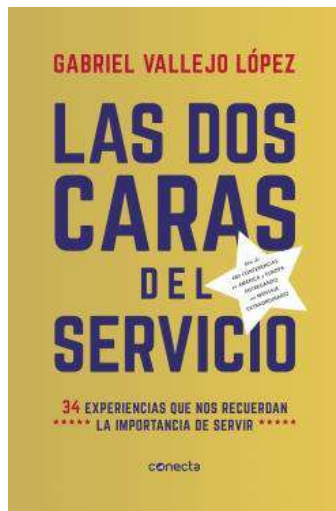
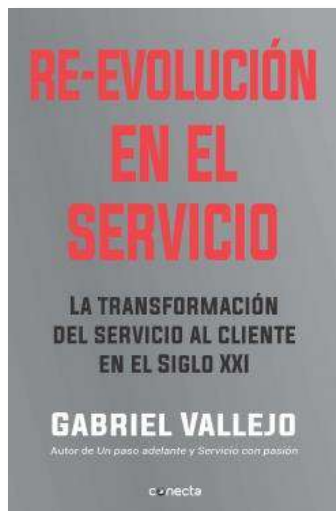
Dinstinto

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

www.gabrielvallejolopez.com

+57 311 538 0210





Adquiéralos escaneando el código QR

