

Programa de Capacitación: Fortalecimiento en asesoría al beneficiario

Octubre, 2024



Módulo 2:

Administración de Carteras de usuarios

Objetivo general: Comprender los fundamentos de la administración de cartera de usuarios, conociendo herramientas y técnicas para segmentar, analizar y fidelizar usuarios. Se conocerán estrategias de mejora continua para la experiencia del usuario, desarrollando habilidades para la toma de decisiones informadas y la gestión responsable de la cartera.



Calendario temático Módulo 2



Instituto
de Estudios
Internacionales



LUNES

Conceptos generales de administración de cartera de usuarios:

23/09/24

Qué es una cartera de usuarios

10:00 horas

Para qué definir una cartera de usuarios

Cómo definir / segmentar una cartera en base al análisis de data

MIÉRCOLES

Herramientas aplicadas a la administración de cartera de usuarios:

25/09/24

Uso de tecnología para la definición y administración de cartera de usuarios

10:00 HORAS

Cómo CRM contribuye a optimizar el uso de cartera de usuarios

Cómo utilizar las principales herramientas digitales en la gestión de cartera de usuarios

LUNES

Mejora continua para la experiencia de usuarios:

30/09/24

Innovación en la Experiencia de usuarios

10:00 horas

Ejercicio práctico

Calendario temático Módulo 2



Instituto
de Estudios
Internacionales



MARTES

Conceptos generales de administración de cartera de usuarios:

24/09/24

Qué es una cartera de usuarios

10:00 horas

Para qué definir una cartera de usuarios

Cómo definir / segmentar una cartera en base al análisis de data

JUEVES

Herramientas aplicadas a la administración de cartera de usuarios:

26/09/24

Uso de tecnología para la definición y administración de cartera de usuarios

10:00 HORAS

Cómo CRM contribuye a optimizar el uso de cartera de usuarios

Cómo utilizar las principales herramientas digitales en la gestión de cartera de usuarios

MARTES

Mejora continua para la experiencia de usuarios:

01/10/24

Innovación en la Experiencia de usuarios

10:00 horas

Ejercicio práctico

Módulo 3:

Modelo de Atención

Objetivo del aprendizaje: identificar y aplicar los elementos clave de una buena atención al usuario, aplicando estrategias para la gestión del ciclo de vida del usuario, dando a conocer sistemas de gestión de calidad, para optimizar la experiencia del usuario.



Calendario temático Módulo 3



Instituto
de Estudios
Internacionales



MIÉRCOLES

Elementos de una buena calidad de atención al usuario:

02/10/24

Escucha activa, Empatía, Storytelling, Manejo de expectativas, Manejo de reclamos.

10:00 horas

Cómo incorporar estos elementos en un plan de trabajo/hoja de ruta para atender a una empresa y medir cualitativa y cuantitativamente el impacto posterior.

LUNES

Gestión del ciclo de vida del usuario:

07/10/24

Fidelización del usuario, Seguimiento y comunicación permanente como elemento diferenciador, considerando la importancia del *feedback* del usuario (encuestas y otros elementos).

10:00 horas

MIÉRCOLES

Protocolo de Calidad aplicado al proceso de atención en ProChile (vinculación con las temáticas y elementos del curso)

09/10/24

Dicdato por un experto de ProChile

10:00 horas

Calendario temático Módulo 3



Instituto
de Estudios
Internacionales



JUEVES

03/10/24

10:00 horas

Elementos de una buena calidad de atención al usuario:

Escucha activa, Empatía, Storytelling, Manejo de expectativas, Manejo de reclamos.

Cómo incorporar estos elementos en un plan de trabajo/hoja de ruta para atender a una empresa y medir cualitativa y cuantitativamente el impacto posterior.

MARTES

08/10/24

10:00 horas

Gestión del ciclo de vida del usuario:

Fidelización del usuario, Seguimiento y comunicación permanente como elemento diferenciador, considerando la importancia del *feedback* del usuario (encuestas y otros elementos).

JUEVES

10/10/24

10:00 horas

Protocolo de Calidad aplicado al proceso de atención en ProChile (vinculación con las temáticas y elementos del curso)

Dicdato por un experto de ProChile

Elementos clave de la calidad en la atención al usuario



3.- Storytelling



¿Qué permite el storytelling?



Transmitir

El storytelling es el arte de contar historias, transmitiendo información de forma atractiva y memorable.



Emocionar

Las historias conectan con la audiencia a través de las emociones, haciendo que la información sea más relevante y fácil de recordar.



Engagement

Un buen storytelling genera engagement, creando una conexión emocional con el público y logrando un impacto duradero.

“La mente está diseñada para dar sentido al mundo que les rodea a través de historias. “Cuando escuchamos una narración, literalmente estamos usando más nuestro cerebro y, como resultado, disfrutamos más de la experiencia, comprendemos mejor la información aportada y la retenemos por más tiempo”

(Susan Weinschenk en Your Brain on Stories)





Instituto
de Estudios
Internacionales



7 claves del storytelling

¿Y cómo se construye una historia eficaz? En su libro *Liderar con una historia: Una guía para elaborar narrativas empresariales que cautiven, convenzan e inspiren*, Paul Smith recoge siete elementos básicos del storytelling:



1.- La importancia del contexto.

Una buena historia debe comenzar con contexto para que la audiencia entienda el punto de partida.



2.- El uso de metáforas y analogías.

Los ejemplos y comparaciones ayudan a aumentar el impacto del storytelling.



3.- Mensajes emocionales.

Combinar emoción y lógica capta mejor la atención.



4.- El poder de la concreción.

Contar historias de forma eficaz precisa de una narración tangible y específicas para ser atractiva y memorable, huyendo de ideas genéricas o mensajes trillados.

7 claves del storytelling



5.- El factor sorpresa.

Usar humor y sorpresas ayuda a mantener la atención.



6.- Brevedad.

Las personas tienen cada vez menos tiempo de atención, así que los narradores deben ser concisos.



7.- Invitación a participar.

El storytelling efectivo involucra a la audiencia. Por ejemplo, el ejecutivo puede guiar a los usuarios para que ellos mismos descubran un problema, en lugar de simplemente informarles.

Estructura para diseñar un Storytelling



Instituto
de Estudios
Internacionales



1

1. Objetivo

¿Qué mensaje o emoción quiero transmitir con esta historia? ¿Cuál es el propósito de compartirla?

2

2. Plan Audaz

Establece el escenario y presenta al protagonista o equipo. ¿Cuál es su meta inicial, su sueño o ambición? ¿Qué los motiva a actuar?

3

3. Crisis Inesperada

Un obstáculo, desafío o evento inesperado sacude el mundo del protagonista. ¿Qué pone en riesgo su plan? ¿Qué los obliga a cambiar de rumbo?

4

4. Punto de Inflexión

¿Cómo enfrenta el protagonista la crisis? ¿Qué opciones tiene y cuál elige? ¿Qué valores o creencias guían su decisión?

5

5. Resolución (Triunfal o Fracaso)

¿Cuáles son las consecuencias de la decisión tomada? ¿Se logra la meta inicial o se produce un fracaso?

6

6. Legado Duradero

¿Cuál es el impacto a largo plazo de la historia? ¿Qué ha cambiado para el protagonista o el equipo? ¿Qué lecciones han aprendido?

7

7. Aprendizaje

¿Cuál es la enseñanza o moraleja principal de la historia? ¿Qué mensaje inspirador o motivador se puede extraer para aplicar en la vida personal o profesional?

¿Creemos juntos una historia?



Ejemplo de un relato estilo Story Telling



"Quiero contarte la historia de un usuario con el que trabajé hace un par de años, se llama Martín."

Cuando lo conocí, estaba en una situación muy parecida a la tuya.

Era productor de frutas secas en el Valle del Elqui y tenía un negocio local que estaba creciendo bien, pero sentía que podía hacer más, que sus productos merecían estar fuera de Chile, en mercados internacionales.

Sin embargo, como muchos otros, no sabía por dónde empezar.

Recuerdo que en una feria agrícola conoció a Patricia, otra exportadora con la que también trabajamos en ProChile.

Patricia le contó su historia: ella empezó, al igual que Martín, con una pequeña empresa de aceite de oliva.

Y ahí fue cuando todo cambió para él. Patricia le habló de cómo ProChile la apoyó desde el día uno: con estudios de mercado, contactos con compradores internacionales, y sobre todo, con un equipo de personas que la acompañaron durante todo el proceso.

Eso fue lo que conectó con Martín, no solo la idea de exportar, sino tener a alguien que creyera en él y en su negocio.

Se dio cuenta de que, si quería hacer crecer su empresa, no tenía que hacerlo solo. Así que decidió acercarse a ProChile.

Hoy, Martín tiene sus frutas secas en supermercados de tres países.

Y te puedo decir que no fue solo por el trabajo duro, que claro, lo tiene, sino por haberse atrevido a dar el primer paso y confiar en un equipo que lo acompañó.

Lo que más me impresionó de su caso no fueron las cifras de ventas o los nuevos mercados, sino lo que me dijo la última vez que hablamos: ***'ProChile me hizo creer en grande'***.

Porque para él, no se trataba solo de exportar, sino de sentirse parte de algo más grande, de representar a Chile en el mundo.

Ahora te pregunto, ¿te imaginas lo que podríamos lograr contigo y tu producto?

No estarás solo en este camino. Como hicimos con Martín, estaremos a tu lado, ayudándote a identificar oportunidades, a conectar con los mercados correctos, y a acompañarte en cada paso.

Porque no es solo exportar, es crecer juntos y llevar tu sueño al siguiente nivel.

Así que, ¿qué dices? ¿Damos ese primer paso?"

4.- Manejo de expectativas

1 Importancia

El manejo de expectativas es crucial para la satisfacción del usuario. Establece una relación de confianza y evita decepciones.

3 Transparencia

Informar al usuario sobre el progreso y los posibles desafíos. Ser honesto sobre las limitaciones.

2 Claridad

Comunicar expectativas realistas y detalladas sobre el producto o servicio. Evitar promesas falsas que no se puedan cumplir.

4 Retroalimentación

Pedir al usuario su opinión sobre el servicio. Ajustar las expectativas según la experiencia y la retroalimentación.



Instituto
de Estudios
Internacionales



5.- Manejo de Reclamos



5.- Manejo de Reclamos



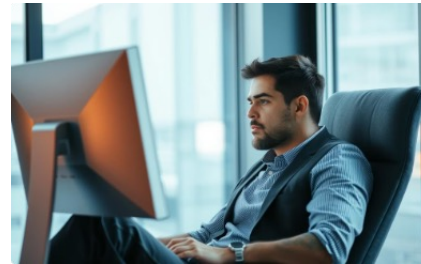
Escucha Activa

Muestra interés y escucha atentamente al usuario. Busca comprender su problema y su perspectiva.



Empatía

Comprende las emociones del usuario y muestra empatía por su situación.



Resolución de Problemas

Trabaja para encontrar una solución satisfactoria para el usuario, buscando opciones que le brinden una experiencia positiva.



Comunicación Transparente

Mantén al usuario informado durante todo el proceso y proporciona actualizaciones periódicas.

Etapas del proceso de abordar un reclamo



Instituto
de Estudios
Internacionales



1

Recepción del reclamo

Escucha activa: Permite que el usuario exponga su problema sin interrupciones. Escuchar atentamente es clave para comprender la situación y generar confianza. Registro del reclamo: Documenta todos los detalles relevantes del reclamo (fecha, usuario, naturaleza del problema, servicios afectados, etc.) en el sistema de CRM de ProChile.

2

Agradecimiento y empatía

Agradecer el reclamo: Agradece al usuario por informar el problema, destacando que su feedback es importante para mejorar los servicios de ProChile. Demostrar empatía: Expresa empatía hacia su situación, mostrando que entiendes el impacto del problema en su experiencia.

3

Análisis del problema

Revisión de antecedentes: Revisa los detalles del servicio proporcionado al usuario (plan de trabajo, agenda de reuniones, contactos realizados) para entender las causas del reclamo. Consulta con el equipo: Si es necesario, coordina con los equipos involucrados (comercial, oficinas regionales, soporte técnico) para analizar la raíz del problema.

4

Propuesta de solución

Plantea soluciones: Proporciona una solución clara y viable para resolver el problema. Asegúrate de que sea acorde al contexto del usuario y los recursos de ProChile. Negociación si es necesario: En algunos casos, será necesario proponer alternativas si la solución inmediata no es posible. Negocia en busca de un acuerdo que satisfaga al usuario.

Etapas del proceso de abordar un reclamo



Instituto
de Estudios
Internacionales



5

Acción correctiva

Implementación de la solución: Ejecuta las acciones acordadas de manera rápida y eficiente. Coordina internamente para asegurar que se tomen las medidas necesarias. Comunicación transparente: Mantén informado al usuario sobre el progreso y plazos de la solución.

6

Seguimiento posterior

Confirmación de la solución: Una vez resuelto el problema, contacta al usuario para verificar su satisfacción con la solución y asegurar que no haya otros inconvenientes. Retroalimentación adicional: Pide al usuario que comparta su opinión sobre cómo se gestionó el reclamo, lo que ayudará a mejorar procesos futuros.

7

Mejora continua

Análisis del caso: Registra el reclamo y su resolución en el CRM para análisis futuro. Identifica posibles mejoras en los servicios de ProChile para evitar problemas similares en el futuro. Capacitación interna: Si es necesario, organiza capacitaciones para el equipo con base en los hallazgos del reclamo, fomentando una cultura de mejora continua.

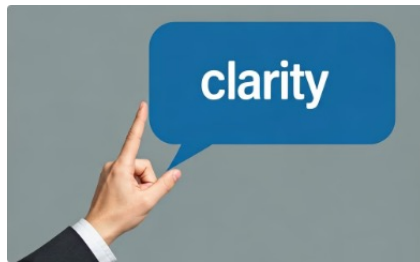
Comunicación Asertiva

La **asertividad** es la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir ni someterte a los demás.

Es comunicarte de manera efectiva y defender tus derechos y límites de forma adecuada.



TIPS DE ASERTIVIDAD



Sé claro y directo

Sé claro y directo al comunicarte. Expresa tus ideas y solicitudes con precisión. Evita el lenguaje confuso o evasivo.



Escucha activamente

Escucha atentamente. Muestra empatía y valora los puntos de vista del otro. Esto fortalecerá la relación.



Establece límites claros

Comunica tus límites con claridad. Explica tus razones y ofrece alternativas.



Resuelve conflictos de manera constructiva

Aborda los conflictos de manera constructiva. Escucha, expresa tus puntos de vista con respeto y busca soluciones mutuamente beneficiosas.

Proceso de asesoría



Instituto
de Estudios
Internacionales



Pasos en el diálogo de Feedback



Instituto
de Estudios
Internacionales





Gestión del Ciclo de Vida del Usuario en ProChile: Fidelización y Comunicación Permanente



Instituto
de Estudios
Internacionales





Instituto
de Estudios
Internacionales



¿Qué valora el usuario en el Servicio Público?

1 Apoyo Relevante

ProChile impulsa el éxito global de los exportadores chilenos con su apoyo en la expansión internacional.

2 Usuarios Únicos

Cada exportador tiene necesidades específicas que requieren atención individualizada.

3 Servicio Eficiente

Optimiza la efectividad del apoyo brindado a través de una gestión estratégica del ciclo de vida.

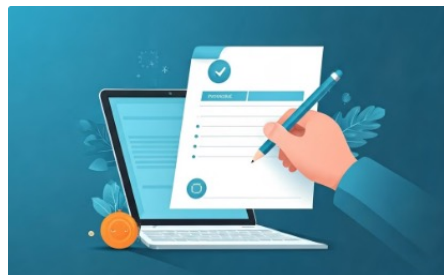


Etapas Clave del Ciclo de Vida del Usuario



Conocimiento

El exportador se familiariza con ProChile y sus servicios.



Ingreso

El exportador solicita un servicio específico de ProChile.



Servicio

ProChile brinda el servicio y el exportador lo utiliza para su internacionalización.



Retención

El exportador continúa aprovechando los servicios de ProChile.



Lealtad

El exportador se convierte en un defensor de ProChile.



Instituto
de Estudios
Internacionales

ProChile

Construyendo Relaciones a Largo Plazo

Excelencia en el Servicio

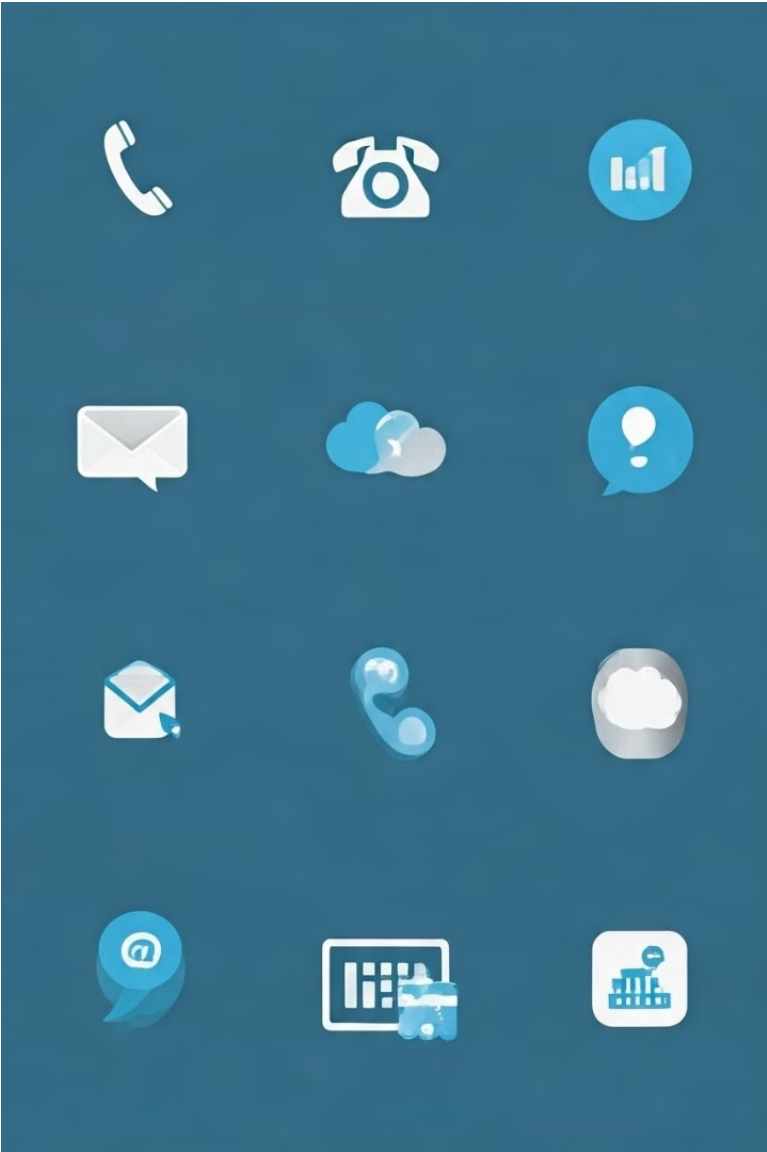
Brindar un servicio oportuno, eficiente y personalizado a los exportadores.

Generación de Valor

Ofrecer servicios y recursos que respondan a las necesidades reales.

Construcción de Relaciones

Establecer un vínculo de confianza y colaboración con los exportadores.



Instituto
de Estudios
Internacionales



Claves para un Servicio Diferenciador

Seguimiento Regular

Mantener contacto para conocer avances, necesidades y desafíos de los exportadores.

Canales Diversos

Utilizar correo electrónico, teléfono, plataforma online y reuniones presenciales.

Comunicación Personalizada

Adaptar el mensaje y el canal a las preferencias del exportador.



Instituto
de Estudios
Internacionales



Comunicando el Impacto a los usuarios

1

Transparencia

Informar sobre el uso del feedback y las acciones tomadas.

2

Canales de Comunicación

Utilizar diversos canales de comunicación

3

Informes de Resultados

Generar informes periódicos sobre el impacto de los servicios.

4

Casos de Éxito

Compartir historias de exportadores exitosos que utilizaron los servicios.



Recomendaciones Adicionales

Ejemplos Concretos	Incluir casos reales de cada etapa del ciclo de vida.
Lenguaje Claro	Evitar tecnicismos para una mejor comprensión.
Apoyo Visual	Utilizar imágenes y gráficos que complementen la información.
Participación	Fomentar la interacción mediante preguntas y dinámicas.

