



Instituto Politécnico Nacional



UPIICSA - SEPI

Intercambio de Prácticas de Valor

“Argos CMVet”

Hugo Flores (argoscmvet@gmail.com)

Coordinadores IPV



Angel
Rivera



Mariana
Montoya



Gustavo
Casas



ipv_upiicsa@ipn.mx



Agenda

- I.** Recomendaciones generales.
- II.** Práctica de valor de hoy.
- III.** Descripción de la práctica.
- IV.** Reflexiones finales.



- Las prácticas son identificables.
- Las prácticas son transferibles.
- Las prácticas pueden ser adaptadas.

- Participa activamente.
- Escucha activamente.
- Si eres experto comparte pero también deja hablar a otros.
- Respeta opiniones diferentes.
- Toma nota de las mejores prácticas que otros te compartan.

Acerca de ArgosCMVet

ARGOS CMVet, Hospital veterinario es un negocio familiar, que busca revolucionar la forma de hacer medicina para animales de compañía, su principal propuesta de valor es ofrecer medicina de alta calidad, usando las mejores técnicas diagnosticas y terapéuticas disponibles, en el momento en el que el cliente lo requiera



Slogan

Porque son parte de tu familia, hacemos
lo mejor por su salud y bienestar

Valores

Honestidad
Respeto por la vida
Responsabilidad
Compromiso
Integridad
Equidad
Lealtad
Justicia

Nombre de la Cooperativa 1: Argos CMVet

Nombre del Cooperativista 1: Hugo Flores (argoscmvet@gmail.com)

Nombre de la práctica:	Seguimiento personalizado a clientes y pacientes.
Descripción de la práctica:	<ul style="list-style-type: none">• Obtenemos número de contacto.• Acordamos comunicarnos.• Explicamos en términos claros y simples la situación.• Llamamos al día siguiente (correo o mensaje).• Invitamos a regresar.
Para qué sirve la práctica:	<ul style="list-style-type: none">• Para saber si el cliente está satisfecho.• Para disminuir la ansiedad del cliente.• Para generar confianza.



Componentes del guión telefónico

1. Presentación.
2. Motivo de la llamada.
3. Ampliar la información.
4. Rectificación.
5. Despedida y agradecimiento.

¿Para que me sirve escuchar a mi cliente?

Los clientes son la FUENTE de información más importante.

- Para desarrollar nuevos productos o innovar en mi producto actual.
- Para evaluar la calidad de mi producto/servicio.
- Para conocer las estrategias de mercado.
- Para anticiparme a un posible cambio.
- Para conocer mi futuro crecimiento.
- Para diseñar y presupuestar mi producción.
- Para atraer nuevos clientes.
- Para incrementar el valor de mi organización.





Gracias por su atención...



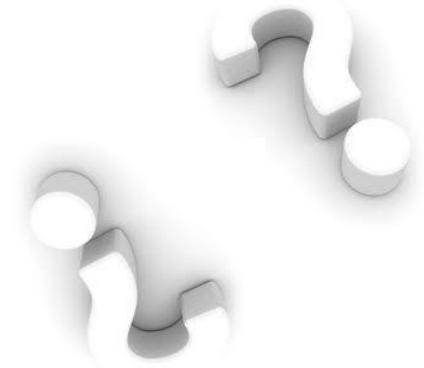
**Angel
Rivera**



**Mariana
Montoya**



**Gustavo
Casas**



ipv_upiicsa@ipn.mx

