



BL Group



Customer Experience y



SERIOUS PLAY™

Externo

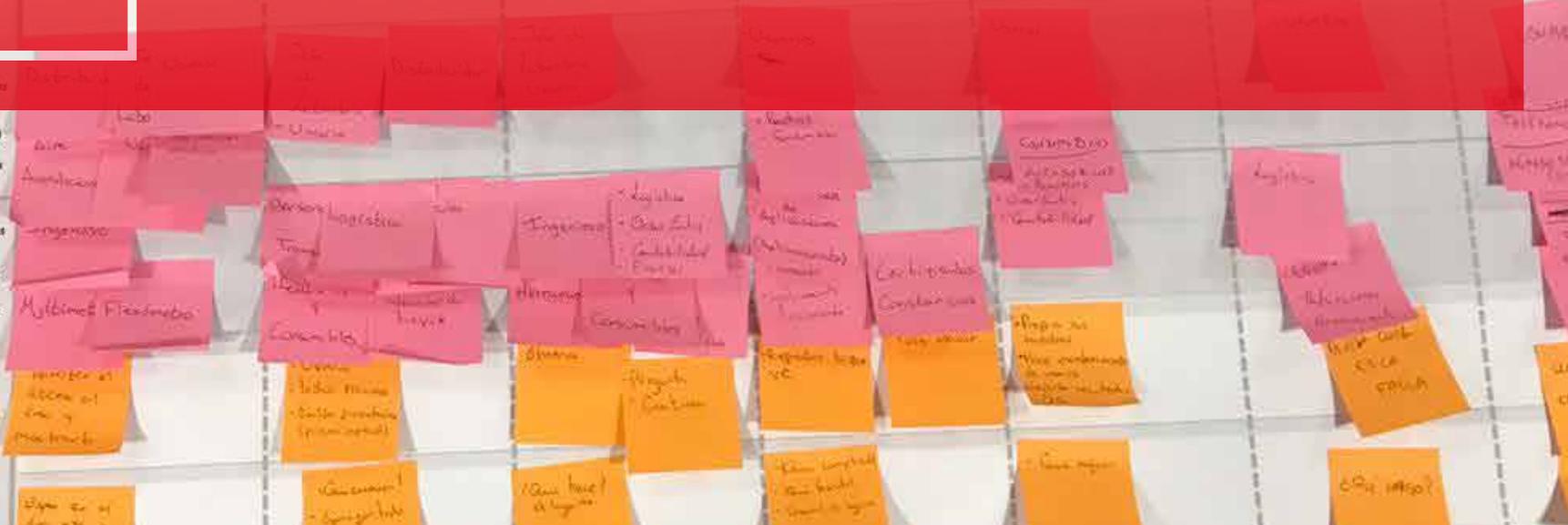
Cosas

Personas

Interno

Cosas

Hace



LOS DESAFIOS DE HOY
NO SE PUEDEN RESOLVER
CON HERRAMIENTAS DEL SIGLO PASADO

Customer Experience y LEGO SERIUOS PLAY™

La mas poderosa herramienta para
mejorar el Servicio al Cliente en las
organizaciones



Una metodología innovadora para profesionales innovadores — CUSTOMER Y LEGO

PROBABLEMENTE LA HERRAMIENTA MÁS PODEROSA PARA LA GENERACIÓN Y COMUNICACIÓN DE IDEAS...

-  **Descubre** por qué empresas como NASA, Google o Coca-Cola utilizan esta eficaz herramienta diseñada para potenciar la innovación y el rendimiento en los negocios.
-  **Explora** nuevos retos y estrategias, logra el compromiso de todo el equipo.
-  **Aprende** a facilitar con Lego Serious Play™ con los instructores más experimentados.

Es el momento y el lugar donde se conecta un personal con un...

Genera soluciones de servicio con Lego Serious Play™ — CUSTOMER Y LEGO

EN OCASIONES NOS ASALTA LA SENSACIÓN DE QUE EL CAOS O LA INCERTIDUMBRE BLOQUEA NUESTRA CAPACIDAD DE GENERAR SOLUCIONES



-  Elabora un profundo Diagnóstico del nivel de Servicio actual de la Organización.
-  Las ideas y la creatividad comenzarán a fluir, sin más.
-  Fomentarás la comunicación entre el equipo y con uno mismo de manera sorprendente.
-  Obtendrás lo mejor que cada miembro del equipo pueda ofrecer.

Herramientas de Diseño — CUSTOMER Y LEGO

- 🧱 Lego Serious Play®
- 🧱 Customer Experience Management
- 🧱 A complaint is a Gift
- 🧱 Modelo de Servicio Disney®



Customer Experience Roadmap®



A complaint is a Gift



Herramienta de Análisis — CUSTOMER Y LEGO



1. Lego Serious Play: Con esta metodología garantizamos sesiones con su equipo de trabajo con 100% de la participación el 100% del Tiempo, aprovechamos la inteligencia colectiva para generar resultados



2. Customer Experience Management: Sin lugar a dudas la mas innovadora herramienta para analizar y rediseñar el nivel de servicio ofrecido por nuestra compañía, Bienvenido a Servicio a Clientes 2.0



3. A complaint is a gift: Las más revolucionaria forma de atender las quejas de los clientes, con apertura y sensibilidad, Claus Møler nos ofrece la posibilidad de reinterpretar la retroalimentación del cliente



4. Modelo de Servicio al Estilo Disney: Utilizamos el Disney Compass, el ancla de la filosofía Disney, para diseñar los preceptos básicos del modelo de servicio de su compañía

Rediseño del Servicio en 7 pasos — Y LEGO



LEGO SERIOUS PLAY **SKILLS BUILDING**



UNA QUEJA ES UN **REGALO**



MAPA DE EMPATÍA **DISNEY® COMPASS**



DIAGNÓSTICO EN TIEMPO REAL **PARA EQUIPOS**



CUSTOMER EXPERIENCE **JOURNEY MAP**



TOUCH POINTS **Y MOMENTOS DE LA VERDAD**



PLAN DE **ACCIÓN**

Construir modelos, visualizar escenarios, contar historias — **CUSTOMER Y LEGO**

- ❏ **El juego serio es una manera innovadora de aprendizaje:** promueve la creatividad, facilita la comunicación, es una dinámica positiva y colaborativa, genera compromiso y participación de todo el equipo.
- ❏ **Los modelos contruidos pertenecen a la parte más genuina** de los participantes, que dejan fluir sus comportamientos, actitudes y emociones de una manera espontánea.
- ❏ **El éxito reside en la arquitectura de una metodología innovadora** que permite explicar, comprender y memorizar los conceptos construyendo con las manos, viéndolos y pudiéndolos mover en un escenario en tres dimensiones.
- ❏ **El aprendizaje y los descubrimientos basados en la utilización y conexión** de manos y mente producen una profunda comprensión del mundo y sus posibilidades, o (Czikszenmihalyi).

Construir modelos, visualizar escenarios, contar historias — **CUSTOMER Y LEGO**

- 🧱 Utilización de una de las metodologías de innovación probablemente de mayor impacto.
- 🧱 Generación de ambientes de confianza, seguros y confortables.
- 🧱 Desarrollo de habilidades para la facilitación de reuniones, toma de decisiones, motivación, desbloques y fomento de la colaboración.
- 🧱 Detección rápida de las necesidades y alternativas profesionales y de negocio.
- 🧱 Exploración de nuevas posibilidades.
- 🧱 Construcción conjunta y alineamiento de las personas con la visión y misión de la organización.
- 🧱 Compromiso de las personas con su trabajo, su equipo, los proyectos y metas propios y de las organizaciones.

Customer Experience Journey Map — LEGO



WOW



DISFRUTABLE



SATISFECHO



INTRASCENDENTE



DECEPCIONADO



INSATISFECHO



MOLESTO

Conozca con profundidad los puntos de contacto de sus clientes con la compañía, analice cuales son los momentos más reelevantes de la experiencia al cliente y diseñe estrategias conjuntas para generar una gran experiencia de servicio.

100 % EXPERIENCIAL

- 🧱 Metodología Learning by doing.
- 🧱 Piezas originales Lego Serious Play™.
- 🧱 Formación y Consultoría In Company (tailored made and worldwide).
- 🧱 Open workshops.

Formatos — CUSTOMER Y LEGO

- 🧱 Workshop, consulting (laboratorio de ideas), acciones out door y team building, congresos, formación a formadores, etc.
- 🧱 Facilitador Certificado por la asociación de Master Trainers Lego Serious Play™, con amplia experiencia en la metodología (+500 horas) y 15 años como consultor de estrategia y consultoría para clientes en México y el extranjero.



¿Para quién? — CUSTOMER Y LEGO

- 📦 Profesionales que responsables de la gestión del cambio en las compañías.
- 📦 Equipos innovadores de alto rendimiento que quieren tomar mejores decisiones y buscar soluciones y alternativas a problemas complejos.
- 📦 Ejecutivos que diseñan las estrategias de negocio, toman decisiones y facilitan el pensamiento creativo y la innovación.
- 📦 Directores de Recursos Humanos, formadores, selección de personal y personas que deban dirigir equipos.
- 📦 Líderes en todos los niveles de las organizaciones.
- 📦 Profesionistas que quieran implementar nuevas dinámicas que cohesionen y fomenten la participación y el rendimiento en la organización.
- 📦 Emprendedores y profesionales que quieran aumentar sus habilidades creativas y de dirección de equipos, su portfolio y su caja de herramientas innovadoras.



SERIOUS PLAY™

Customer Experience Roadmap®



52 (55) 65 83 55 94



www.blgroup.com.mx



info@blgroup.com.mx



@BLGroupMex



BLGroup / @BLGCapacitacion



BLGroup - Capacitación y Consultoría Empresarial