



**BLGroup**

# CERTIFIED CUSTOMER SERVICE PROGRAM

By BLGroup



El posicionamiento de agronegocios en el mercado requiere del suministro de productos de calidad en volúmenes suficientes a precios competitivos. Para integrarse exitosamente a cadenas de valor y establecer estrechas relaciones con otros actores de la cadena (transformadores, comerciantes y consumidores), los agronegocios y ganadería precisan de desarrollar un verdadero enfoque al cliente.



Entrada



Producción



Distribución



Comercialización



Consumidor

**Implante en su negocio una poderosa Estrategia de Servicio a Clientes utilizando herramientas de clase mundial y domine el mercado agroindustrial y de ganadería.**





“ El propósito de un negocio es crear valor y ganar dinero. Para lograrlo, la destreza más crítica es la habilidad de exceder las expectativas de sus clientes es decir, dominar las Estrategias de Servicio ”

## ¿CÓMO TENER UN DIFERENCIADOR CLARO FRENTE A LA COMPETENCIA?

Para poder **anticipar mejor su futuro en la industria de agronegocios y ganadería** hay que pensar de manera diferente e incorporar nuevas perspectivas construyendo modelos de atención a las necesidades de sus socios de negocio.

Las empresas que logren adaptar sus estrategia de manera más ágil podrán incrementar su participación en el mercado y aumentar sus ingresos. Estás serán aquellas que cuenten con modelos de negocio flexibles. Un verdadero enfoque al cliente es ahora algo esencial para todas las organizaciones que engloban el sector agroindustrial y de ganadería.

Con el aumento de la tecnología, la interacción humana con los clientes se vuelve aún más importante. Ya sea que se trate de retener clientes, atender a su audiencia o convertir las consultas de clientes potenciales en ventas, el buen servicio al cliente es ahora uno de los factores centrales en el éxito de su organización.

# ¿POR QUÉ DEBERÍAMOS INVERTIR EN LA PROFESIONALIZACIÓN DE NUESTRA EMPRESA FRENTE AL CLIENTE?

Porque las habilidades de enfoque de servicio al cliente en el sector agropecuario y de ganadería mejorarán la productividad y aumentarán el éxito de su negocio.

**CERTIFIED CUSTOMER SERVICE By BLGroup** es un programa ejecutivo que contiene metodologías globales para transformar la experiencia de sus clientes: un modelo práctico y replicable para involucrar a todos en su organización y lograr que los clientes regresen, compren más y sean francos embajadores de su marca.



# OBJETIVO

# EXPERIENCIA

**Hacer un profundo análisis de la Estrategia de Servicio actual y la Cultura de Servicio necesaria, para crear una Experiencia de servicio WOW para sus clientes en agronegocios y ganadería, usando las herramientas más avanzadas de diagnóstico y diseño a nivel global.**

---

# PROGRAMA FORMATIVO PARA AGRONEGOCIOS Y GANADERÍA

**3 MÓDULOS** de 8 HORAS cada uno  
con modalidad **PRESENCIAL Y/O  
VIRTUAL**



# ETAPA 1

## AGRO BUSINESS CON ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE (8 HRS)

Identifica la dinámica de los principales procesos que tienen impacto en el éxito del negocio, así como la lógica a través de la cual genera valor para los clientes según la cadena de valor.

# CUSTOMER EXPERIENCE PROGRAM

### Temario:

1. Marco de referencia para el negocio
2. Segmentos de mercado y Matriz BCG
3. Lienzo de la Propuesta de Valor
4. Lienzo del modelo de negocio
5. Indicadores clave
6. Enfoque del negocio a la oferta de valor y al cliente
7. Diagnostico Situacional Servicio actual vs deseado FODA con Lego Serious Play

## **ETAPA 2**

### **EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE AGRO (8 HRS)**

# **CUSTOMER EXPERIENCE PROGRAM**

Entender y evaluar los puntos clave de la experiencia de servicio a clientes, de una forma práctica y aterrizada a la actividad de la organización, para diseñar una experiencia de servicio Wow en la cadena Agroindustrial.

#### **Temario:**

- 1. Mapeo de la Experiencia del Cliente**
- 2. Etapas**
- 3. Touch Points**
  - Pain Points
  - Momentos de la Verdad
- 4. Evaluación Emocional**
- 5. Customer Blue Print**

# ETAPA 3

## DISEÑO DE ESTRATÉGIA AGRO (8 HRS)

# CUSTOMER EXPERIENCE PROGRAM

Desarrollar estrategias para impulsar una experiencia de servicio WOW, tomando una visión crítica y constructiva ante nuevas ideas, siendo capaz de proponer ideas usando la metodología Design Thinking.

### Temario:

1. Buyer Persona
2. Mapa de empatía
3. Selección del Mot
4. Diseño del foco creativo
5. Ideación
6. Lienzo Factibilidad novedad
7. Targeting
8. Prototipado y MVP
9. Pivoteo
10. Plan de acción

---

# HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS

# SPRINT DE DESIGN THINKING EN AGRONEGOCIOS



## Empatizar

Entenderá perfectamente las principales necesidades y desafíos de su cliente.



## Definir

Definirá un problema para llegar a una solución definitiva.



## Idear

Crear más de una idea para solucionar aquellos problemas identificados.



## Prototipar

Es momento de materializar las ideas seleccionadas.



## Testear

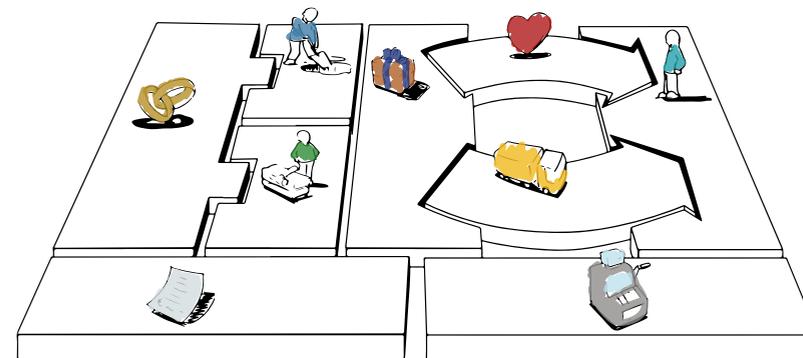
Es el “momento de la verdad” en el que mostrará a su cliente lo que ha diseñado para él.

# METODOLOGÍAS

## DESIGN THINKING



### LIENZO DE MODELO DE NEGOCIOS



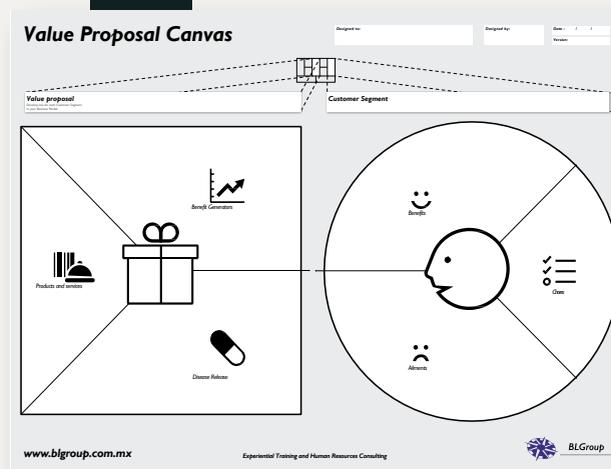
1

### Matriz BCG



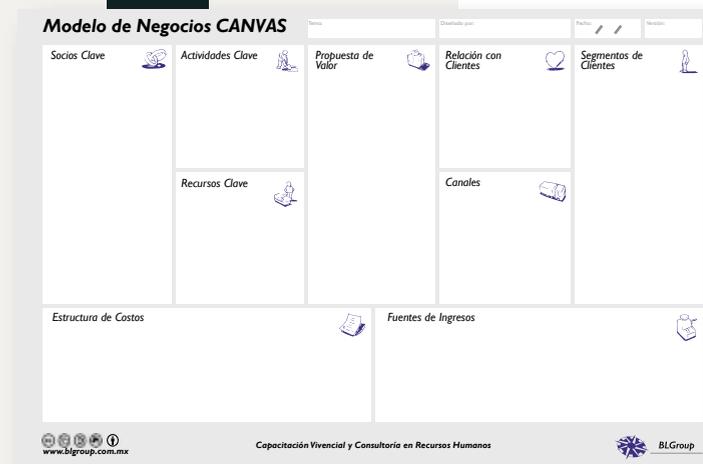
2

### Lienco de la Propuesta de Valor



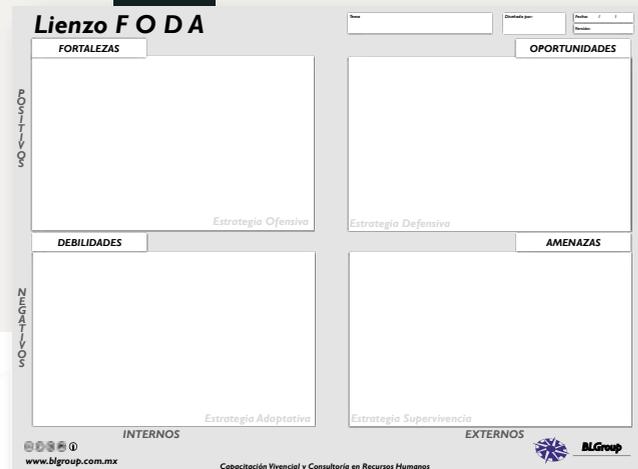
3

### Lienco del Modelo de Negocio



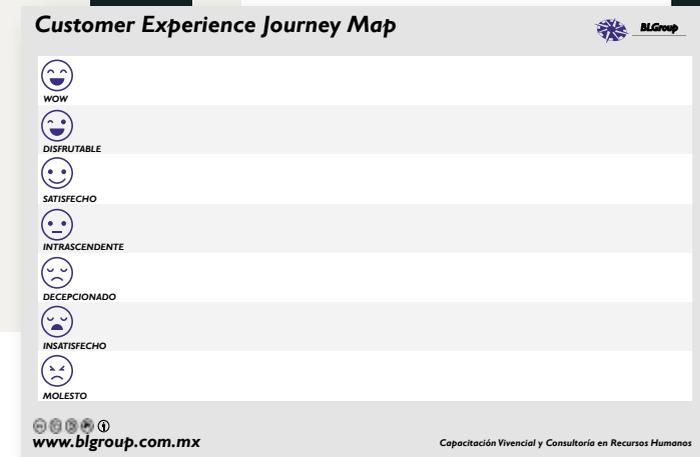
4

### FODA



5

### Mapa de la Experiencia del cliente



# ESTRATEGIA DE DISEÑO

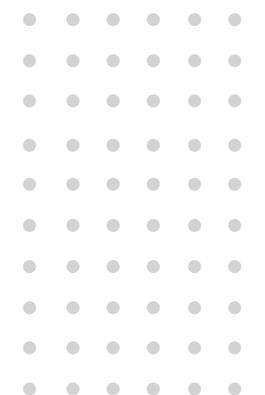


# ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES





¡APORTA VALOR AL TALENTO  
DE TU ORGANIZACIÓN!



(55) 65 83 55 94



[www.blgroup.com.mx](http://www.blgroup.com.mx)



[info@blgroup.com.mx](mailto:info@blgroup.com.mx)



@BLGroupMex



BLGroup / @BLGCapacitacion



BLGroup - Capacitación y Consultoría Empresarial