

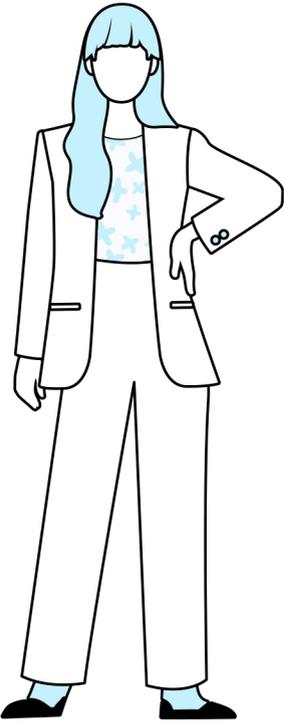
Casos de Éxito

## CAPACITACIÓN E-LEARNING SINCRÓNICA

Durante la pandemia uno de nuestros clientes de la **Industrial Financiera**, cuyo equipo comercial y de servicio al cliente atendía de manera presencial, comenzó a trabajar de manera remota.

Debido a esta nueva modalidad, el cliente se enfrentó al desafío de capacitar a sus colaboradores con nuevos conocimientos, desarrollo de competencias asociadas a la venta y entrenamiento comunicacional para potenciar la efectividad en su gestión.

### ¿QUÉ SE HIZO?



**Implementación** de programa de capacitación sobre “Asesoría Comercial a través de medios digitales”, customizado a las necesidades de las áreas comerciales y de atención al cliente.



**Se utilizó** la modalidad E-learning Sincrónico (sesiones streaming) para implementar el proyecto.



**Ejecución** del programa mediante nuestra Plataforma LMS (Learning Management System), un sistema virtual que permite integrar y gestionar el aprendizaje de manera centralizada.



**Ejecución** del programa mediante nuestra Plataforma LMS (Learning Management System), un sistema virtual que permite integrar y gestionar el aprendizaje de manera centralizada.



**Generación** de sesiones streaming dirigidas por nuestros especialistas con un enfoque práctico.



**Realización** de sesiones donde los colaboradores tuvieron la oportunidad de contactar a clientes, cerrar negocios al instante y recibir feedback de manera inmediata.



**Entrenamiento** de los colaboradores en: preparación de llamadas, conocimiento de herramientas para conectar con clientes, realización de propuestas personalizadas y cierre de negocios.



**Disponibilidad** de tutores encargados de acompañar a los participantes, atendiendo sus consultas, registrando asistencia, gestionando evaluaciones y encuestas.

### ¿CUÁL FUE EL IMPACTO QUE SE GENERÓ?

Mejora de los siguientes indicadores:

#### Cliente N°1

- Experiencia cliente: De un 39% aumentaron a 95%, siendo la meta de 80%.
- Nivel de servicio: De un 30 % incrementaron a 73 %, siendo la meta de 70%.
- Nivel de convertibilidad – Tasa de cierre del Negocio: De 25% subieron a 33%, siendo la meta de 30%.

#### Cliente N°2

- Experiencia cliente: aumentó de 82% a 94%, siendo la meta de 85%.
- Nivel de servicio: incrementó de 66% a 75%, siendo la meta de 70%.

