

ORGANIZACIONES PEQUEÑAS O EN CONSOLIDACIÓN

# Base operativa y consistencia de servicio.

Una ruta para organizaciones donde la experiencia del cliente depende de pocas personas, la operación necesita más estructura y el próximo salto exige consistencia.



FORTALECER MI BASE

## Programa inicial:

Liderazgo de Hospitalidad  
para Supervisores

Duración sugerida: **4 a 6 horas**

**Antes de avanzar,  
entendemos el contexto.**

Agenda una llamada de  
45 minutos para validar la  
ruta correcta.

[AGENDAR DIAGNÓSTICO](#)

# Cuando el servicio depende de *pocas personas.*

Este camino es para negocios y equipos que ya tienen intención de crecer, pero necesitan ordenar la base: cultura, criterio de supervisión, manejo de clientes y ejecución diaria.



## **01** Servicio vulnerable

La experiencia cambia según quién esté atendiendo o supervisando.

## **02** Falta de estructura

Existen buenas intenciones, pero no siempre hay criterios compartidos.

## **03** Intención de escalar

El equipo necesita fortalecer su forma de liderar antes de crecer.

*La base no se improvisa:  
se observa, se ordena y se entrena.*

AGENDAR DIAGNÓSTICO

# Cuatro focos para ordenar *la operación.*

**01**

## **Cultura**

Convertir la hospitalidad en una forma cotidiana de operar.

**02**

## **Criterio**

Tomar mejores decisiones frente a clientes y situaciones complejas.

THL

**03**

## **Ejecución**

Asegurar que el estándar se sostenga en el turno y no solo en la intención.

**04**

## **Liderazgo**

Entender al supervisor como referente cultural del equipo.

**Objetivo:** que la experiencia deje de depender del impulso individual *y empiece a sostenerse desde una base compartida.*

PROGRAMA PARA PYMES

## Liderazgo de Hospitalidad *para Supervisores*

### Dirigido a

Supervisores, encargados de turno y jefaturas intermedias en empresas pequeñas donde quien supervisa influye directamente en la experiencia del cliente.

### Duración

4 a 6 horas

### Modalidad sugerida

Taller estratégico y práctico para equipos operativos.

## *Objetivo del programa*

Desarrollar supervisores capaces de gestionar equipos y situaciones de clientes desde una mentalidad de hospitalidad, entendiendo su impacto directo en la experiencia.

### MENTALIDAD

hospitalidad aplicada al día a día

### CRITERIO

lectura y respuesta ante situaciones reales

### ESTÁNDAR

consistencia en la ejecución del servicio

**AGENDAR DIAGNÓSTICO**

# Tres módulos para instalar *criterio operativo.*

## **01** Cultura de hospitalidad en la operación

- Qué es hospitalidad en una organización
- Diferencia entre servicio y hospitalidad
- Cómo se transmite la cultura en el día a día
- El supervisor como referente cultural

## **02** Manejo de clientes desde el liderazgo

- Leer lo que el cliente no dice
- Manejo de situaciones complejas
- Convertir conflictos en oportunidades
- Liderar la experiencia desde la operación

## **03** Supervisar con vision estratégica

- Impacto de pequeñas decisiones
- Asegurar ejecución
- Redefinir el estándar de servicio desde el liderazgo

*De la intuición individual a un criterio compartido.*

## RESULTADO ESPERADO

# Supervisores *con más criterio,* equipo con mas consistencia.

**1** **Comprenden su impacto**  
Reconocen cómo sus decisiones afectan la experiencia del cliente.

**2** **Manejan situaciones con mayor criterio**  
Leen mejor el contexto y responden con más seguridad.

**3** **Transmiten cultura de hospitalidad**  
Modelan comportamientos y estándares para el equipo.



### ANTES

---

Servicio dependiente de personas clave.

### DESPUES

Servicio sostenido por criterios compartidos.

[AGENDAR DIAGNÓSTICO](#)

ANTES DEL PROGRAMA

# Todo comienza *con una lectura estratégica.*

El diagnóstico permite entender contexto, operación y oportunidad antes de definir la ruta de trabajo.

01

Reserva tu diagnóstico en la web

02

Lectura estratégica del contexto

03

Entregable con hallazgos y próximos pasos

## DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO con María Virginia

45 minutos  
sesión online

Uno a uno  
sesión privada

Online  
vía Google Meet

## *Lectura + ruta*

Una primera conversación para confirmar si el programa de base operativa es el siguiente paso más coherente.

Agenda una llamada de 45 minutos para validar si esta es la ruta correcta.

RESERVAR DIAGNÓSTICO

FORTALECER MI BASE

# Si tu operación *ya pide mas estructura,* este es el primer paso.

Agenda el Diagnóstico Estratégico con María Virginia y recibe una primera lectura para decidir cómo fortalecer la base operativa y la consistencia del servicio.

AGENDAR LLAMADA DE 45 MINUTOS



**Escanea o haz click para agendar**

Diagnóstico online de 45 minutos, uno a uno,  
vía Google Meet.