

by MaríaVirginia

ORGANIZACIONES MEDIANAS O EN EXPANSIÓN

Crecimiento con estructura y *coherencia.*

Una ruta para equipos en expansión que necesitan alinear operación, liderazgo y experiencia sin perder agilidad.



ORDENAR MI CRECIMIENTO

Programa:

Cultura de Hospitalidad y
Gestión Estratégica de Clientes

Duración sugerida: **16horas**
4 sesiones de 4 horas

Antes de ordenar el crecimiento, leemos el momento.

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

[AGENDAR DIAGNÓSTICO](#)

Cuando crecer empieza a tensionar *la experiencia.*

Este escenario es para organizaciones que ya no están en una etapa inicial: tienen más líderes, más áreas, más clientes y más decisiones ocurriendo en paralelo.

01 Brechas entre áreas

La experiencia se fragmenta cuando cada equipo interpreta el estándar a su manera.

02 Operación tensionada

El crecimiento genera más presión, más excepciones y más decisiones en terreno.

03 Necesidad de foco

Hay que ordenar prioridades para sostener cultura, servicio y resultados.

El crecimiento no solo exige más capacidad.

Exige coherencia para decidir, liderar y ejecutar mejor.

AGENDAR DIAGNÓSTICO

De expansión *a sistema* alineado.

La ruta trabaja cuatro capas que permiten crecer sin romper la experiencia que el cliente vive.

1

Cultura

Lo que se vive, no solo lo que se declara.

2

Cliente

Lo que ocurre en los momentos de verdad.

3

Operación

Lo que permite sostener el estándar en terreno.

4

Negocio

Lo que la experiencia protege o potencia.

THL

El objetivo no es crecer con más fricción.

Es crecer con más criterio, estructura y coherencia.

HOSPITALITY LEADERSHIP PROGRAM

Cultura de Hospitalidad y Gestión Estratégica de Clientes

Dirigido a

Jefaturas, gerentes de área,
líderes de equipos de servicio y
empresas con más de 5 líderes.

Duración sugerida

16 horas

4 sesiones de 4 horas

Formato

Trabajo estratégico y aplicado con líderes.

Propósito del programa

Desarrollar líderes capaces de gestionar cultura de hospitalidad, experiencia del cliente y resultados de negocio desde una visión estratégica del servicio.

CULTURA

hospitalidad vivida
desde el liderazgo

EXPERIENCIA

manejo estratégico
de clientes

RESULTADO

servicio conectado al
negocio

[AGENDAR DIAGNÓSTICO](#)

Primero: *cultura y cliente.*

Las dos primeras sesiones instalan una lectura común: cómo se construye la cultura desde el liderazgo y cómo se gestiona la experiencia del cliente con criterio.

01 **Cultura de hospitalidad desde el liderazgo**

Objetivo: Comprender cómo la cultura se construye desde el comportamiento del liderazgo y no desde los manuales.

- Hospitalidad como filosofía organizacional
- Cultura declarada vs cultura vivida
- Impacto del liderazgo en la experiencia
- Cómo se redefine el estándar en la operación

Resultado: La cultura del servicio comienza en el comportamiento del líder.

02 **Experiencia del cliente y manejo estratégico**

Objetivo: Desarrollar la capacidad de gestionar clientes y situaciones complejas desde una mentalidad de hospitalidad.

- Psicología del cliente
- Momentos de verdad en el servicio
- Manejo de clientes complejos
- Recuperación de servicio
- Conflictos como oportunidades de fidelización

Resultado: Líderes capaces de gestionar la experiencia con criterio estratégico.

Luego: *operación y negocio.*

Las sesiones finales conectan el liderazgo en terreno con la ejecución real y el impacto que la hospitalidad tiene en reputación, fidelización y resultados.

03

Liderazgo en la operación

Objetivo: Fortalecer el liderazgo en terreno para asegurar coherencia entre cultura, equipo y experiencia del cliente.

- Observación estratégica de la operación
- Detectar fallas invisibles en el servicio
- El error del “yo informé”
- Asegurar ejecución real en los equipos

Resultado: Líderes presentes que leen la operación y sostienen el estándar.

04

Hospitalidad como estrategia de negocio

Objetivo: Comprender el impacto estratégico de la hospitalidad en reputación, fidelización y resultados de la organización.

- Experiencia del cliente y rentabilidad
- Hospitalidad como diferenciador competitivo
- Impacto del liderazgo en la reputación
- Pensamiento estratégico en organizaciones de servicio

Resultado: Líderes capaces de conectar cultura, experiencia y resultados.

Coherencia real entre liderazgo, operación y negocio.

Una experiencia *aplicada a la realidad* del equipo.

01 **Casos reales**
de operación

02 **Análisis**
de experiencias
de clientes

03 **Conversaciones**
estratégicas
de liderazgo

04 **Ejercicios**
de observación
operacional



Resultado esperado

Líderes que conectan cultura, experiencia del cliente y resultados de negocio con mayor coherencia entre lo declarado y lo que el cliente vive.

CERTIFICACIÓN

Hospitality Leadership Program
by MaríaVirginia

AGENDAR

ORDENAR MI CRECIMIENTO

Si tu equipo
creció más rápido
que su estructura,
es momento de ordenar.

Agenda el Diagnóstico Estratégico con María Virginia y recibe una primera lectura para entender dónde se tensionan cultura, operación, experiencia del cliente y negocio.

AGENDAR LLAMADA DE 45 MINUTOS



**Escanea o haz click para
agendar**

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