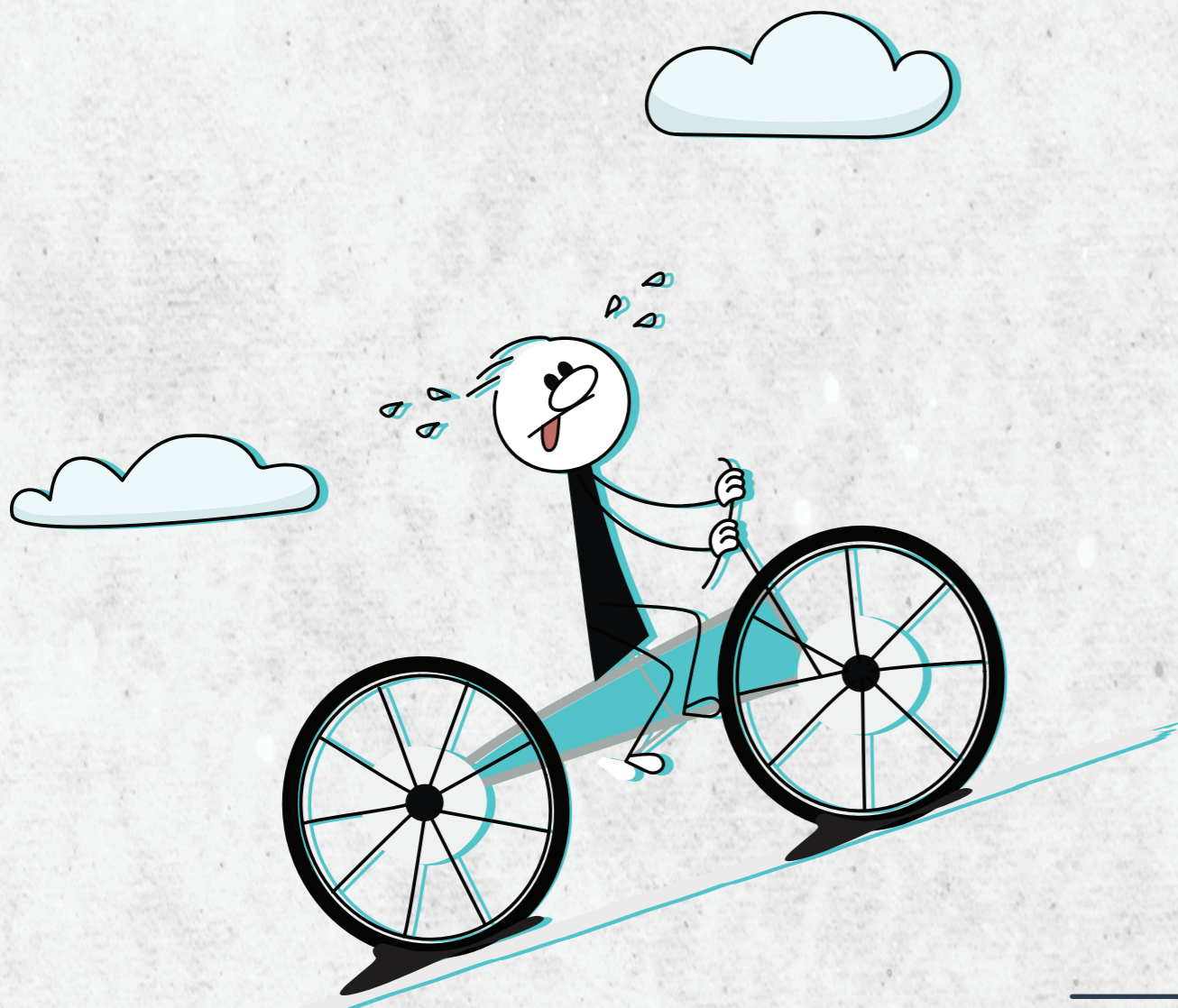


# ESCUELA DE ANFITRIONES



No importa la calidad de una bicicleta, sus componentes y características, si las ruedas, las que están en contacto con el piso, están desinfladas, el avance va a ser lento y lleno de esfuerzos.

La escuela de anfitriones es una metodología que logra que los participantes presten un servicio extraordinario, de manera **GENUINA**.

Respalda por 14 años de experiencia en formación y por los últimos hallazgos en neurociencia y psicología.

## Los resultados



- Impacta los indicadores de CX y EX.
- Genera una cultura organizacional centrada en el cliente.
- Cambia la actitud de los ejecutivos y desarrolla sus habilidades.
- Convierte a los ejecutivos en profesionales de la CX.
- Implementa protocolos efectivos.
- Potencia el resto de los esfuerzos de la organización en las otras ondas de la experiencia de cliente.
- Despierta en los ejecutivos la vocación de servir.

## LA IMPLEMENTACIÓN

### 1. Diagnóstico



Entrevista con líderes



Entrevista con recursos humanos



Assessment de la cultura organizacional



Assessment de burnout de los participantes

### 2. La Escuela de Anfitriones

Se desarrolla a través de sesiones de formación de 4 horas en grupos de 30 personas. Entre un módulo y otro, los participantes resuelven desafíos a través de nuestra app móvil aplicando lo aprendido de manera gamificada.

#### MÓDULO 1



#### MÓDULO 2



#### MÓDULO 3

12 módulos que trabajan de manera integral y complementaria en las tres dimensiones que generan la transformación:

- Comportamientos (el "Qué")
- Habilidades (el "Cómo")
- Actitudes (el "Desde dónde")

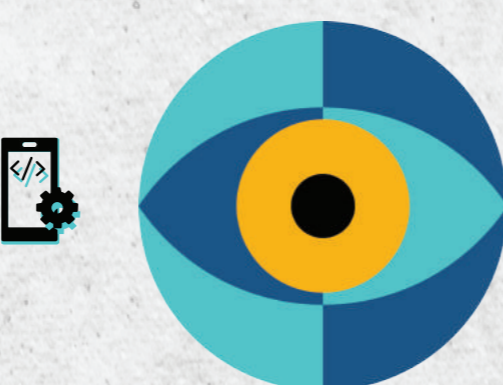
## MÓDULOS BÁSICOS

Habilidades, actitudes y comportamientos primarios que todo anfitrión debe internalizar.



Servir es un privilegio

No se trata de hacer lo que amas sino de amar lo que haces.



Aprende a leer a los clientes

Cómo ajustar el servicio a la personalidad de tu cliente.



Primero entiendo, luego explico

Una guía para comunicarte fácilmente con tus clientes.



Los 7 pecados capitales del servicio

Aprende a identificar los comportamientos que destruyen la experiencia del cliente.



Cómo atender clientes enojados

5 pasos para enfrentar situaciones difíciles.

### MODULOS AVANZADOS

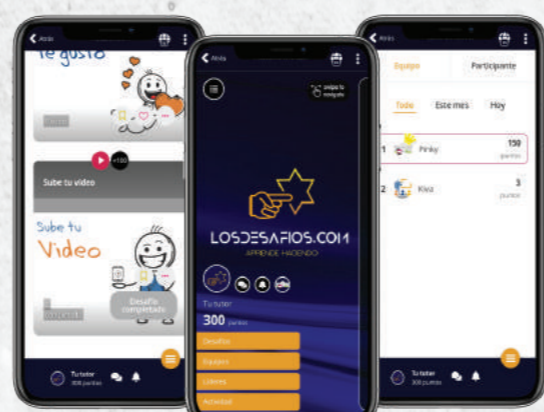
Contamos con 4 módulos avanzados que complementan la formación y generan las competencias como anfitrión extraordinario.

### MODULOS ESPECIALIZADOS

Contamos con 3 módulos especializados que se aplican de acuerdo al perfil del grupo.

### LOS DESAFÍOS

Una aplicación móvil con desafíos prácticos y divertidos que ayuda a los participantes a aplicar en el día a día todo lo que aprendieron en la Escuela de Anfitriones.



### LA ESCUELA REMOTA

Es un proceso de formación remota totalmente soportado por Star Service pensado para grupos de más de 200 personas para asegurar que la transformación sea un éxito.



### 3. Transforma-te

Programa de consolidación que se implementa después de terminar la Escuela de Anfitriones.



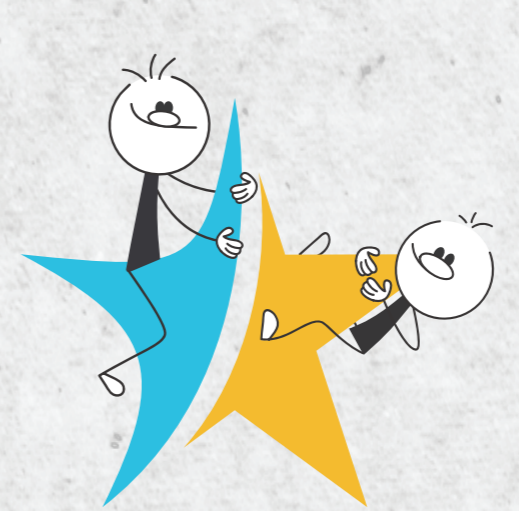
ACTUALIZAte

Cápsulas de formación continua acompañadas de desafíos en nuestra aplicación móvil.



RETROALIMENTAte

Retroalimentación en lugar de evaluación a través de reuniones de integración y team building.



INTEGRATE

Construir y mantener el trabajo en equipo con mentorías individuales a los participantes y retrospectivas de su desempeño.

Conoce más

