MEJORA DE KPI'S EN UNIDADES DE NEGOCIO

EXCELENCIA COMERCIAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El éxito en una línea de negocio se construye a través de una buena **coordinación de acciones entre sus diferentes equipos** y una **excelencia en la ejecución de todos los profesionales** que trabajan en ella.

Mi labor es hacer que esto suceda acompañando a los equipos para que **funcionen de forma implicada y organizada entre todos**.

MEJORA DE LOS RESULTADOS/KPI'S EN LINEAS DE NEGOCIO

Imagina qué resultados obtendríamos si todos los integrantes de los equipos tomaran las decisiones y acciones correctas, en el momento oportuno, desde el nivel de pensamiento adecuado y con las habilidades necesarias en su día a día laboral

*Los trabajadores, con sus tareas, construyen **a diario** resultados buenos y **sin darse cuenta, también resultados que son mejorables** ya que **los resultados solo son fórmulas de hacer las cosas.***

*Mi trabajo consiste en **diseñar la mejor manera de hacer cada tarea en todos los momentos clave que existen en el día a día de un negocio para que los equipos la ejecuten** y si es necesario, desarrollarlos en las **habilidades y herramientas** que se requieran para ello.*

MEJORA DE LOS RESULTADOS Y KPI'S EN LINEAS DE NEGOCIO

Evaluación y Diagnóstico

- ✓ **Observación del funcionamiento** del equipo y diseño de mejoras en la ejecución de tareas diarias.
- ✓ **Identificación de áreas de mejora**, objetivos y **KPI's** para monitorear el progreso.

Ejecución y Seguimiento

- ✓ **Alineación de procesos internos** con los objetivos estratégicos.
- ✓ **Implementación de estructuras organizativas** eficientes.
- ✓ **Mejora de la comunicación** y la cohesión del equipo.
- ✓ **Capacitación in situ**
- ✓ **Desarrollo de habilidades** y herramientas necesarias para la excelencia.
- ✓ **Monitoreo constante** para asegurar la alineación con los objetivos y necesidades de la empresa.

ENFOQUE INTEGRAL 360º

1. CONTROL DE GESTIÓN Y PROCESOS ÓPTIMOS

SIN KPI'S NO SE PUEDE GESTIONAR NI MEDIR EL RENDIMIENTO

¿Se gestiona la unidad de negocio y todos sus trabajadores a través de kpi's?

Analizo **todos los procesos de trabajo en líneas de negocio y areas** de la empresa **para conseguir los resultados deseados**

2. PERSONAS AUTODIRIGIDAS

¿Son todos los profesionales hábiles y se enfocan **diariamente** a conseguir sus objetivos?

Desarrollo a directivos y equipos para que estén **centrados en sus objetivos, sean excelentes en su gestión y consigan sus kpi's**

3. SISTEMAS ALINEADOS

¿Utiliza la empresa todos sus sistemas para conseguir los resultados deseados?

Me aseguro que **todos** los sistemas **estén alineados con los objetivos y necesidades de la unidad de negocio**

OBJETIVOS CONSEGUIDOS

- **Efectividad** en la gestión
    - **Equipos alineados**
    - **Incremento** en ventas
- Índices de **satisfacción del cliente** conseguidos

"A finales del segundo día ya estábamos funcionando muy bien como equipo. Hemos conseguido sobretodo orden, planificación y profesionalidad. **Los resultados son increíbles.**"

- V.R

"El programa funciona y me facilita la vida. El programa me ha ayudado en organizarme mejor, a evitar llamadas innecesarias y sobretodo soy más proactiva al avanzarme al cliente."

-V.J

"El programa me ha ayudado a entender a los clientes, en como puedo gestionar sus emociones y sus expectativas y como expresándome diferente puedo llegar mejor al cliente."

-M.A

FRANCISCO ARNAUS DE ROS
Director Postventa- Grupo Quadis

En mi trayectoria profesional he visto muchos coaches, no creia en el coaching hasta que colaboré en un proyecto con Laia para ayudar a transformar a mi equipo.

Tiene la capacidad de influir positivamente en el equipo, tanto a nivel profesional como emocional. (Sin emoción no hay cambio real). Aún si eres un profesional al que le guste la dirección de equipos, Laia es capaz de generar un gran impacto en el equipo en poco tiempo, de manera que provoca una reacción y una necesidad de cambio en la persona.

Laia es seria, profesional, capaz y cumplidora y sin duda la recomendaría.

TONI SUBIRATS. Director
Postventa VILAMOBIL MOTOR SL

La Laia va treballar a la meva empresa, va desenvolupar diferents programes de coaching orientats a la satisfacció de client. Va integrar els diferents equips, proporcionant treball en equip, motivació i enfocament client. Els resultats que vam obtenir van ser molt satisfactoris, la puntuació en la pregunta que fem als clients, quin es el seu nivell de satisfacció en el servei postvenda?, vam incrementar del valor de 4 a 4,8, considerant que el màxim es 5 estrelles. Els nostres equips d'alt rendiment van valorar molt positivament aquest programa.
La Laia es seria, professional, capaç i complidora i sens dubte la recomanaria.

SALVADOR MARTINEZ
Manager Grupo Eulen

Laia ha colaborado con mi Organización en la realización de varios proyectos para impulsar el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo. En mi opinión es una profesional íntegra, muy bien formada, buena comunicadora y con muchos recursos al servicio de los objetivos que se persigan en cada momento.

Su aportación ha sido muy valiosa y espero contar con ella en el futuro.

¡Objetivos de Marca Conseguidos! Nº1 en Satisfacción del Cliente 2016

Audi España quería convertirse en el nº1 en satisfacción del cliente en su paso por el taller.

Este desafío era significativo, dado el alto nivel de exigencia de sus clientes, quienes esperaban que su experiencia de servicio estuviera a la altura de sus expectativas en sectores Premium. Para abordar este reto, desarrollamos e implementamos el Programa Audi Prestige Service en toda la red de talleres en España con el objetivo de transformar la experiencia del cliente desde el primer contacto hasta la llamada final de satisfacción, garantizando un servicio excepcional en cada interacción. ¡Objetivo conseguido!

¿Se pueden mejorar los kpi's de una unidad de negocio en 5 días? La respuesta es ¡sí!

Este grupo se propuso un ambicioso objetivo: una orientación del 100% hacia el cliente y subir el ticket medio.

Este desafío requería mejorar el proceso de ventas y resolver problemas críticos como: **Atención y Trato Recibido, Concentración de Clientes en Horas Punta e impuntualidad, Exceso de Llamadas, Coordinación Entre Taller y Asesores, Falta de Tiempo y Clientes Insatisfechos.**

¡Objetivo conseguido!

CLIENTES

ferrovial
accenture
SEA PEOPLE
Tarracomòbil
BERTRAN
GRUPO EULEN
GRUP JOUNOU
mediolanum BANCO
arc disseny barcelona
FAMILIA TORRES Desde 1870
nexe the way of change
La Salle
TORRE BLANCA
Reusmòbil
CEPTA CONFEDERACIÓ EMPRESARIAL DE LA PROVÍNCIA DE TARRAGONA
SKEYNDOR
ADKNOMA HealthResearch
Vilamòbil
Ajuntament de Salou
IVECO
RWE
LAGUPRES
bastan TECNOLOGÍAS
Baker McKenzie.
GERRATGE MONTSERRAT 55 anys 1957 - 2012
TORRES IMPORTS
NOVELL L'ESPRESSO
pimec Micro, petita i mitjana empresa de Catalunya

CONTACTO

+34 637 714 106
laia@laiamarti.es
www.laiamarti.es
@laiamarticoaching
Laia Martí (perfil empresa)
Ganduxer 15, Local 7, 08021 Barcelona