

# Customer Experience



# Customer Experience



¿En qué te debes enfocar para ser **extraordinario**?



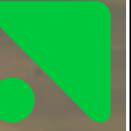
**:Padlet**

## **Actividad**

Elementos clave  
para relaciones a  
largo plazo

### **¡Vamos a Padlet!**

Enlisten cuáles son los elementos  
claves para construir una relación  
fuerte de largo plazo.



# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO



# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

Confianza

Recursos

Amor

Memorabilidad



A group of photographers are silhouetted against a vibrant orange and yellow sunset sky. They are positioned on a dark, rocky mountain peak. Some are standing with tripods, while others are in more dynamic poses, suggesting a moment of shared achievement or collaboration. The overall mood is one of accomplishment and teamwork.

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

**Confianza**



amazon

T Mobile

**COSTCO**  
WHOLESALE



amazon

The Amazon logo, consisting of the word "amazon" in a lowercase, sans-serif font, with a yellow smile arrow underneath it.

T-Mobile

**COSTCO**  
WHOLESALE

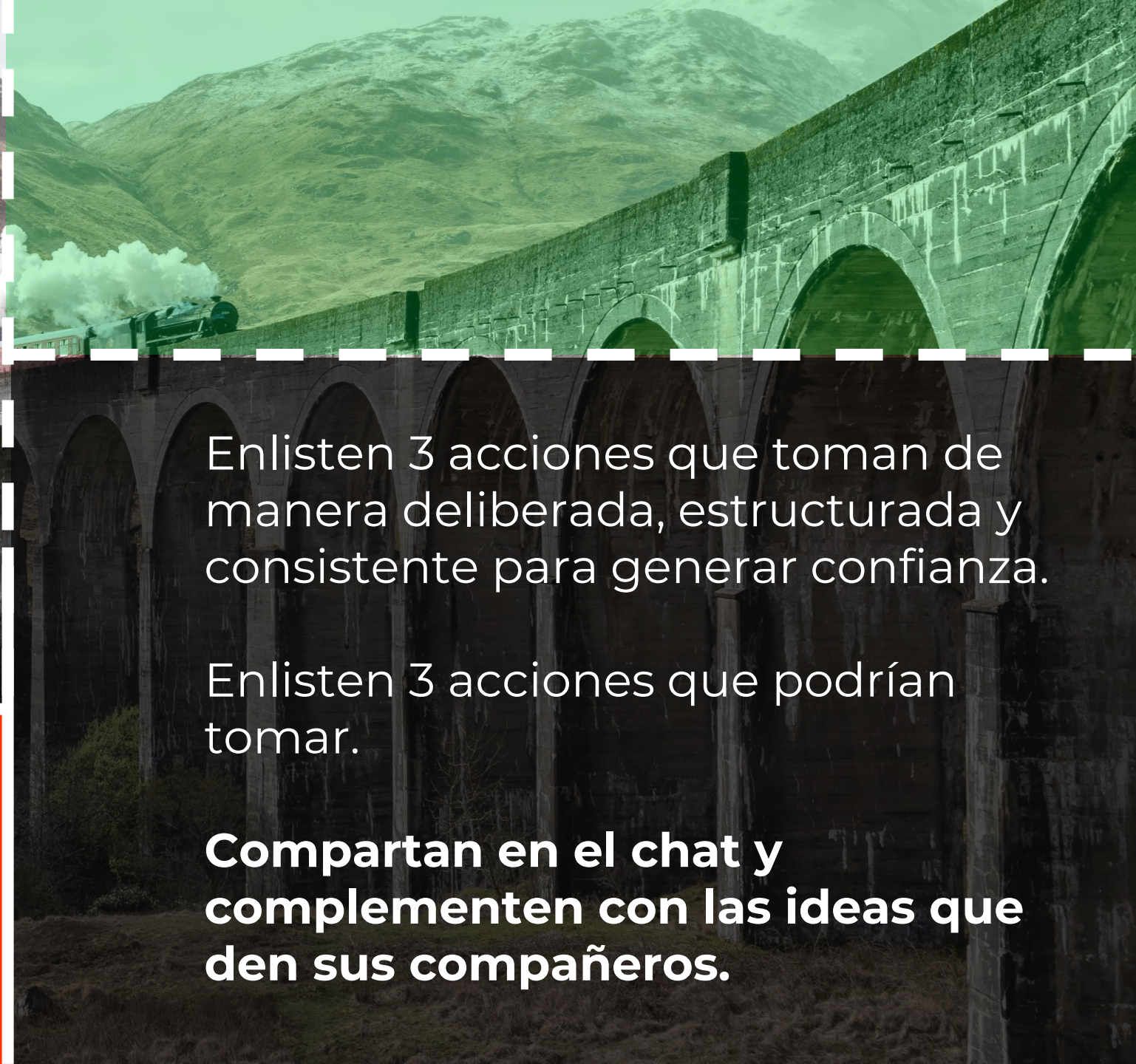


**T Mobile**<sup>®</sup>

amazon

**COSTCO**<sup>®</sup>  
WHOLESALE





# Actividad

## Generar confianza

Enlisten 3 acciones que toman de manera deliberada, estructurada y consistente para generar confianza.

Enlisten 3 acciones que podrían tomar.

**Compartan en el chat y complementen con las ideas que den sus compañeros.**

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

Confianza

Recursos

Amor

Memorabilidad



A group of people are silhouetted against a bright, orange sunset sky. They are in various celebratory poses, some with arms raised and legs kicked. The scene is set on a dark horizon line, possibly a beach or a cliff. The overall mood is joyful and triumphant.

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

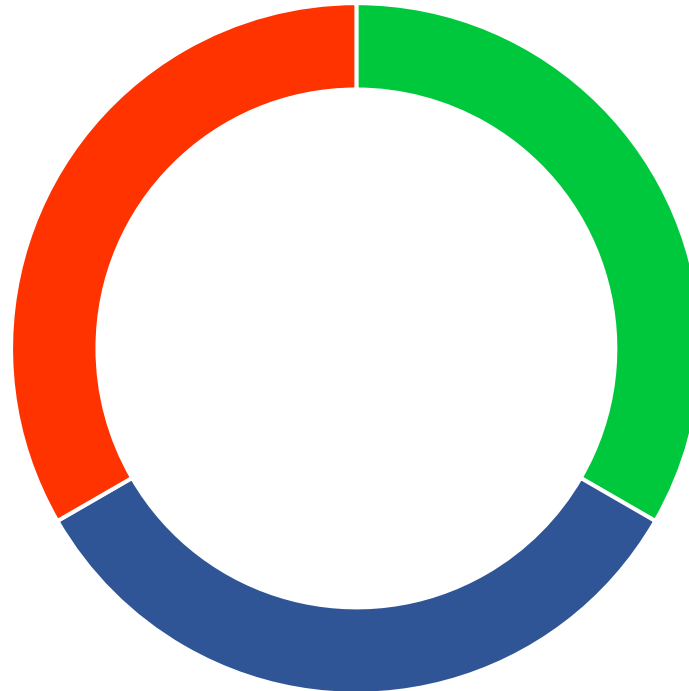
**Amor**

# Estilos de reciprocidad adoptados por personas



## Tomadores

- Ayudan a otros cuando se ven más beneficiados que afectados
- Demuestran muchos celos cuando otros tienen éxito
- Pierden la confianza de otros a largo plazo



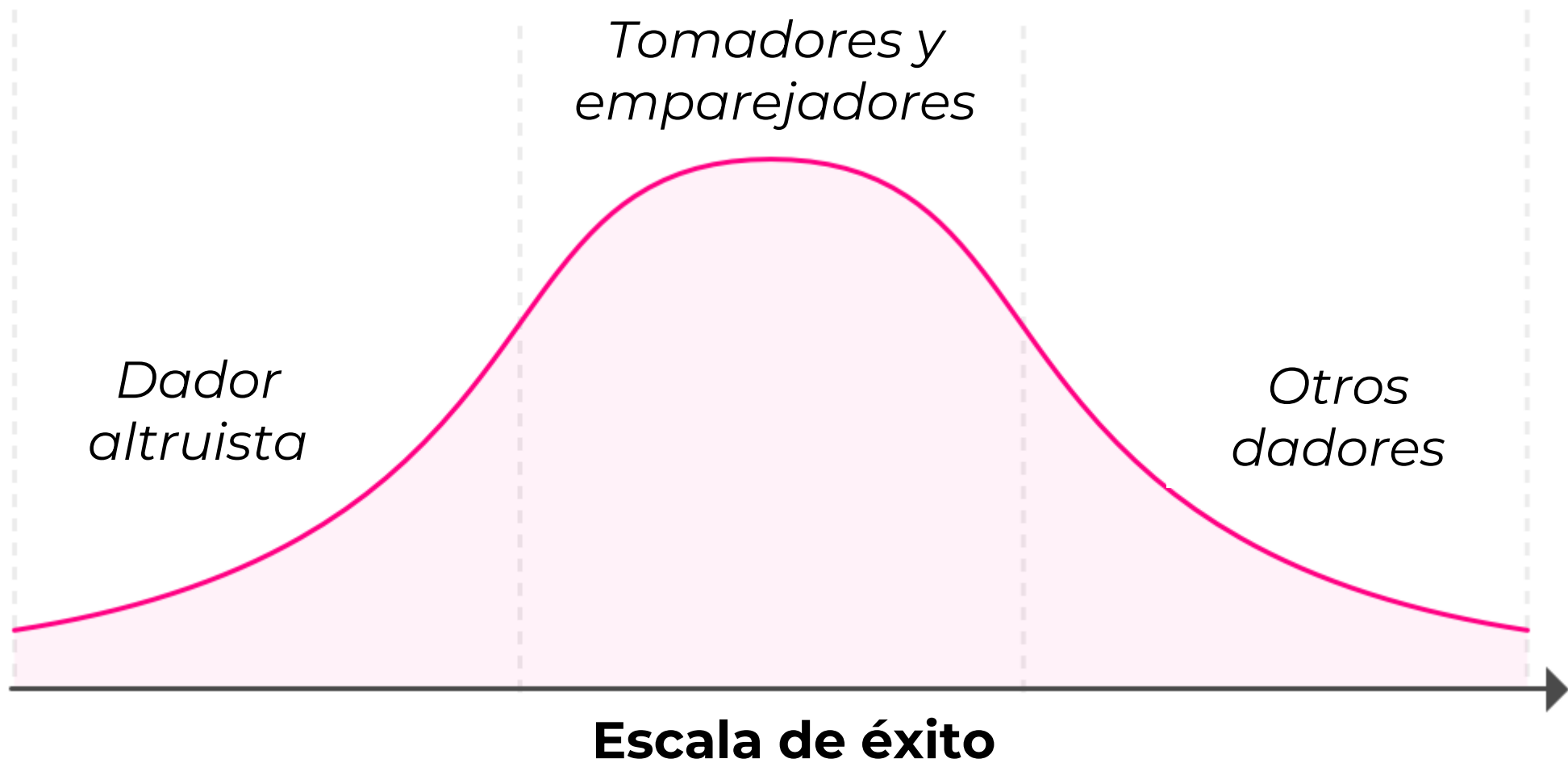
## Dadores

- Ayudan a otros, aunque el costo de ayudar los perjudique
- Su reciprocidad es contagiosa e inspira a otros a volverse “dadores” también
- Buscan una forma de ganar-ganar para todos

## Emparejador

- Intentan encontrar el balance entre dar y recibir
- Sus valores se centran en justicia, equidad y reciprocidad
- Buscan incluir a la mayoría de las personas\*

# Tomadores, dadores y emparejadores en el entorno laboral





# Tres estilos de interacción interpersonal

THREE STYLES OF INTERPERSONAL INTERACTIONS



**Dador**  
*¿Qué puedo  
hacer por ti?*



**Tomador**  
*¿Qué puedes  
hacer por mí?*



**Emparejador**  
*Yo hago algo por ti,  
tú haces algo por mí*

# Dadores vs Tomadores



## Valores de los Dadores

- Ser de ayuda (trabajar para el bienestar de otros)
- Responsabilidad (ser confiable)
- Justicia social (darle importancia a las desigualdades)
- Compasión (responder a la necesidad de otras personas)

## Valores de los Tomadores

- Riqueza (dinero, bienes materiales)
- Poder (dominar, controlar a otros)
- Placer (disfrutar la vida)
- Ganar (que te vaya mejor que a otros)

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

Confianza

Recursos

Amor

Memorabilidad



A group of people are silhouetted against a bright, orange sunset sky. They are standing in a circle, holding hands, with their arms raised in a gesture of unity or celebration. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare effect.

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

**Recursos**

# Actividad

## Recursos para ser extraordinario

Enlista con qué recursos cuentas para ser extraordinario, basándote en:

- Tiempo
- Presupuesto

Identifica cuánto tiempo y presupuesto necesitarías para ser extraordinario

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

Confianza

Recursos

Amor

Memorabilidad



A group of people are silhouetted against a bright orange and yellow sunset sky. They are in various celebratory poses, some with arms raised and some holding hands. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare effect.

**CREAR RELACIONES  
FUERTES Y DE  
LARGO PLAZO**

**Experiencias Memorables...**

# CREAR RELACIONES FUERTES Y DE LARGO PLAZO

Confianza

Recursos

Amor

Memorabilidad





**GRACIAS**