

QUE VUELVAN

Servicio al cliente que
genera recompra

90 MIN • EXPERIENCIA PRÁCTICA

Milena E. Castro Carrillo

Paola Andrea Sarmiento Morales

02 CASO DE ENTRADA QUE VUELVAN

SAZÓN DE CASA

La comida estuvo deliciosa... ¿volverá?

- Una pareja llega a su restaurante.
- Nadie los recibe durante algunos minutos.
- Hacen el pedido. La comida está deliciosa, pero uno de los platos se demora.
- Cuando preguntan, les dicen: "ya casi sale".
- Al pagar, la cuenta tiene un error. Lo corrigen.
- Se despiden con un simple "gracias".

¿Qué pasó aquí?
¿Cree que este cliente volverá?



03 LA PREGUNTA CLAVE **QUE VUELVAN**

¿Por qué regresamos a un restaurante?
Las experiencias también se saborean

¿Qué pesa más en su decisión de volver?

04 MÁS QUE UN PLATO
QUE VUELVAN

**Producto + Servicio +
Emoción = Experiencia**

Producto
Lo que servimos

+

Servicio
Cómo lo servimos

+

Emoción
Cómo lo
hacemos sentir

=

**Una experiencia
que invita a volver**

05 EL VIAJE DEL CLIENTE

QUE VUELVAN

La experiencia comienza antes del primer bocado

- Descubre

¿Qué ve?
¿Qué lee?

- Llega al restaurante

¿Cómo lo
recibimos?

- Hace el pedido

¿Es clara la
información?

- Espera y consume

¿Cómo vive
la espera?

- Paga

¿Es ágil y
correcto?

- Se va... ¿y después?

¿Mantenemos
el contacto?

Cada momento influye en su decisión de volver

06 MOMENTOS QUE DECIDEN

QUE VUELVAN

Pequeños momentos, grandes decisiones



MOMENTOS QUE SUMAN

- **Bienvenida** cálida
- **Información** clara
- **Atención** amable y profesional
- **Tiempos** adecuados
- **Ambiente** agradable y limpio
- **Despedida** cercana

MOMENTOS QUE RESTAN

- **Esperas** sin información
- **Trato** indiferente
- **Errores** en pedidos o cuentas
- **Falta** de solución a quejas
- **Espacios** sucios o desordenados
- **Despedida** impersonal



07 EL CEREBRO DEL CLIENTE

QUE VUELVAN

No recordamos todo por igual

- Las emociones activan la memoria
- Recordamos más lo que nos impacta
- Las experiencias positivas generan conexión y preferencia



**“El cliente
no recuerda
cada detalle
de su visita,
recuerda
cómo lo
hicimos sentir.”**

La emoción es el puente entre la experiencia y la decisión de volver.

08 PICO + FINAL

QUE VUELVAN

Diseñar el recuerdo que queremos dejar

- Intensidad emocional



El cliente recuerda especialmente el **pico de la experiencia** y **el final**, no el promedio de todo.

¿Qué pico quiere crear?

- ¿Cómo termina hoy la experiencia en su negocio?

09 CUANDO ALGO SALE MAL QUE VUELVAN

Una queja bien gestionada también fideliza

“Un problema bien resuelto genera más confianza que un servicio perfecto.”

1. Escuchar con atención
2. Mostrar empatía
3. Ofrecer una solución real
4. Actuar con agilidad
5. Hacer seguimiento

10 QUE QUIERA VOLVER QUE VUELVAN

Recompra sin depender del descuento

- Reconocimiento
del cliente
recurrente

- Personalización
de la
experiencia

- Pequeños
detalles que
sorprenden

- Invitación
a regresar
(credibilidad)

- Posventa y
comunicación

- Coherencia
en todo
momento

11 TALLER QUE VUELVAN

Mañana en mi restaurante...

- **1. Identifico 3 puntos de fuga**
(¿dónde pierdo clientes?)
- **2. Defino 3 oportunidades de mejora**
(qué puedo hacer)
- **3. Escribo 3 acciones concretas**
(que implementaré esta semana)

La mejor estrategia de fidelización empieza con una decisión: HACERLO.

“No basta con que diga: *qué rico comí*. Buscamos que diga: *quiero volver*.”

QUE VUELVAN

Gracias por creer que mejores experiencias
construyen mejores negocios