



# LIDERAZGO CONSCIENTE

NUEVOS IMPULSOS PARA EMPRENDER

Andrea Sydow©

# NUEVOS IMPULSOS PARA EMPRENDER Y ENTENDER LO QUE DE VERDAD IMPORTA

12 COLUMNAS PUBLICADAS  
EN GAN@MÁS PORTAL DE NOTICIAS  
Y REVISTA PARA EMPRENDEDORES, PERÚ

Andrea Sydow©, Berlín

DISEÑO CAMILA PHILIPPENS, BUENOS AIRES

# INDICE

---

<b>04</b>	UN SERVICIO GENUINO ES IMPAGABLE	<b>25</b>	MODELOS DE NEGOCIO DISRUPTIVOS
<b>07</b>	PARA QUE UN NEGOCIO FUNCIONE A TOPE	<b>28</b>	PARA RENDIR HAY QUE PRIORIZAR
<b>10</b>	ÉXITO FULMINANTE	<b>31</b>	ENFOQUE ABSOLUTO
<b>15</b>	LA VIDA PRIMERO	<b>34</b>	KISS
<b>17</b>	EMPRENDEDOR SANO EMPRESA SANA	<b>37</b>	LA CALIDAD CUENTA MÁS QUE LA VELOCIDAD
<b>20</b>	TRES PASOS PARA EMPRENDER INTELIGENTEMENTE	<b>40</b>	BIOGRAFÍA DE ANDREA SYDOW
<b>22</b>	TU CLIENTE ES UN HÉROE		



UN  
SERVICIO  
GENUINO  
ES  
IMPAGABLE

## UN SERVICIO GENUINO ES IMPAGABLE

Entreno líderes y en especial me interesa todo aquello que fomenta la vitalidad de personas, de empresas y de relaciones. Lo que es vital se expresa de forma auténtica. Esto nos permite conectar de manera genuina con nuestro proyecto empresarial y ofrecer buenos servicios obteniendo como resultado clientes satisfechos. Lo que a su vez repercute en el éxito que obtenemos como emprendedores.

Ser profesional no es ser un robot. Ser profesional conlleva ser competente, eficiente y cumplir con la palabra. Factores que repercuten en los resultados que conseguimos. Sin embargo, no nos debemos olvidar de crear relaciones genuinas con nuestros clientes, ya sea como autónomos o como parte de un equipo de una multinacional. Brindemos servicios a clientes externos o internos -como por ejemplo a otro departamento de la empresa o a un jefe-. Un departamento de Servicio al Cliente que se precie debe brindar una atención personal y ajustada a la necesidad de cada persona en concreto.

Conocemos los desesperantes momentos colgados del teléfono escuchando una y otra vez melodías pregrabadas mientras esperamos que nos atienda una persona de carne y hueso. Nos suele molestar bastante recibir instrucciones automatizadas de voces sintetizadas.

La fidelidad del cliente crece con un servicio personalizado y genuino. Es la satisfacción que el cliente siente cuando su necesidad específica ha sido satisfecha que lo lleva a hacerse embajador voluntario de nuestra empresa. Las relaciones genuinas siempre son satisfactorias, tanto para la persona que brinda el servicio como para la que lo recibe.

Las relaciones genuinas propician más oportunidades para sorprender al cliente gratamente. Si la empresa se mueve por las redes sociales tiene oportunidades diarias de interactuar de manera genuina con sus clientes. Recientemente, un renombrado diseñador canadiense comentó en Twitter que unos ladrones habían forzado la puerta de su coche y, entre otras cosas, le habían robado unos cupones que le daban un descuento a la hora de comprar su yogur favorito. Como había mencionado la marca del yogur en el mensaje, esta queja llamó la atención de la citada marca de yogures. Para sorpresa del diseñador, la empresa de yogures le pidió su dirección para poder reemplazarle los cupones robados por correo.

A esa marca de yogures, esta sorpresa le costó unos pocos minutos y otros

A esa marca de yogures, esta sorpresa le costó unos pocos minutos y otros tantos céntimos para despachar la carta. No cabe duda de que es una empresa con un servicio al cliente inteligente. Seguramente tiene a un Community Manager que monitoriza las redes sociales, no sólo con el objetivo de incrementar las ventas. Lo que la empresa busca son oportunidades de ser genuinamente humana e interactuar mediante relaciones genuinas.

El resultado de la interacción entre la marca de yogures y aquel diseñador es un cliente gratamente sorprendido y más que satisfecho. El diseñador compartió la historia con sus 10.000 seguidores en Twitter y con otras 10.000 personas más de su listado haciendo una promoción impagable para la marca de yogures.

El boca a boca siempre ha sido la mejor forma de publicidad para cualquier producto o servicio. Las redes sociales son la plataforma ideal para recomendar productos o destrozarse la reputación de una empresa que brinda mal servicio.

Hoy en día, los clientes ya no son meros consumidores de productos y servicios, son partners, co-creadores, embajadores, apóstoles y miembros de la tribu que interactúan en las redes sociales. Los clientes ya no compran cosas sin pensar, quieren generar relaciones con empresas y marcas que deciden apoyar.  
¿Cómo su empresa invierte en estas relaciones?

Muchas gracias por tu interés en mi primer e-book Liderazgo Consciente. Espero que te haya gustado la lectura y te haya dado nuevos impulsos. Si quieres leer el e-book completo efectúa el pago de USD 10 a mi cuenta papypal sydow@fundraising-pr.de y el e-book Liderazgo Consciente será todo tuyo. Ni bien ingrese el pago a mi cuenta, encontrarás tu copia en tu bandeja de entrada. Advertido que no encontrarás un enlace para hacer la descarga. Yo te lo envío a tu correo en un archivo pdf adjunto. Muchas gracias. Andrea Sydow©