

# Atraer y Retener Clientes de por Vida

MDRT Conference June 2011  
Marilena Beuses

# Cómo Maximizar la Atracción

---

1. Tener citas con y dar soluciones a clientes A+ y A
2. Tiempo para Planificar/Pensar
3. Desarrollar Círculos de Influencia
4. Profundizar Relaciones con Clientes A+ y A
5. Cultivar referidos A+
6. Profundizar expertisía a través de Lecturas, ir a Conferencias, Coaching y Networking con Colegas
7. Cuidar mi Salud y Vitalidad
8. Comunicar con frecuencia con Clientes A+
9. Revisar las Metas y Objetivos de mis clientes , Gerenciar sus haberes e Investigar
10. Reunirme con mi Staff para tomar Decisiones, Guiarlos y Motivarlos

# Mi historia con mi asesor financiero

---



# Valores

---

En el sector Privado :

- Los Valores y los Comportamientos derivan la Cultura
  - La Cultura impulsa la satisfacción de los empleados
  - La satisfacción de los empleados redundando en la satisfacción del cliente
  - La satisfacción del cliente impulsa valor para los accionistas

# Valores

---

En el sector Público :

- Valores y Comportamientos hacen la Cultura
- La Cultura deriva la satisfacción del empleado
- La satisfacción del empleado lleva a que se cumpla la Misión
- La Misión asegura que se obtenga la satisfacción del cliente

# Servicios Basados en Valor



# Fundamentos para dar Servicios Basados en Valor

---

- **Escucha Activa**
- **Empatía**
- **Actitud positiva**
- **Promete y se compromete**
- **Conocimiento personal**
- **Sensibilidad**

# Ejercicio

---

Paso 1: Seleccione ocho (8) valores

Paso 2: Asignarle prioridad

Paso 3: Definir cada uno de sus primeros ocho (8) valores en sus propias palabras.

# Minero en Chile : que valores los llevaron a la sobrevivencia?



# Principio de Atracción

---

Quién eres y lo que Usted  
representa es tan importante

como la calidad de los productos y  
servicios que proporcionan.

# Reflexión por mesas ( video)

- Qué lo motivó a empezar su negocio?
- Qué ha hecho a sus productos un éxito ?

# Recuperar su Brújula

---



- Cómo se puede despertar la pasión y volver a conectar con lo que es significativo para usted?
- El primer paso es reconocer la señal de que es hora de hacer balance

# Su Futuro : Convertirse en Asesores de Confianza

---

- **Empoderice a sus clientes!**

- Ayude a sus clientes a vivir su propósito!

- ¿Cuáles son sus pasiones?

- ¿Por qué están haciendo, lo que están haciendo y para qué propósito?

- ¿Qué es lo que quieren hacer en el futuro?

- ¿Cómo puede apoyarlos en sus metas?

# Resultados

---

- Aumento de la confianza
- Un mayor compromiso y rendimiento
- Mayor atracción y retención
- Empoderizar en todos los niveles
- Conexiones Poderosas
- Crecimiento de su Negocio!

# Recursos Recomendados

---



- *Building a Values-Driven Organization*, Richard Barrett.
- *Animal Spirits*. Akerfoff
- *Corporate Culture and Performance*, John P. Kotter and James L. Heskett
- *Built to Last: Successful Habits of Visionary Companies*, Jim Collins and Jerry Porras