N°002 / WORKBOOK - CUADERNO DE TRABAJO

LA PROMESA PUESTA A PRUEBA

DE LAS PALABRAS A LA EXPERIENCIA

¿Qué tiene que pasar para que el cliente pueda decir: “sí, cumplieron”?

Una herramienta para contrastar lo que prometemos con lo que el cliente vive y elegir qué ajustar.



Una promesa se comprueba en lo que el cliente vive.

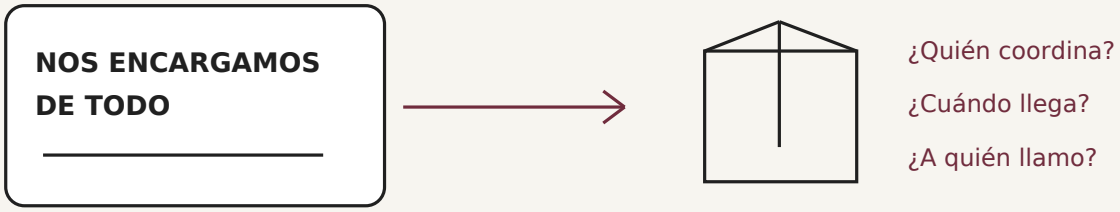
UNA PROMESA / UNA EXPERIENCIA / UNA PRUEBA

N°002 / EMPIEZA AQUÍ

La promesa puesta a prueba

¿Qué tiene que pasar para que el cliente pueda decir: “sí, cumplieron”?

Objetivo: convertir una promesa en hechos observables, contrastarla con una experiencia y elegir qué ajustar. Trabaja con una sola promesa y un caso concreto.



Una frase puede prometer tranquilidad. La experiencia debe mostrar quién coordina, informa y responde. También podemos generar expectativas mediante imágenes, precio o presentación; confirma su significado con clientes.

TU TURNO / AGREGA TU RESPUESTA

1. ¿Qué promesa analizarás?

Copia la frase exacta. Si es una señal visual, descríbela sin atribuirle aún un significado.

2. ¿Dónde aparece o cómo se comunica?

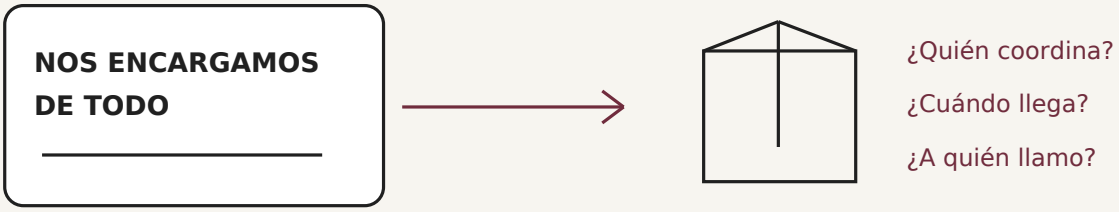
3. ¿En qué momento debería cumplirse?

Cómo usarlo: completa las páginas 2, 4, 5 y 6. La página 3 explica el caso; la 7 responde todo para cotejar. Escribe en los campos con un lector compatible o imprime.

N°002 / OBSERVA UN CASO

Entregar no siempre es cumplir la promesa.

Caso ficticio: una tienda de muebles ofrece entrega e instalación.



LA PROMESA

“Nos encargamos de todo: entrega e instalación”.

LO QUE LA CLIENTA ESPERA

Que la tienda coordine ambos servicios y avise si cambia la fecha.

LO QUE OCURRE

La clienta llama al transportista y al instalador para acordar el mismo día.

LA EVIDENCIA

En este ejemplo, los mensajes muestran la coordinación. La clienta cuenta que esperaba un único contacto.

EL HALLAZGO

El mueble se entregó, pero parte de la coordinación recayó en la clienta.

LA OPORTUNIDAD

Probar un responsable único que confirme entrega e instalación.

Una experiencia no representa a todos los clientes. Este caso permite formular una hipótesis; revisa otras experiencias antes de generalizar.

N°002 / TRADUCE LA PROMESA

De las palabras a los hechos.

TU TURNO / Completa una fila por cada parte de la promesa. Puedes usar solo una.

Ejemplo: “Nos encargamos” → espero un único responsable → la tienda coordina las fechas → lo confirmo preguntando al cliente y revisando mensajes.

Palabra o señal	Expectativa posible	Hecho para cumplir	Cómo comprobarla

Una expectativa es una hipótesis hasta que la contrastes. Escribe acciones concretas: quién avisa, qué se informa, qué paso se evita o qué plazo se cumple.

4. ¿Qué podría creer el cliente que está incluido?

Piensa en coordinación, seguimiento, soporte o costos que la comunicación no aclara.

N°002 / CONTRASTA

¿Qué sostiene la promesa en la práctica?

TU TURNO / Revisa una experiencia real. Si falta evidencia, registra “sin datos”.

Ejemplo: condición: la tienda coordina → ocurrió: la clienta coordinó → evidencia: mensajes y relato → estado: no cumple esa condición.

Condición definida	Qué ocurrió	Evidencia / fuente	Estado

Estado: cumple / parcial / no cumple / sin datos. Evalúa la condición de cada fila; no asignes una nota global a partir de este caso.

5. ¿Qué tuvo que hacer el cliente para que se cumpliera?

Busca llamadas, recordatorios, repeticiones o gestiones que asumió.

6. ¿Funcionó habitualmente o por un esfuerzo extraordinario?

Indica qué sabes. Si no lo sabes, señala qué revisarías.

N°002 / DECIDE Y PRUEBA

Una brecha.
Una prueba concreta.

TU TURNO / Prioriza con evidencia. Si falta información, el siguiente paso será investigarla.

7. ¿Qué debemos conservar?

8. ¿Qué brecha atenderemos primero?

9. ¿Qué ajustaremos y por qué?
Comunicación / entrega del servicio / ambas / investigar antes.

10. ¿Qué prueba pequeña haremos?
Define el cambio y su alcance. Ej.: coordinar diez pedidos mediante un responsable único.

11. ¿Quién será responsable y cuándo revisaremos?

12. ¿Qué observaremos para saber si ayuda?
Elige una señal de experiencia y otra de operación; evita medir solo la puntuación.

13. DESPUÉS DE LA PRUEBA: ¿qué cambió para el cliente?

N°002 / EJEMPLO COMPLETO / COTEJA

Así podría responderse.

Todas las respuestas son ficticias. Compara la precisión y la evidencia, no copies las conclusiones.

1. PROMESA

“Nos encargamos de todo: entrega e instalación”.

2. DÓNDE APARECE

Banner de la web y correo de confirmación.

3. MOMENTO

Desde la compra hasta terminar la instalación.

MATRIZ DE LA PÁGINA 4

“Nos encargamos” / espera un único contacto / tienda coordina fechas / preguntar al cliente y revisar mensajes.
“Instalación” / espera el mueble listo para usar / montaje completo / revisar acta de instalación.

4. QUÉ CREE INCLUIDO

Coordinar transporte e instalación; en el caso, la clienta lo confirmó al conversar.

MATRIZ DE LA PÁGINA 5

Coordinar fechas / lo hizo la clienta / mensajes / no cumple.
Instalar / montaje completo / acta / cumple.

5. TRABAJO DEL CLIENTE

Llamó a dos proveedores y confirmó la fecha con ambos.

6. ESFUERZO EXTRAORDINARIO

No sabemos si es habitual. Revisaremos otros diez pedidos para conocer cómo se coordinaron.

7. CONSERVAR

El montaje completo y la calidad de instalación.

8. BRECHA PRIORITARIA

La clienta asumió la coordinación prometida.

9. AJUSTE Y MOTIVO

Entrega del servicio: asignar un responsable. Revisar también el alcance de “todo” en el mensaje.

10. PRUEBA

En diez pedidos, un contacto coordina las fechas y avisa a la clienta. Antes de iniciar, confirmar capacidad y acuerdo con proveedores.

11. RESPONSABLE Y FECHA

Responsable de operaciones; revisión el 15 de octubre, tras completar los diez pedidos.

12. SEÑAL DE MEJORA

Registrar contactos del cliente para coordinar. Comparar con diez pedidos previos equivalentes; buscar menos gestiones sin aumentar incumplimientos de fecha.

13. DESPUÉS DE LA PRUEBA

Pendiente: aún no se ejecutó. Registrar contactos, cambios de fecha y lo que cuentan los clientes; después decidir si ampliar o ajustar.

Para cotejar: ¿tu respuesta distingue hechos de expectativas? ¿Incluye una fuente? ¿La prueba responde a la brecha? Si escribiste “mejorar el servicio”, concreta qué cambiaría y cómo lo observarías.