



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación **Multimodal** en SST 2026

Talentos que **hacen país**



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO





Comunidad Nacional de Conocimiento en

Proyecto Especial Empresas Mipymes

Talentos que **hacen país**

SESIÓN 5:
BRANDING EXPERIENCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE DE ALTO
IMPACTO PARA MIPYMES - ¿CÓMO CREAR EXPERIENCIAS
HUMANAS Y SERVICIOS QUE GENEREN CONFIANZA EN
TIEMPOS DE CRISIS?



LINDA ORREGO GIL

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN PROYECTO
ESPECIAL EMPRESAS MIPYMES



lindaorregogil@gmail.com



+57 313 613 0591

Perfil profesional:

Administradora de Empresas, especialista en Auditoría Médica, Especialista en Administración de la salud, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Master en Coaching Ontológico y Ejecutivo.



Ruta del **conocimiento**



01

SESIÓN 1:
CULTURA
ORGANIZACIONAL Y CLIMA
LABORAL ADAPTADOS A
LAS REALIDADES DE LAS
MIPYMES



02

SESIÓN 2:
INNOVACIÓN INTELIGENTE
PARA MIPYMES QUE
NECESITAN CRECER CON
PRESUPUESTOS REDUCIDOS



03

SESIÓN 3:
DIGITALIZACIÓN Y
AUTOMATIZACIÓN PRÁCTICA
PARA MIPYMES SIN GRANDES
INVERSIONES



04

SESIÓN 4:
GESTIÓN DE CRISIS Y PLANES
DE CONTINUIDAD
EMPRESARIAL DISEÑADOS
PARA MIPYMES

Ruta del **conocimiento**



05

SESIÓN 5:
BRANDING EXPERIENCIAL Y
SERVICIO AL CLIENTE DE ALTO
IMPACTO PARA MIPYMES - ¿CÓMO
CREAR EXPERIENCIAS HUMANAS Y
SERVICIOS QUE GENEREN
CONFIANZA EN TIEMPOS DE
CRISIS?



06

SESIÓN 6:
BIENESTAR INTEGRAL Y
FELICIDAD ORGANIZACIONAL
ATERORIZADOS A LAS
CAPACIDADES DE LAS
MIPYMES



07

SESIÓN 7:
FINANZAS SIMPLES Y
DECISIONES ESTRATÉGICAS
PARA GERENTES DE
MIPYMES



08

SESIÓN 8:
VENTAS HUMANIZADAS Y
COMUNICACIÓN ASERTIVA
PARA FORTALECER LA
RELACIÓN CON CLIENTES EN
MIPYMES

Evaluémonos





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

"Tu marca es lo que otras personas dicen de ti cuando no estás presente."

JEFF BEZOS





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

01.

COMPRENDER los conceptos de branding experiencial y su importancia como estrategia de diferenciación en las MIPYMES.

02.

IDENTIFICAR los factores que influyen en la percepción y experiencia del cliente en cada punto de contacto con la empresa.

03.

RECONOCER la importancia del servicio al cliente como elemento clave para construir confianza, fidelización y reputación de marca.

Objetivo



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



comunica y cultura preventiva

GLOSARIO DE LA SESIÓN

BRANDING:

Construcción estratégica de la identidad, percepción y reputación de una marca.

ALTO IMPACTO

Acciones que superan expectativas y generan recordación.

EXPERIENCIA

Interacciones que generan emociones, sensaciones y recuerdos

CLIENTE

Persona que evalúa cada contacto con la empresa y decide si compra, regresa o recomienda.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



comunica y cultura preventiva

DE PRODUCTOS A EXPERIENCIAS

ECONOMIA
INDUSTRIAL

PRODUCIR

ECONOMIA DE
SERVICIOS

ATENDER

ECONOMIA
DIGITAL

CONECTAR

ECONOMIA DE
LA
EXPERIENCIA

HACER
SENTIR



¿QUÉ ES REALMENTE UNA MARCA?

Una marca es mucho más que un nombre, un logotipo o un producto. Es el resultado de todo lo que una empresa representa y transmite a sus clientes a través de sus valores, su identidad, su cultura y, especialmente, de cada experiencia que genera. Cada contacto, desde la primera comunicación hasta la atención y la posventa, contribuye a construir una percepción. Por eso, una marca sólida se construye cuando existe coherencia entre lo que la empresa promete, lo que hace y lo que el cliente realmente vive. La empresa construye la marca, pero es el cliente quien construye la percepción y determina su verdadero valor.





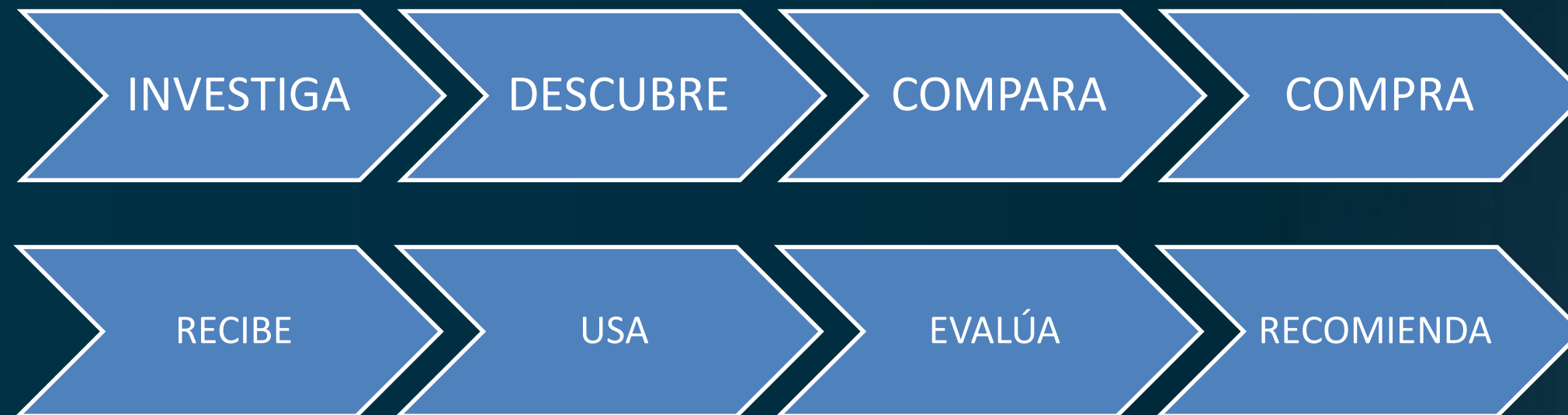
El Branding Experiencial se construye a partir de una evolución que va más allá del producto. Comienza con aquello que la empresa ofrece, continúa con la forma en que atiende y se transforma en una experiencia capaz de generar emociones y recuerdos. Cuando una empresa logra conectar con su cliente de manera auténtica y consistente, crea confianza, fortalece la relación y aumenta las posibilidades de que el cliente regrese, permanezca y recomiende la marca. El objetivo final no es solo vender, sino construir relaciones que generen lealtad.

¿CÓMO PIENSA Y RECUERDA UN CLIENTE?

La decisión de compra de un cliente no depende únicamente de la razón. Aunque factores como el precio, la calidad y la conveniencia son importantes, las emociones y las experiencias también influyen en la percepción de una marca. El cliente recuerda cómo fue atendido, cómo resolvieron sus necesidades y, especialmente, cómo se sintió durante la interacción. Por eso, cada contacto representa una oportunidad para generar confianza, construir una conexión emocional y permanecer en su memoria. Una experiencia positiva puede convertirse en la razón por la que un cliente elige regresar y recomendar una marca.



EL VIAJE DEL CLIENTE



En cada etapa:
¿Qué espera?
¿Qué siente?
¿Qué riesgo percibe?
Idea clave:

La experiencia comienza antes de la compra y continúa después de ella.





POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

LOS CINCO SENTIDOS CONSTRUYEN MARCA

Las experiencias memorables se crean cuando una marca logra conectar con los sentidos del cliente. La vista, el oído, el olfato, el gusto y el tacto influyen en la forma en que las personas perciben un producto o servicio y en los recuerdos que conservan de él. Cuidar aspectos como la presentación, el ambiente, la comunicación, los aromas, las texturas y los pequeños detalles permite generar emociones positivas y diferenciarse de la competencia. Una experiencia sensorial bien diseñada fortalece la identidad de la marca, aumenta la satisfacción y favorece la fidelización del cliente.



EL SERVICIO EXTRAORDINARIO

EXPERIENCIA MEMORABLE

EMPATIA

RAPIDEZ

COMUNICACION

PERSONALIZACION

SOLUCION

SEGUIMIENTO

EL EFECTO WOW

El efecto WOW se produce cuando una empresa supera las expectativas del cliente y transforma una atención satisfactoria en una experiencia memorable. No siempre requiere grandes inversiones; muchas veces surge de pequeños detalles como un trato personalizado, una solución rápida, una comunicación cercana o un gesto inesperado. Estos momentos generan emociones positivas, fortalecen la confianza y hacen que el cliente recuerde la marca, regrese y la recomiende a otras personas. Sorprender al cliente de forma consistente es una de las estrategias más efectivas para construir lealtad y diferenciarse en el mercado.



MEDIR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Crear experiencias memorables también implica medir sus resultados. Las organizaciones que evalúan de forma periódica la satisfacción, la recompra, las recomendaciones, los tiempos de respuesta y las opiniones de sus clientes pueden identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de su servicio. Medir permite tomar decisiones basadas en información, corregir a tiempo y consolidar una cultura centrada en el cliente. **Lo que no se mide difícilmente se puede mejorar, y lo que se mejora de manera constante genera confianza, fidelización y crecimiento sostenible.**



LA MARCA COMO REFUGIO DE CONFIANZA DEL CLIENTE

La confianza es el activo más valioso cuando todo cambia

En momentos de incertidumbre, las personas dejan de evaluar únicamente el precio o la calidad de un producto y comienzan a valorar cómo una marca las hace sentir. Una comunicación transparente, un trato empático y respuestas oportunas generan seguridad y fortalecen la relación con clientes y colaboradores. En tiempos difíciles, cada interacción representa una oportunidad para demostrar cercanía, coherencia y compromiso con el bienestar de las personas.



SERVICIO AL CLIENTE DE ALTO IMPACTO EN SITUACIONES DE CRISIS

El mejor servicio comienza cuando entendemos cómo se siente la otra persona

Cuando un cliente llega preocupado, confundido o emocionalmente afectado, la manera en que respondemos puede marcar la diferencia. Escuchar con atención, validar las emociones sin minimizar la situación y comunicar con serenidad permite reducir la tensión y generar confianza. Un lenguaje cercano, una actitud respetuosa y una orientación clara transforman una conversación difícil en una experiencia positiva que fortalece la percepción de la marca.



CONSTRUYENDO EXPERIENCIAS QUE RECUPERAN CONFIANZA

Prepararse hoy permite cuidar mejor mañana

Las MIPYMES pueden fortalecer su capacidad de respuesta mediante acciones sencillas que transmitan seguridad y bienestar:

- Implementar protocolos claros de comunicación antes, durante y después de una crisis.
- Crear espacios de atención con iluminación, orden y elementos que generen calma.
- Mantener mensajes coherentes, oportunos y fáciles de comprender.
- Practicar la escucha activa para identificar necesidades emocionales y de servicio.
- Recuperar la confianza con acciones consistentes, seguimiento y un trato genuinamente humano.

Las crisis pasan, pero la forma en que tratamos a las personas permanece en su memoria y fortalece el valor de la marca.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Bibliografía

- <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://biblioteca.digital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/4ad29f98-a141-4ca7-b2b4-563f9338f445/content>
- <https://blog.spainbs.com/2020/08/861/las-10-reglas-para-la-excelencia-en-la-atencion-al-cliente>
- <https://es.scribd.com/document/323549467/Brand-Sense>
- <https://www.redalyc.org/journal/4560/456071633003/html/>

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVA's



Guías



Mailings



Videos

¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



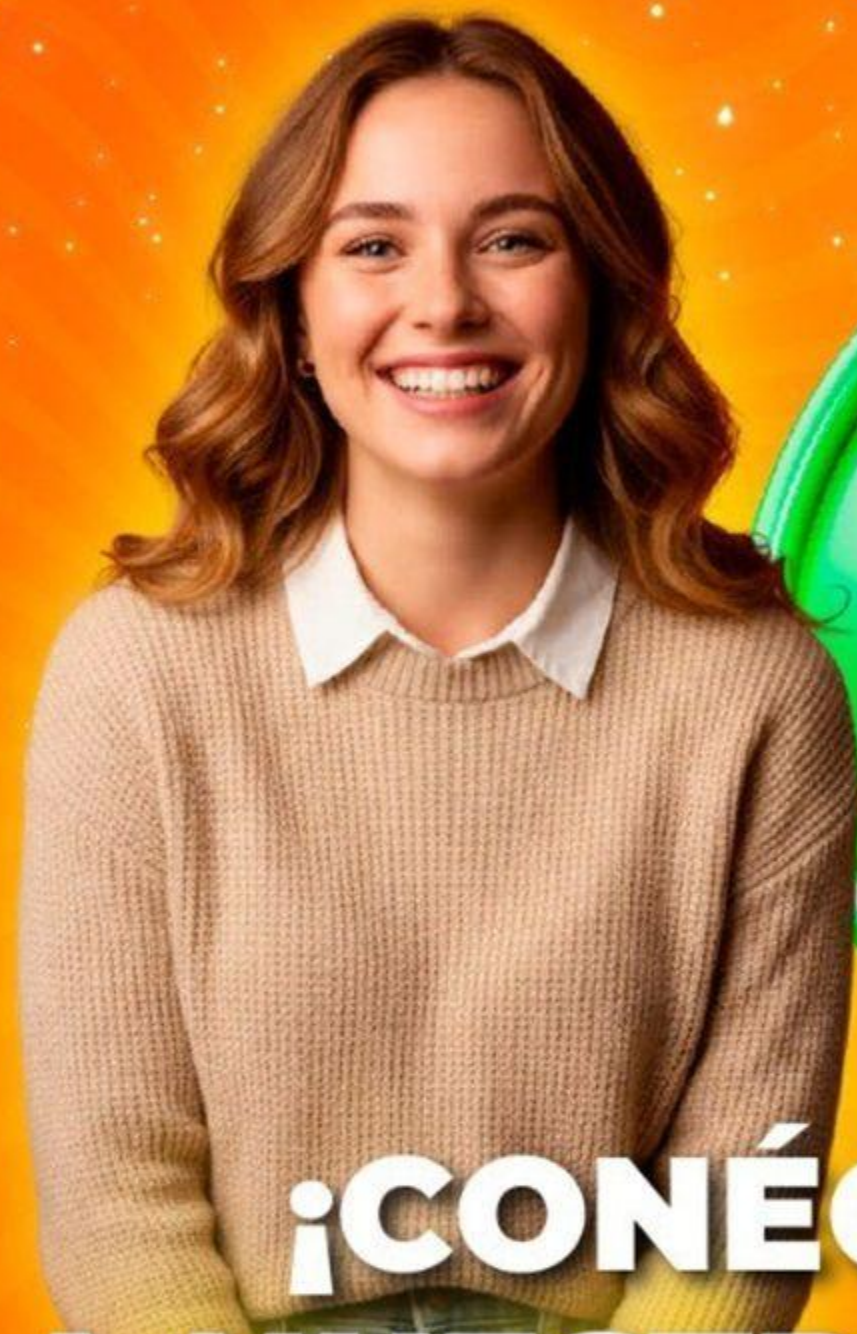


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva



**¡CONÉCTATE
A NUESTRO CANAL
de WhatsApp!**

POSITIVA PREVENCIÓN



Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

**¡Únete y sé parte de la
comunidad de Positiva!**