

PRESENTACIÓN | MODELO DEL PROGRAMA | CLIENTES | NUESTRO EQUIPO | CONTACTO



## NUESTRA MISIÓN

Facilitamos aprendizajes y ampliamos perspectivas para movilizar y avanzar hacia un mayor bienestar en personas y organizaciones.

Creemos en el poder de acompañar y conectar para que cada persona y organización avance, se transforme y alcance sus desafíos con propósito.

Potenciamos el aprendizaje y la transformación de personas y organizaciones mediante soluciones personalizadas, relaciones de excelencia y un impacto positivo que genera valor real.



## PROPUESTA DE VALOR

En Avanzamos Consultores potenciamos el **aprendizaje experiencial y adaptativo**, acompañando a personas y organizaciones en su desarrollo y transformación.

Nuestra propuesta se basa en **relaciones de excelencia**, desarrollando soluciones **customizadas, cocreadas, y orientadas al logro de objetivos desafiantes**, diseñadas para superar expectativas y generar resultados concretos que crean valor real.

Nos distingue nuestro **compromiso y presencia activa**: trabajamos con involucramiento, flexibilidad e innovación, entregando una perspectiva única en cada proyecto y garantizando servicios sostenibles que impulsan el bienestar y la evolución de nuestros clientes.

## NUESTROS VALORES



- ✓ **Excelencia:** buscamos la calidad sobresaliente en cada acción e intervención, superando expectativas y manteniendo los más altos estándares.
- ✓ **Confianza:** construimos credibilidad a través de nuestra sinceridad, compromiso y profesionalismo, involucrándonos plenamente en todo lo que hacemos.
- ✓ **Pasión y disfrute:** compartimos nuestro entusiasmo y energía con quienes nos rodean, inspirando colaboración y motivación en cada proyecto.
- ✓ **Apertura al cambio:** abrazamos nuevos desafíos y ajustamos nuestras estrategias con flexibilidad, coherencia, innovación y visión de futuro.
- ✓ **Respeto:** fomentamos un entorno diverso donde se valoran y reconocen todas las experiencias, perspectivas y habilidades, promoviendo equidad e inclusión en cada acción.



## Excelencia relacional en la gestión integral de clientes

En **Avanzamos Consultores** impulsamos el crecimiento sostenible de las organizaciones mediante soluciones personalizadas que integran **aprendizaje adaptativo, liderazgo y excelencia relacional.**

Desarrollamos un **modelo de gestión integral de clientes** aplicable a todo el ciclo relacional: Desde la **atracción y venta**, hasta el **servicio, seguimiento, retención y fidelización**, que articula procesos, liderazgo y formación técnico adaptativa, en torno a un propósito definido.

El programa puede implementarse de forma **integral** (4 pilares consecutivos) o **modular** (por etapas según necesidades específicas). Cada módulo combina diagnóstico, formación, acompañamiento y medición de impacto.



### **Cultura relacional y experiencia de cliente**

Transformamos la cultura organizacional para alinear equipos en torno al valor y propósito compartido del cliente.



### **Liderazgo integrador y confianza comercial**

Fortalecemos liderazgos que inspiran, movilizan y generan cohesión comercial.



### **Aprendizaje adaptativo y ejecución técnica comercial aplicada**

Conectamos teoría y práctica para desarrollar competencias adaptativas de alto impacto.



### **Optimización de procesos y resultados sostenibles**

Estandarizamos procesos, instalamos métricas y acompañamos la mejora continua de la gestión comercial y relacional.



# CULTURA RELACIONAL Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

## PRIMER PILAR

### Objetivos:

- Promover una cultura centrada en el cliente, basada en conocimiento, empatía y propósito compartido.
- Consolidar prácticas relacionales coherentes en todos los puntos de contacto.
- Alinear procesos, lenguaje y comportamientos para fortalecer la experiencia del cliente.

### Servicios asociados:

- Diagnóstico de cultura relacional y mapa de experiencia de cliente (Customer Journey)
- Talleres de propósito, valor relacional y experiencia del cliente.
- Programas de comunicación y cultura de servicio.
- Coaching grupal en empatía, escucha activa y coherencia relacional.

**Propuesta de valor:** Transformamos la forma en que los equipos se relacionan con sus clientes y entre sí, construyendo una cultura que convierte cada interacción en una oportunidad para crear valor sostenible.

### Mix Escalable:

- Diagnóstico Relacional 360°
- Programa "Visión Cliente 360°" (integral 3 meses).
- Workshop "Propósito y Valor Relacional" (2 jornadas).
- Coaching Cultural (equipos pequeños).

EJE CENTRAL

En función de la definición estratégica de cada organización, desarrollar una visión compartida del cliente que alinee a todas las áreas –ventas, servicio y soporte– bajo un mismo propósito relacional y de generación de valor.

Tipo de servicio	Descripción	Modalidad	Público objetivo
Diagnóstico de cultura relacional	Identificación de brechas, percepciones y niveles de alineamiento respecto a la experiencia del cliente y la cultura organizacional.	Consultoría presencial / virtual, entrevistas y focus groups.	Alta dirección, líderes comerciales, servicio y soporte.
Diseño participativo de propósito y principios del cliente	Co-creación de un marco relacional que oriente el comportamiento comercial y de servicio, integrando propósito, valores y estándares.	Taller participativo presencial / híbrido.	Equipos directivos y mandos medios.
Intervenciones vivenciales transversales	Espacios experienciales para fortalecer la empatía, comunicación y conexión entre áreas orientadas al cliente.	Talleres presenciales o híbridos.	Todo el equipo vinculado al cliente.
Acompañamiento en adopción de prácticas relacionales	Implementación progresiva de rutinas, hábitos y conductas relacionales en la gestión cotidiana.	Coaching grupal y sesiones virtuales.	Líderes y equipos de primera línea.
Evaluación de impacto y retroalimentación organizacional	Medición del avance cultural, retroalimentación institucional y propuesta de refuerzo continuo.	Consultoría virtual / presencial.	Comité ejecutivo y liderazgo ampliado.

# LIDERAZGO INTEGRADOR Y CONFIANZA COMERCIAL

## SEGUNDO PILAR

### Objetivos:

- Desarrollar liderazgo relacional, vinculado con la estrategia corporativa, orientado a resultados y bienestar del equipo.
- Integrar comunicación efectiva, acompañamiento y toma de decisiones basada en confianza y estrategia.
- Consolidar una red de líderes que impulsen el cambio cultural y comercial.

### Servicios asociados:

- Coaching ejecutivo individual y de equipo.
- Mentorías para líderes comerciales y jefaturas.
- Laboratorios de liderazgo relacional estratégico.
- Comunidades de práctica y aprendizaje colaborativo.











**Propuesta de valor:** Acompañamos a líderes que movilizan desde el ejemplo, conectando propósito, resultados y confianza para generar impacto sostenible en sus equipos.

### Mix Escalable:

- Programa "Lidera con confianza" (4 meses, integral).
- Laboratorio de liderazgo relacional (taller de 3 jornadas).
- Mentoring ejecutivo (ciclos de 6 sesiones).
- Comunidad de líderes relacionales (espacio recurrente de aprendizaje entre pares).

### EJE CENTRAL

Movilizar a líderes capaces de inspirar y cohesionar a sus equipos desde la coherencia, la confianza y el propósito compartido.

Tipo de servicio	Descripción	Modalidad	Público objetivo
 Diagnóstico de estilos y competencias de liderazgo	Evaluación de habilidades, prácticas y estilos de liderazgo en función de los objetivos comerciales y relacionales.	 Evaluación 360°, entrevistas y cuestionarios online.	Jefaturas, coordinadores, líderes comerciales y de servicio.
 Planes de desarrollo individual y colectivo	Definición de rutas personalizadas de mejora del liderazgo, alineadas con la estrategia y cultura de la organización.	 Consultoría individual y grupal, blended.	Líderes en desarrollo o en funciones críticas.
 Sesiones de coaching, mentoring y acompañamiento en terreno	Acompañamiento activo para transferir aprendizajes y modelar comportamientos en contextos reales.	 Coaching presencial o virtual.	Líderes y mandos medios.
 Redes de liderazgo colaborativo	Creación de comunidades de práctica para compartir aprendizajes, desafíos y buenas prácticas.	 Sesiones virtuales periódicas.	Líderes de distintas áreas y territorios.
 Evaluación 360° y planes de mejora continua.	Medición periódica del avance individual y colectivo, con planes de acción de refuerzo y seguimiento.	 Evaluación digital + sesiones de feedback.	Líderes en todo nivel jerárquico.

# APRENDIZAJE ADAPTATIVO Y EJECUCIÓN TÉCNICA COMERCIAL APLICADA

## TERCER PILAR

**Objetivos:**

- Integrar formación técnica comercial y aprendizaje adaptativo en un mismo proceso.
- Fortalecer competencias en ventas, servicio y retención con foco relacional y en resultados.
- Asegurar que cada aprendizaje se traduzca en una ejecución comercial efectiva.

**Servicios asociados:**

- Programas de formación comercial y relacional (ventas consultivas, ventas de valor, comunicación efectiva, negociación, atención al cliente, gestión de oportunidades, fidelización, entre otros).
- Coaching sombra y acompañamiento en la gestión activa con clientes.
- Simulaciones de casos y laboratorios de práctica.
- Evaluaciones de desempeño comercial y relacional.

**Propuesta de valor:** Aprender haciendo. Transformamos la capacitación en experiencias que impactan la gestión comercial diaria, conectando teoría y práctica para generar aprendizaje sostenido y resultados medibles.

**Mix Escalable:**

- Programa integral "Ejecución técnica aplicada" (formación + coaching).
- Coaching sombra comercial (sesiones individuales).
- Academia interna de excelencia relacional (modelo formativo para empresas clientes).

EJE CENTRAL

Impulsar el aprendizaje continuo y la aplicación práctica del conocimiento comercial, fortaleciendo equipos de gestión integral de clientes competentes, flexibles y orientados a resultados y a la generación de valor para el cliente.

Tipo de servicio	Descripción	Modalidad	Público objetivo
Diagnóstico de brechas comerciales y relacionales	Evaluación de competencias comerciales, técnicas y relacionales clave para la gestión de clientes.	Assessment virtual y entrevistas.	Equipos comerciales, ejecutivos de atención y supervisores.
Diseño de rutas de aprendizaje adaptativas	Construcción de trayectorias formativas flexibles, personalizadas y medibles según el rol y madurez del colaborador.	Blended learning (presencial + digital).	Áreas comerciales, servicio y soporte.
Talleres prácticos y simulaciones de gestión comercial	Espacios de aprendizaje experiencial basados en casos reales, role play y aplicación en contextos reales de clientes.	Sesión presencial o virtual interactiva.	Equipos de ventas, retención y fidelización.
Acompañamiento en la gestión y feedback personalizado	Observación directa y retroalimentación orientada a la mejora de ejecución comercial técnica y relacional.	Coaching sombra presencial / híbrido.	Vendedores y jefes de equipo.
Evaluación de impacto y refuerzo continuo	Seguimiento de indicadores de transferencia de aprendizaje y refuerzo de competencias en el tiempo.	Sesiones periódicas.	Todos los participantes de programas formativos.

# OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y RESULTADOS SOSTENIBLES

## CUARTO PILAR

**Objetivos:**

- Estandarizar procesos comerciales y de servicio.
- Integrar indicadores de gestión operativa y relacional.
- Instalar prácticas de mejora continua basadas en datos y aprendizaje.

**Servicios asociados:**

- Diagnóstico de ciclo relacional y eficiencia comercial.
- Rediseño de procesos orientados al cliente.
- Implementación de tableros de gestión (KPI relacionales y operativos).
- Acompañamiento en gestión del cambio y mejora continua.











**Propuesta de valor:** Transformamos la gestión comercial en un sistema medible, eficiente y centrado en relaciones de valor, conectando desempeño, satisfacción y sostenibilidad.

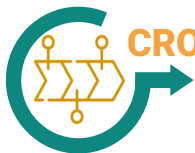
**Mix Escalable:**

- Programa "Procesos con Propósito" (integral).
- Taller KPI relacional y dashboards comerciales.
- Consultoría de rediseño operativo.
- Acompañamiento de Mejora Continua (retainer mensual).

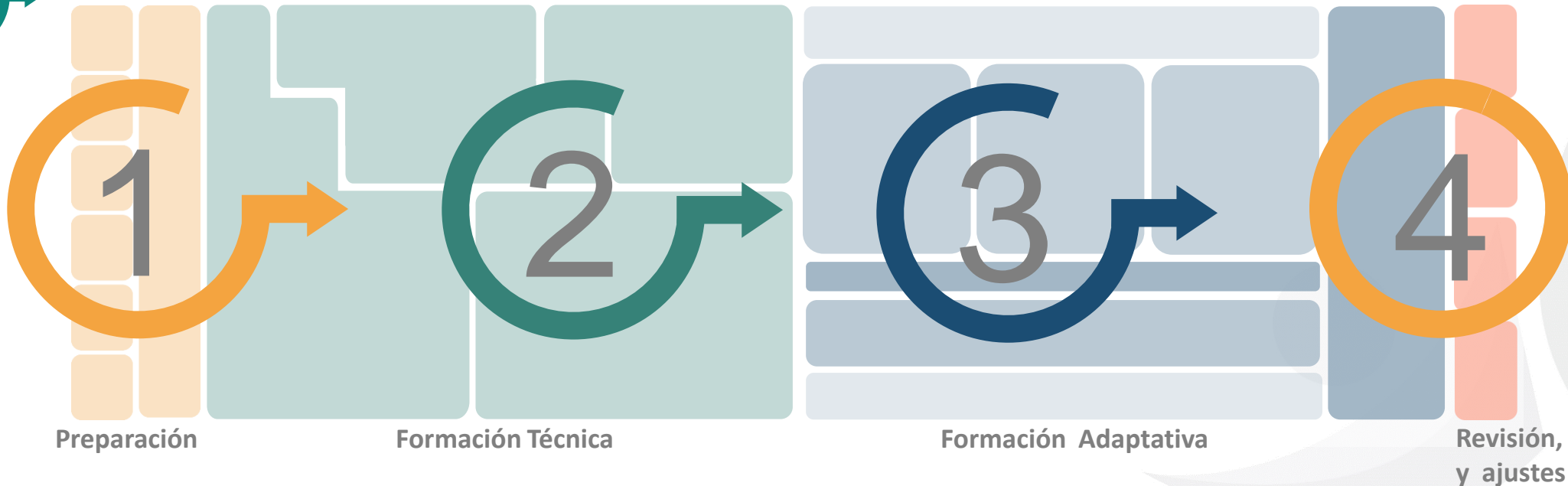
EJE CENTRAL

Alinear procesos, indicadores y prácticas relacionales para garantizar eficiencia, efectividad y sostenibilidad del vínculo con los clientes.

Tipo de servicio	Descripción	Modalidad	Público objetivo
 Diagnóstico integral de procesos y métricas	Evaluación completa del ciclo relacional del cliente, identificación de cuellos de botella y oportunidades de mejora.	 Consultoría técnica presencial / virtual.	Direcciones comerciales, operaciones y experiencia.
 Diseño y estandarización del ciclo relacional	Definición clara de etapas, roles, indicadores y responsabilidades para garantizar consistencia y eficiencia.	 Talleres de trabajo + consultoría aplicada.	Áreas comerciales, operaciones y soporte.
 Implementación de herramientas de medición y control	Creación e instalación de tableros de indicadores (KPI) operativos y relacionales para la toma de decisiones.	 Consultoría técnica + capacitación.	Gestores de equipos, analistas y dirección.
 Coaching operativo para adopción de procesos	Acompañamiento para asegurar el uso efectivo de los nuevos procesos y herramientas.	 Sesiones presenciales o virtuales.	Equipos tácticos, supervisores y líderes operativos.
 Seguimiento periódico e iteración de mejoras	Monitoreo continuo de resultados y ajustes iterativos que fortalecen la sostenibilidad de las prácticas.	 Consultoría mensual o trimestral.	Alta dirección y equipos de mejora continua.



CRONOLOGÍA GENERAL



**Cada acompañamiento de Avanzamos Consultores es customizable:** Desde programas corporativos integrales, hasta intervenciones modulares (por línea estratégica o área) o servicios recurrentes (acompañamiento mensual, coaching, formación continua o específica).

- ✓ **Programa Integral:** Intervención completa, con diagnóstico, ejecución y seguimiento de los cuatro pilares.
- ✓ **Módulos Independientes:** Implementación selectiva de pilares según diagnóstico o necesidad puntual.



INDICADORES DE ÉXITO DEL PROGRAMA

- ✓ Incremento en satisfacción y retención de clientes.
- ✓ Mejora en la tasa de cierre y productividad comercial.
- ✓ Disminución de rotación y aumento de compromiso interno.
- ✓ Estandarización y mejora de procesos medibles.



HAN CONFIANDO EN NOSOTROS

**FINNING**

**DiPERK<sup>®</sup>**

Pampa | **Austral**



**icv'**

 **Solmex<sup>®</sup>**

 **webfleet solutions**  
a Bridgestone company

**Austral** | Digital

**Rodrigo Guerra Paris**



Director Consultor

rodrigo@avanzamosconsultores.com



Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Diplomado en Liderazgo y Coaching en la Universidad Adolfo Ibáñez. Coach Ontológico certificado en Newfield Network y Coach de Equipos formado en la Escuela Europea de Coaching.

Con más de 20 años de experiencia en marketing, ventas y consultoría, ocupando cargos ejecutivos en diversas organizaciones. Actualmente se desempeña como Director Consultor y Coach en Avanzamos Consultores, liderando programas de acompañamiento ejecutivo que promueven coherencia, efectividad y desarrollo de liderazgo.

Consultor senior en proyectos vinculados a estrategia, gestión del cambio e implementación táctica, aportando una mirada integral para potenciar el desempeño organizacional y acompañar procesos de transformación cultural orientados a resultados sostenibles.

**Gonzalo Marin Pardo**



Consultor Senior

gonzalo@avanzamosconsultores.com



Magíster en Administración de la Universidad de Los Andes en Bogotá, Colombia. Contador Público y Economista, con Postgrados en Gerencia de Procesos de Calidad y Productividad, Gerencia Estratégica, Balanced Scorecard, y formación en docencia universitaria.

Experiencia en el diseño e implementación de estrategias comerciales y en el desarrollo de programas de fidelización de clientes en el sector real y financiero. Conocimiento y práctica en negociación, resolución de conflictos, fortalecimiento de equipos, orientación a resultados, pensamiento de diseño, comunicación efectiva, innovación y creatividad.

Además se ha desempeñado como Director para América Latina en una ONG, liderando equipos de trabajo multiculturales en proyectos sociales y formativos en comunidades vulnerables.





[www.avanzamosconsultores.com](http://www.avanzamosconsultores.com)



[rodrigo@avanzamosconsultores.com](mailto:rodrigo@avanzamosconsultores.com)



+569 7761 2548



Guardia Vieja 202, oficina 403. Providencia. Santiago, Chile.



Facilitamos aprendizajes y ampliamos perspectivas para movilizar y avanzar hacia un mayor bienestar en personas y organizaciones.

