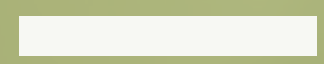


LA OFERTA...



UN PILAR DE LA
REPUTACIÓN EN
RIESGO

Presentación de Jéssica Soto R.

QUE SE
EXPRESA EN LA
CALIDAD DEL
SERVICIO AL
CLIENTE





EL CONTEXTO ES EL REY

HA MODIFICADO nuestro ECRO

ESQUEMA CONCEPTUAL REFERENCIAL OPERATIVO

Pichón Riviere

LO REFERENCIAL
HA SIDO ALTERADO Y
POR LO TANTO SOMOS OTROS EN
NUESTRA MANERA
DE OPERAR



SIN CEBOLLA POR FAVOR

Y DOS REBANADAS MÁS DE
QUESO



Payless y el ICE denunciados por irrespetar autistas

Al no permitir ingreso sin mascarillas

Adalie Aguirre Apú · febrero 15, 2021

3 minutos de lectura



Foto tomada de internet

A pesar de que existen protocolos por escrito respecto a los pacientes con espectro autista, la cadena de zapaterías Payless, además del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), no permiten el ingreso de niños autistas por que algunos no pueden usar mascarilla.

Cuando en el servicio se da

DOS REBANADAS MENOS...

Osea el servicio pésimo. En esta coyuntura deben cuidar lo que hacen. Hay mucha gente necesitando

5:08 p. m. ✓✓

Y veo que no están dando una calidad mínima

5:08 p. m. ✓✓

De hecho vea. Me pregunta por el pago y no por el servicio

5:08 p. m. ✓✓



5:08 p. m. ✓✓



5:08 p. m. ✓✓



5:08 p. m. ✓✓



5:08 p. m. ✓✓

Que pena de verdad

5:09 p. m.

Vamos a hacer las correcciones, en el siguiente pedido le envío todo lo mencionado a disgusto por usted de regalo, le parece bien!!

5:10 p. m.

¿QUIÉN GANÓ O PERDIÓ EN EL CONFINAMIENTO?

Y DOS REBANADAS MENOS



BAC Plus+

Nuevo programa de beneficios para clientes de BAC Credomatic.

[Reglamento](#)

Beneficios BAC Plus+

Decidimos replantear el programa BAC Plus+ y queremos que conozcas los detalles de este programa lleno de beneficios, promociones y experiencias.

A partir de Julio y hasta el 31 de Diciembre de 2021, el programa será abierto y gratuito para todos los clientes de BAC Credomatic, quienes podrán disfrutar de BAC Plus+ sin costo, ni matrícula, cargo o compromiso alguno.



Promociones y Descuentos

Aprovechá las promociones y descuentos en restaurantes y comercios que BAC Plus+ irá anunciando.



Puntos y Millas

BAC Plus+ te traerá las mejores promociones de puntos y millas para sacar más provecho a tus programas de lealtad.




Eventos y Experiencias

Te sorprenderemos con eventos exclusivos y beneficios diseñados por BAC Plus+ para vos.

A hand holding a black compass with a white face and a red needle, set against a blurred background of a mountain range and a body of water. The scene is bathed in a cool, blue light, suggesting dawn or dusk. The compass is held in the center of the frame, with the hand visible from the left. The background shows a range of mountains with some snow or light-colored patches, and a calm body of water in the foreground.

¿Son las finanzas el único criterio que sostiene el negocio?



**LA REPUTACIÓN SE
TORNA HOY MÁS
FRÁGIL**

REPUTACIÓN

CIUDADANÍA

INNOVACIÓN

RACIONAL
EMOCIONAL

EMPLEO

ÉTICA

OFERTA FINANZAS

LIDERAZGO





**EMPLEO
INNOVACIÓN
ÉTICA
CIUDADANÍA
LIDERAZGO
OFERTA**

FINANZAS

SUS ACCIONES CONSTRUYEN REPUTACIÓN



Elementos de la reputación corporativa
Adaptado de Chun (2005), Davies y Miles (1998)

SOSTENIBILIDAD

Su base es la ESCUCHA de la empresa y los PI para hacer coincidir el propósito.

IDENTIDAD

Se construye desde el PLAN DE TRABAJO, objetivos Misión, Visión, Valores o pilares de la gestión de la entidad o empresa.

IMAGEN

Se administra con la comunicación y sus planes de vocería y crisis.

REPUTACIÓN

Es el resultado de una relación de largo que se alimenta de cómo se ha gestionado TODO lo anterior con los usuarios, clientes, o públicos de interés.

RELACIONES DE LARGO PLAZO

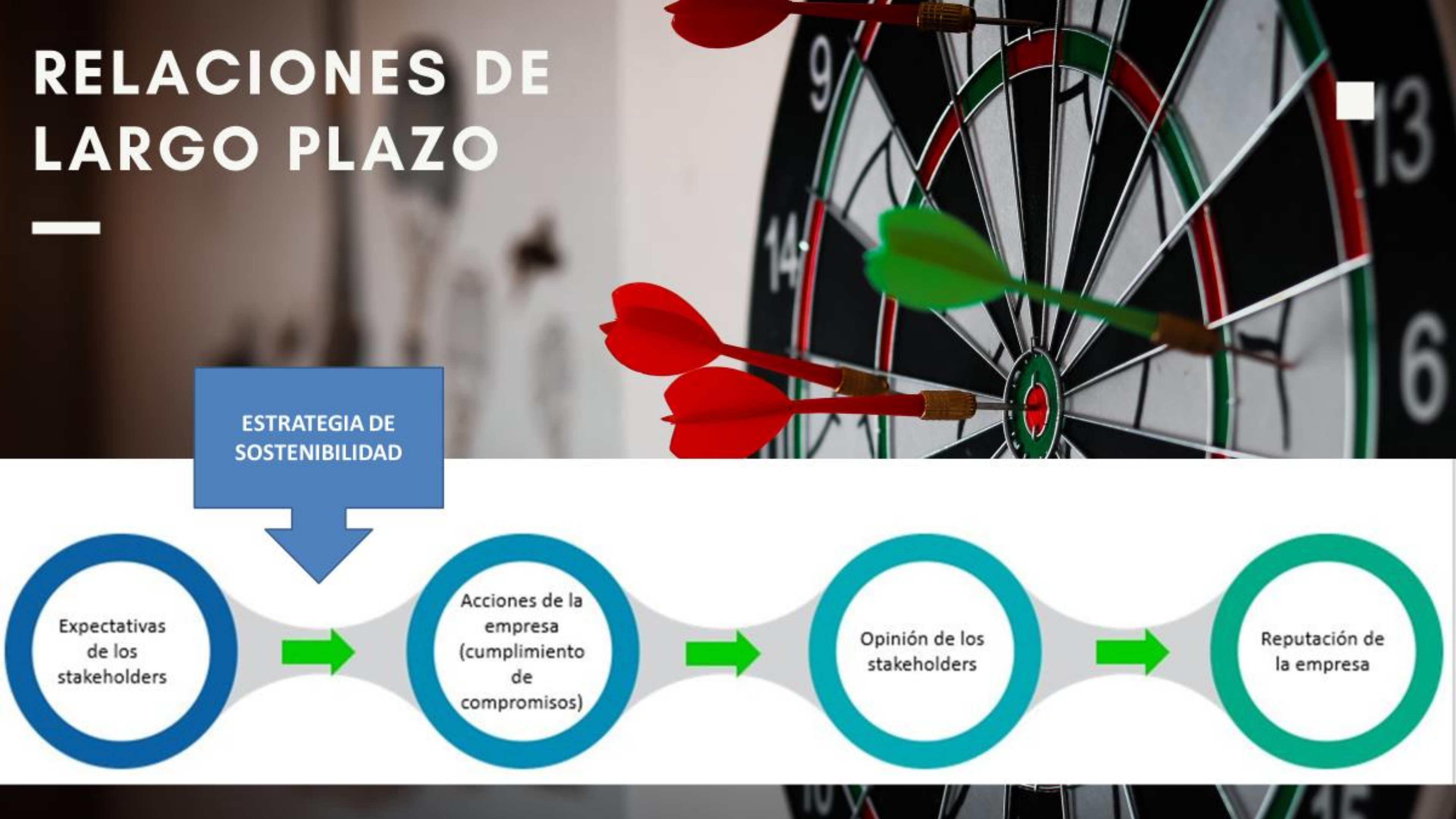
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD


Expectativas de los stakeholders

Acciones de la empresa (cumplimiento de compromisos)

Opinión de los stakeholders

Reputación de la empresa





"Toda acción que esté fuera de esta preocupación queda desarticulada de las intenciones globales y además le impactará en sus ganancias, su incidencia social y política, su imagen y reputación".

[Video](#)

PHD RODRIGO ROJAS

7 materias fundamentales ISO 26000

1. GOBERNANZA	2. DERECHOS HUMANOS	3. PRÁCTICAS LABORALES	4. MEDIO AMBIENTE	5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	6. ASUNTO DE CONSUMIDORES	7. PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD
---------------	---------------------	------------------------	-------------------	----------------------------------	---------------------------	----------------------------------



EMPLEO 2,3,7	INNOVACIÓN 6,5,7	ÉTICA 1,3,4	CIUDADANÍA 7,4,2,	LIDERAZGO 1,5,6,7	OFERTA 4,5,6,7	FINANZAS 1,3,4,5,6,7
-----------------	---------------------	----------------	----------------------	----------------------	-------------------	-------------------------

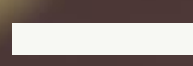
PILARES REPUTACIÓN

**DETENGÁMONOS
... Y HABLEMOS**

—

**¿QUÉ ACCIONES
TOMÓ SU EMPRESAS
EN RESGUARDO DE SU
REPUTACIÓN?**

**EN ESTE
CONTEXTO, LAS
EMPRESAS DEBEN
AFINAR SU
PUNTERÍA**



**EL SERVICIO AL CLIENTE AHORA
REQUIERE**



EL SERVICIO AL CLIENTE AHORA REQUIERE

- ESTUDIAR EL CONTEXTO
- CAMBIO DE TONO
- OFERTA SOLIDARIA
- ALIANZAS- CO-CREACIÓN
- TRANSPARENCIA
- COMPROMISO CON EL DESAFÍO AMBIENTAL
- PONER LA EMOCIÓN POR ENCIMA DE TODO
- OMNICALIDAD
- SENTAR EN BANCA A LAS FINANZAS
- Ceder el vestido con etiqueta



A photograph of three pens and a calculator on a dark wooden surface. The pens are in the foreground, and the calculator is in the background. The text is overlaid on the image.

**ESTA EXPRESIÓN DEJO DE
SER LITERAL:**

**EN ESTE CONTEXTO, HOY
MÁS QUE NUNCA EL
CLIENTE TIENE LA RAZÓN**

MONITORES QUE MARCAN EL RUMBO



20
AÑOS |||

merco

EMPRESAS Y LÍDERES

ESPAÑA

2020 | 20ª Edición

20 años contribuyendo a la
reputación de las empresas

Si desea conocer la metodología Merco puede ir a
www.merco.info a partir de su publicación en prensa.

Visítenos también en:



Metodología Merco 2020

Ranking de las 20 empresas
más reputadas en las 20
ediciones

Ranking General de
Empresas 2020

Ranking General de
Líderes 2020

Ranking Sectorial de
Empresas 2020

Acerca de Merco

Proceso de elaboración del ranking

Metodología Merco 2020

Ranking de las 20 empresas más reputadas en las 20 ediciones

Ranking General de Empresas 2020

Ranking General de Líderes 2020

Ranking Sectorial de Empresas 2020

Acerca de Merco



Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre
Ranking global

LAS MEJORES 10 EN COSTA RICA 2020

Top 10 de Empresas con mejor reputación en Costa Rica

Empresa	2019	2020	Evolución	Puntuación
FLORIDA ICE AND FARM (FIFCO)	1º	1º	≡	10.000
COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS	2º	2º	≡	9.451
AUTO MERCADO	3º	3º	≡	9.382
TOYOTA PURDY MOTOR	4º	4º	≡	9.042
INTEL COSTA RICA	7º	5º	↑	8.637
COCA COLA FEMSA	6º	6º	≡	8.550
BAC CREDOMATIC	5º	7º	↓	8.192
WALMART CENTROAMÉRICA	10º	8º	↑	8.045
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	9º	9º	≡	7.898
AMAZON	16º	10º	↑	7.864

EDUCACIÓN SUPERIOR

Posición	Empresa
1	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
2	UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
3	UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA (ULACIT)
4	INCAE BUSINESS SCHOOL
5	UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

¿CÓMO LOGRARLO?

Visión estratégica

Acción recae en los líderes de la empresa.

Compromiso organizacional

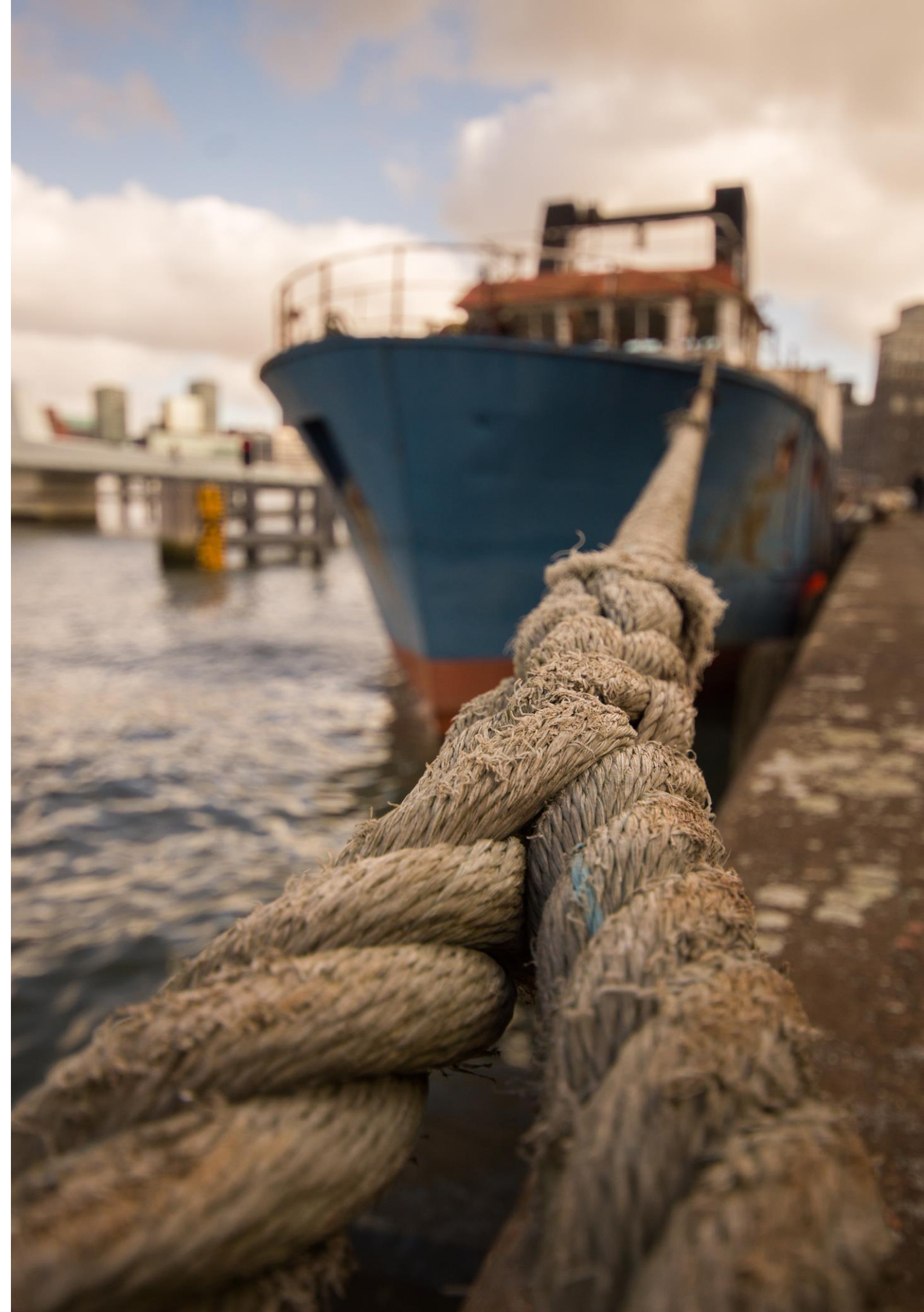
Todo el personal alineado bajo una estrategia.

Credibilidad interna

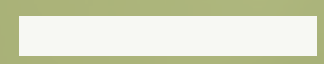
Abordaje de las áreas involucradas que liderarán la estrategia.

Confianza de las partes interesadas

Desarrollar cercanía, mostrar un interés real y permitir la co-creación.



LA OFERTA...



UN PILAR DE LA
REPUTACIÓN EN
RIESGO

Presentación de Jéssica Soto R.

QUE SE
EXPRESA EN LA
CALIDAD DEL
SERVICIO AL
CLIENTE

