



# La imagen es más...

**Recomendaciones para que su empresa goce de una buena imagen y reputación empresarial. La clave está en darle la verdadera importancia a cada uno de los colaboradores de la compañía.**

Por Redacción de El País

La imagen empresarial es la manera como una empresa, sus actividades, productos o servicios son percibidos por los usuarios. En un clima empresarial competitivo, muchas empresas trabajan activamente para crear y comunicar una imagen positiva a sus clientes, accionistas, comunidad financiera y público en general. Una empresa que dirige mal o ignora su imagen se propensa a enfrentar una serie de problemas.

En las organizaciones de todos los tamaños, es vital que los gerentes reconozcan la importancia de crear y mantener una imagen fuerte y que también concienticen a sus empleados de ella. La imagen corporativa empieza dentro de las oficinas de una organización.

“Por todos estos motivos es importante trabajar temas de protocolo, etiqueta, negocios, y comportamiento personal desde el momento en que nace una empresa”, asegura Lynda Osorio, consultora de imagen y personal shopper.

Para la consultora la imagen empresarial son todos los puntos de contacto que los usuarios tienen con una marca, es decir, el producto, su empaque, las vallas publicitarias, los comerciales, la atención que brinda determinada empresa al cliente, etc.

“Es increíble pero los empaques de los productos tienen funciones. Algunas de ellas son proteger, contener, transportar y vender. Es igual que una persona, el vestuario es su empaque para que los demás se acerquen y le pregunten acerca del trabajo que ha-

ce”, dice Lynda Osorio, y agrega que la imagen empresarial y la marca personal son aspectos muy parecidos, ya que la única diferencia es que a nivel personal se busca impulsar la reputación de una persona, y a nivel corporativo lo que se quiere es promover la venta de productos o servicios.

Varios expertos en el tema coinciden al manifestar que los principales aspectos por mejorar en las empresas de Colombia es que la mayoría de organizaciones comienzan a trabajar solo con el producto, pero no le invierten a la marca. **“Muchos emprendedores mandan a hacer un logo sin sentido, el cual no se conecta para nada con el segmento de mercado al cual pertenece el producto y tampoco le invierten a la propuesta de valor”, dice Lynda Osorio, consultora de imagen y personal shopper.**

Otro aspecto por revisar es que algunos jefes no le invierten a los espacios y quieren que sus colaboradores trabajen en condiciones poco amables. La personal shopper sugiere que no se puede dejar a los colaboradores o empleados de últimos, ellos deben ser los primeros en la cadena de valor. “No solo se debe invertir en el área comercial y en las personas que le dan la cara al cliente, sino en todos”.

Por todos estos motivos es importante tener la guía de una consultora personal en una empresa, con el fin de poder diseñar una estrategia de imagen clara y global, que funcione en todos los puntos de contacto. Aquí algunas recomendaciones.

## Implemente su marca en todos los puntos de contacto



Recuerde que los clientes se hacen una imagen de una empresa, producto o persona a través de la interacción con diferentes elementos que construyen la marca.

Estos elementos son las comunicaciones, productos, empaques, puntos de venta, servicio al cliente, y personal. Trabajar de forma global y estratégica en estos puntos de contacto de la marca le ayudará a comunicar el mismo mensaje a través de toda la empresa. En cada punto físico o digital de la misma se debe reforzar en la mente de los clientes la propuesta de valor.

Algunos de los puntos de contacto con la marca más importantes en los que se debe trabajar son, entre otros, asegurarse que todas las comunicaciones de la empresa estén alineadas con la estrategia de marca. Logotipo, sitio web, blog, redes sociales, boletín, medios tradicionales, relaciones públicas, BTL, vehículos, uniformes, empaques, etc, deben estar regidos por la misma estrategia de marca.

El cliente debe poder sentir que todo pertenece a la misma marca e identificarla fácilmente.

Las empresas se han dado cuenta en los últimos años que es muy importante invertir en los empleados y que ellos deben ser los primeros en la cadena de valor. Ellos hacen parte de la marca”.

LYNDA OSORIO, consultora en imagen.



Lynda Osorio es diseñadora Industrial de la Universidad del Valle, cuenta con un magister en Administración de Empresas con énfasis en mercadeo de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. También es consultora de imagen y personal shopper certificada en Miami, USA.



## POSGRADOS, UNA PUERTA ABIERTA

Conoce las ofertas universitarias y amplía tus opciones laborales.

INGRESA AL ESPECIAL:

[www.elpais.com.co/posgrados](http://www.elpais.com.co/posgrados)

## Potencialice el servicio al cliente y bríndele buen trato al personal

Una buena marca y un producto perfectamente empacado, pero con una pobre política de servicio, puede fracasar al final de la cadena de valor. Todo el esfuerzo puede perderse en una llamada, un correo electrónico, un gesto o la simple ausencia de contacto con alguien al otro lado del mostrador, chat o call center.

Se recomienda que las llamadas a una empresa no sean con interminables opciones, procedimientos tediosos para los clientes, políticas de cambio y garantía que sólo piensan en la empresa y no en la satisfacción de un cliente fiel. La magia de una sonrisa y un auténtico interés por el cliente, son el valor que usuario paga con gusto.

Para que esto no ocurra se debe entrenar y tratar bien a los colaboradores, pues son ellos la razón de ser de la empresas. Los negocios se hacen entre personas. Así que ellos son el reflejo de los valores de una marca. Los expertos aseguran que Invertir en el desarrollo, formación e imagen del personal, es una de las mejores inversiones de todas.

### Liderazgo

## John Maxwell estará en Cali

El reconocido coach y orador Best Seller, que ha escrito más de 80 libros, llega a Colombia con una conferencia dirigida al liderazgo más influyente de nuestro país. El entrenador visitará Cali el viernes 19 de mayo a las 7:00 p. m. en el Coliseo El Pueblo con la participación de Nelson Cardona. Como conferencista, John se dirige a muchos públicos, incluyendo compañías como la Academia Militar de los EEUU y la Liga Nacional de Fútbol Americano. Informes de la conferencia en el teléfono: 6611111 de Colboletos.

