

ESTRATEGIA				
Propuesta de Valor				
"Tecnología que escucha. Damos valor a tu experiencia. Calidad en cada diagnóstico". En nuestra empresa, especializada en la venta y postventa de equipos de diagnóstico audiológico en Colombia, ofrecemos mucho más que tecnología: proporcionamos una experiencia centrada en la excelencia, la innovación y la satisfacción total del cliente. Nuestra propuesta de valor se basa en entender profundamente las necesidades de los profesionales de la salud auditiva y sus pacientes, para ofrecer soluciones que mejoren la calidad del diagnóstico, optimicen el tiempo en consulta y eleven la experiencia del usuario final.				
Nuestros PILARES				
Calidad y Compromiso	Mejora Continua y Sostenibilidad	Experiencia del Cliente	Innovación y Aprendizaje Permanente	Libertad y Responsabilidad
Representamos marcas reconocidas a nivel internacional, garantizando tecnología de punta, exactitud en las mediciones, veracidad en el diagnóstico y respaldo técnico. No vendemos equipos, construimos experiencias y entregamos soluciones. Acompañamos al cliente en todo el ciclo de vida del producto, con un servicio postventa sólido, oportuno y profesional.	Integramos metodologías de gestión enfocadas en la eliminación de desperdicios, la reducción del impacto ambiental y la optimización de procesos, garantizando una operación ágil, eficiente y priorizando la generación de valor en cada punto de contacto con el cliente. Crecimiento con responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.	Cada interacción está diseñada para generar confianza, cercanía, compromiso y resultados. Nos esforzamos por crear relaciones de largo plazo basadas en la atención personalizada, la escucha activa y la resolución efectiva, haciendo del mapa de recorrido del cliente un verdadero flujo y aporte de valor. El valor de las personas.	Fomentamos una cultura de innovación y desarrollo, basada en el aprendizaje permanente, gestión del conocimiento, nuevas tecnologías y formas de hacer más fácil y efectiva nuestra gestión y la labor de nuestros clientes. Diagnóstico con criterio, exactitud y veracidad.	Promovemos un entorno donde cada colaborador actúa con autonomía, criterio y responsabilidad. Creemos en equipos empoderados, comprometidos con los resultados y capaces de tomar decisiones orientadas al impacto positivo. Gestión ágil y competente.
Nuestros Objetivos Estratégicos				
Garantizar la excelencia en la oferta de productos y servicios mediante alianzas con marcas líderes y un modelo de servicio postventa robusto.	Implementar procesos operativos eficientes, sostenibles y adaptativos que generen valor constante.	Diseñar una experiencia del cliente diferencial, centrada en la confianza, la empatía y la personalización.	Desarrollar una cultura organizacional basada en la innovación, el aprendizaje continuo y la gestión del conocimiento.	Fomentar un equipo de trabajo multidisciplinario, competente, empoderado, autónomo y orientado a resultados de alto impacto.
Intención: No solo comercializar equipos, sino posicionarse como un socio confiable en soluciones audiológicas de largo plazo. Indicadores: Número de marcas aliadas, cumplimiento de SLAs postventa, tasa de fallas técnicas, tickets resueltos en primer contacto. Alineado con: Calidad y Compromiso.	Intención: Optimizar recursos, reducir impactos ambientales y aumentar la agilidad operativa. Indicadores: Tiempo promedio de entrega, reducción de errores operativos, huella de carbono, mejora en indicadores de eficiencia (KPIs operativos). Alineado con: Mejora Continua y Sostenibilidad.	Intención: Convertir cada interacción con el cliente en una oportunidad de conexión y fidelización. Indicadores: NPS (Net Promoter Score), satisfacción del cliente (CSAT), tasa de recompra, duración del ciclo de vida del cliente (CLV). Alineado con: Experiencia del cliente y Pensamiento de diseño como Cultura.	Intención: Mantenerse a la vanguardia tecnológica y metodológica, fortaleciendo capacidades internas y de los clientes. Indicadores: Número de capacitaciones, nuevas soluciones implementadas, participación en eventos del sector, nivel de adopción tecnológica. Alineado con: Innovación y Aprendizaje permanente.	Intención: Consolidar un entorno organizacional basado en la libertad responsable, el compromiso y el liderazgo distribuido. Indicadores: Índice de clima laboral, rotación del talento, cumplimiento de objetivos individuales y de equipo, participación en la toma de decisiones. Alineado con: Libertad y Responsabilidad.
Planeación Estratégica				
Customer Relationship Management - CRM (Gestión de la Relación del Cliente)		Enterprise Resource Planning - ERP (Gestión de Recursos y Procesos)		
Customer Journey Map Customer Engagement / Design Thinking ANS/SLA - Acuerdos de Nivel de Servicio		Áreas del conocimiento y grupos de procesos Lineamientos del PMBok Libertad y Responsabilidad		