**Propósito:**

Proporcionar enfoque y pistas sobre las necesidades del cliente y las acciones de desarrollo necesarias para impulsar y dirigir el crecimiento

**Indicaciones:**

Estas son cinco preguntas muy importantes que un Consejo de Administración debe ser capaz de responder de manera integral y con confianza:

|  |  |
| --- | --- |
| Pregunta clave | Preguntas complementarias |
| Pregunta 1: ¿Cuál es su misión? | * ¿Qué intentas lograr?
* ¿Qué desafíos, oportunidades y problemas externos e internos clave enfrenta?
* ¿Es necesario revisar su misión?
 |
| Pregunta 2: ¿Quiénes son sus clientes? | * ¿Quién está en su lista de clientes?
* ¿Cómo sabe que sus clientes califican sus productos y servicios?
* ¿Está apuntando a los grupos de clientes adecuados?
* ¿Han cambiado sus clientes o están a punto de cambiar y, si es así, cómo?
* ¿Debe agregar o eliminar algunos clientes?
 |
| Pregunta 3: ¿Qué valoran sus clientes? | * ¿Qué sabes realmente de tus clientes?
* ¿Cuáles son los planes y aspiraciones de sus clientes a largo plazo?
* ¿Qué tan bien proporciona su organización lo que cada cliente considera valor?
* ¿Cómo utiliza lo que sabe sobre los clientes para informar sus decisiones sobre planificación, marketing, desarrollo de nuevos productos y finanzas?
* ¿Por qué sus clientes eligen comprar de usted?
 |

|  |  |
| --- | --- |
| Pregunta clave | Preguntas complementarias |
| Pregunta 4: ¿Cuáles son sus resultados? | * ¿Cómo define los resultados en su organización ahora y en el futuro?
* ¿Hasta qué punto logra y supera constantemente estos resultados?
* ¿Qué tan bien utiliza sus recursos?
* ¿Qué tan bien lo está haciendo en comparación con otras organizaciones (tanto dentro como fuera de su mercado)?
 |
| Pregunta 5: ¿Cuál es su plan? | * ¿Dónde crees que necesitas concentrar tus esfuerzos y recursos?
* ¿Qué planes tienes para lograr los resultados que deseas?
* ¿Qué, si acaso, necesitas cambiar o hacer de manera diferente en el futuro?
* ¿Cuáles son los planes detallados para diferentes partes de su organización para asegurarse de que obtiene los resultados que desea?
* ¿Qué cuestiones de las personas deben planificarse y abordarse para que su organización tenga el "know-how" y las competencias para implementar sus planes?
* ¿Cómo supervisa y revisa sus planes?
 |

Esta herramienta se puede utilizar para diagnosticar las necesidades de desarrollo, comprender a los clientes y como un marco de desarrollo al ayudar a un cliente a seguir adelante. Si se ha desarrollado una relación suficiente durante la reunión inicial del cliente, la herramienta puede ser un buen marco para entender los desafíos potenciales a los que se enfrentan el cliente y el entrenador en el futuro.