

good

REDISEÑO ESTRATÉGICO GO&SEE 2026

CASO DE ÉXITO · ENTEL B2C MERCADO

Transformar la experiencia cliente **en** **cultura viva**

Rediseño estratégico Go&See 2026

Una práctica cultural para volver a mirar al cliente

Go&See es la principal práctica cultural de Entel para materializar el pilar 'Vive como tu cliente'. El rediseño 2026 buscó convertir cada salida a terreno en una experiencia de inmersión, aprendizaje y acción.

01

Cliente

Entel B2C Mercado

02

Sponsor estratégico

Matías Villar · Célula B2C

03

Agencia consultora

Agencia GOOD

Cómo ayudamos

Activar experiencias presenciales y amplificar contenidos, canales y audiencias bajo una narrativa común.

El desafío

El programa tenía sentido estratégico, pero su adopción se veía limitada por fricciones concretas en la experiencia del colaborador.

01

Onboarding desconectado

Durante los primeros 30 días no existía una bienvenida estructurada ni un protocolo claro de acompañamiento en tienda. La inmersión podía sentirse como una interrupción, en vez de una experiencia inspiradora.

02

Resistencia interna

Para líderes y equipos estables, detener la operación durante media jornada al año podía percibirse como una obligación, no como una herramienta de valor para el negocio.

03

Encuadre poco movilizador

La habilitación previa de 30 minutos corría el riesgo de convertirse en un trámite de e-learning o diapositivas estáticas, sin herramientas reales de observación y escucha.

04

Gobernanza difusa

El rol de las jefas de tienda no estaba formalizado y la recepción de visitantes podía interferir con la operación, dificultando además el registro sistemático de hallazgos.

Nuestra lectura

El problema no estaba en la planilla ni en el Forms. Estaba en cómo se vivía el terreno.

El terreno no es una tarea administrativa; es una experiencia de inmersión y un evento cultural vivo.

Lectura estratégica GOOD

Del trámite a la experiencia

La resistencia no expresaba falta de compromiso con el cliente. También respondía a canales internos planos, textos extensos y prioridades que competían por la atención de los equipos.

Por eso, la solución debía bajar la formalidad corporativa e incorporar humor, espontaneidad y conversación horizontal. El aprendizaje técnico tenía que sentirse como entretenimiento, participación y orgullo de pertenencia.

Marco de influencia

El rediseño se articuló con el Modelo de Influencia de McKinsey: modelar con el ejemplo, instalar entendimiento y convicción, desarrollar habilidades en terreno y reforzar con mecanismos formales de gobernanza.

La solución

Rediseñamos Go&See 2026 como un ecosistema de amplificación audiovisual y eventos interactivos, segmentado por las audiencias que tenían que movilizarse.

01

Nuevos colaboradores

Un onboarding de experiencia en tienda durante los primeros 30 días: taller de personas, agendamiento, una hora de inmersión y un cierre conectado al Modelo de Gestión CX.

02

Líderes y equipos estables

Un encuadre previo de 30 minutos, digital o presencial, para elegir el camino, aprender a observar y registrar hallazgos sin que la salida se perciba como una auditoría.

03

Micro-eventos de activación

Cápsulas audiovisuales y humor en formato Entel Stand Up para desmitificar los miedos del terreno, bajar la resistencia y convertir la salida en un hito aspiracional.

04

Protocolo de anfitrionas

La jefa de tienda recibe, presenta el espacio, asigna un PEC para el shadowing, acompaña el cierre y refuerza el orgullo interno con un feedback de agradecimiento.

La consigna

El equipo para. Sale. Ve al cliente. Vuelve con algo concreto.

Cómo lo desarrollamos

El rediseño se construyó mediante un proceso ágil de co-creación entre la célula B2C de Entel y GOOD.

01

Alineamiento e inmersión

Mapeamos los dolores del viaje del colaborador y los cruzamos con el Modelo de Influencia de McKinsey para ordenar las intervenciones por público.

02

Diseño y guionización

Tradujimos protocolos técnicos —shadowing, mystery shopper y recepción en tienda— a narrativas y formatos ágiles de entretenimiento.

03

Pilotaje y registro

Facilitamos talleres con células piloto y registramos contenidos audiovisuales en oficinas de Entel, con colaboradores reales y espacio para la espontaneidad.

04

Lanzamiento y gobernanza

Desplegamos el ecosistema en canales internos y entregamos una matriz de casos de uso y gobernanza para operar Go&See 2026 de forma autónoma.

Capacidades aplicadas

El caso combina diseño de experiencia, producción audiovisual y gestión del cambio para transformar una práctica cultural en un sistema accionable.

Competencias GOOD desplegadas

- ☐ Diseño de Experiencia de Empleado (Employee Experience) aplicado a la inmersión en terreno.
- ☐ Dirección creativa y producción audiovisual multiformato.
- ☐ Diseño de eventos corporativos y micro-activaciones organizacionales.
- ☐ Estrategia de comunicación omnicanal y canales internos dinámicos.
- ☐ Consultoría de cultura y gestión del cambio basada en el Modelo de Influencia de McKinsey.
- ☐ Diseño metodológico de protocolos operativos de servicio.

Una combinación necesaria

La experiencia debía ser atractiva para las personas, operable para las tiendas y trazable para la gestión CX.

Hallazgos clave

El proceso confirmó que la adopción cultural también se diseña: necesita ritmo, anfitriones claros y una narrativa que invite a participar.

01

El entretenimiento habilita

El humor y la agilidad hacen que una metodología técnica se recuerde y se converse, en vez de vivirse como una carga.

02

La anfitriona ordena

Un protocolo claro para la jefa de tienda convierte una visita potencialmente caótica en una experiencia de acogida consistente.

03

El humor desactiva

Reírse de los propios miedos corporativos reduce el sesgo de auditoría y transforma la salida a terreno en un hito de orgullo institucional.

Ahora entiendo para quién trabajamos.

Mensaje de cierre de la experiencia Go&See

Lo que cambió

Go&See se consolidó como un motor vivo de transformación: conecta liderazgo, relato, experiencia en terreno y decisiones basadas en la voz del cliente.

+130 mejoras en procesos y servicios de atención a nivel nacional	100% de hallazgos registrados analizados y traducidos en decisiones	2024–2026 período de consolidación del impacto tangible
---	---	---

Frente del modelo de influencia	Impacto consolidado y transformación tangible
Modelar con el ejemplo · liderazgo	Los líderes participan activamente en terreno mediante callbacks y jornadas Go&See presidenciales, escuchando de primera fuente y reduciendo la distancia entre corporativo y tienda.
Entendimiento y convicción · relato	Un relato común permea a la compañía. En 2024, este modelo facilitó la implementación de más de 130 mejoras en procesos y servicios de atención a nivel nacional.
Refuerzo con mecanismos formales · gobernanza	El sistema CIEX y los comités formales garantizan que el 100% de los hallazgos registrados en Forms se analicen y se traduzcan en decisiones basadas en datos de la voz del cliente.

Resultado

El pilar ‘Vive como tu cliente’ pasó de ser una instrucción cultural a convertirse en un movimiento estratégico, dinámico y compartido por los equipos.