

DIAGNÓSTICO DE IMAGEN PÚBLICA EMPRESARIAL

¿Cuánto dinero podría estar
perdiendo tu empresa por la
imagen que proyecta?

**Descubre en 8 minutos si la imagen de
tu empresa fortalece o debilita tu
negocio.**

Diagnóstico de Imagen Pública Empresarial

¿Qué tan alineada está la imagen que proyecta tu empresa con los resultados que busca obtener?

Cuando pensamos en la imagen de una empresa, es común enfocarnos en aspectos como el logotipo, las oficinas o la forma de vestir de los colaboradores. Sin embargo, la imagen organizacional va mucho más allá.

Cada interacción con un cliente, proveedor o colaborador **comunica algo** sobre la empresa: cómo se presentan las personas, cómo se comunican, cómo atienden, cómo lideran y qué tan consistente es la experiencia que ofrecen.





La pregunta importante no es si tu empresa se ve bien, sino si la imagen que proyecta está ayudando a generar más confianza, fortalecer la reputación, mejorar la experiencia del cliente y alcanzar los objetivos del negocio.

Este diagnóstico ha sido diseñado para ayudarte a identificar, de manera rápida, las principales fortalezas y áreas de oportunidad en la imagen de tu organización.

No pretende sustituir una evaluación profesional, sino ofrecer una primera visión que te permita reflexionar sobre el impacto que la imagen tiene en los resultados de tu empresa.

Diagnóstico de Imagen Pública Empresarial

Instrucciones:

Califica cada una de las siguientes afirmaciones de acuerdo con la realidad de tu empresa, utilizando una escala del 0 al 3.

0 Nunca

2 Casi Siempre

1 Casi Nunca

3 Siempre

Responde con la **mayor objetividad posible**. El objetivo de este diagnóstico es identificar oportunidades de mejora, no obtener una calificación perfecta.

Comunicación Verbal

	0	1	2	3
1 Los colaboradores hablan con claridad.	☐	☒	☐	☐
2 Adaptan su lenguaje al cliente.	☐	☐	☐	☐
3 Evitan muletillas.	☐	☐	☐	☐
4 Saben responder preguntas difíciles.	☐	☐	☐	☐
5 Sus presentaciones son persuasivas.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Lenguaje Corporal

		0	1	2	3
1	Mantienen contacto visual.	☐	☐	☐	☐
2	Su postura transmite seguridad.	☐	☐	☐	☐
3	Sus gestos son congruentes.	☐	☐	☐	☐
4	Saben escuchar.	☐	☐	☐	☐
5	Dominan reuniones.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Imagen Física

		0	1	2	3
1	Existe un código de vestimenta claro.	☐	☐	☐	☐
2	Los colaboradores saben qué sí y qué no pueden usar.	☐	☐	☐	☐
3	La apariencia cambia según el cliente o tipo de reunión.	☐	☐	☐	☐
4	Los líderes son ejemplo de la imagen que esperan.	☐	☐	☐	☐
5	La imagen de los colaboradores transmite profesionalismo.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Servicio al Cliente

		0	1	2	3
1	Existe un protocolo de atención.	☐	☐	☐	☐
2	Todos atienden de forma consistente.	☐	☐	☐	☐
3	Se responden mensajes oportunamente.	☐	☐	☐	☐
4	Las quejas tienen un proceso.	☐	☐	☐	☐
5	La experiencia del cliente es consistente.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Liderazgo

		0	1	2	3
1	Los líderes comunican expectativas claras.	☐	☐	☐	☐
2	Dan retroalimentación efectiva.	☐	☐	☐	☐
3	Generan confianza.	☐	☐	☐	☐
4	Son coherentes entre discurso y acciones.	☐	☐	☐	☐
5	Inspiran respeto.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Imagen Digital

		0	1	2	3
1	LinkedIn refleja profesionalismo.	☐	☐	☐	☐
2	Los correos tienen firma profesional.	☐	☐	☐	☐
3	WhatsApp Business está bien configurado.	☐	☐	☐	☐
4	La página web inspira confianza.	☐	☐	☐	☐
5	Las redes sociales son coherentes con la marca.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Cultura

		0	1	2	3
1	Los colaboradores conocen los valores.	☐	☐	☐	☐
2	Existe coherencia entre cultura y comportamiento.	☐	☐	☐	☐
3	Los nuevos ingresos reciben capacitación.	☐	☐	☐	☐
4	La empresa tiene protocolos claros.	☐	☐	☐	☐
5	Los equipos trabajan alineados.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Experiencia y Protocolo

		0	1	2	3
1	Se respetan horarios.	☐	☐	☐	☐
2	Las reuniones tienen estructura.	☐	☐	☐	☐
3	Las visitas reciben atención profesional.	☐	☐	☐	☐
4	Existe protocolo para eventos.	☐	☐	☐	☐
5	Los colaboradores representan bien a la empresa fuera de la oficina.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Marca

		0	1	2	3
1	La empresa proyecta una personalidad clara.	☐	☐	☐	☐
2	La comunicación es consistente.	☐	☐	☐	☐
3	El cliente distingue fácilmente la marca.	☐	☐	☐	☐
4	La experiencia coincide con la promesa.	☐	☐	☐	☐
5	La reputación está bien cuidada.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Ventas

		0	1	2	3
1	Los vendedores generan confianza rápidamente.	☐	☐	☐	☐
2	Saben detectar necesidades.	☐	☐	☐	☐
3	La imagen ayuda al cierre.	☐	☐	☐	☐
4	Existe un proceso comercial.	☐	☐	☐	☐
5	El seguimiento es consistente.	☐	☐	☐	☐

_____/15

Cómo calificar:

- Suma los puntos
- Busca tu puntaje en la siguiente tabla.
- Descubre el nivel de madurez de la imagen de tu organización y conoce qué significa.

_____/150

Resultados

143-150 puntos – Imagen Estratégica

La imagen es una ventaja competitiva para la organización.

¡Felicidades!

Tu empresa proyecta una imagen **altamente profesional**, consistente y alineada con sus objetivos. Los resultados reflejan que existen estándares claros y que los colaboradores **representan a la organización de manera correcta**.

Las organizaciones de alto desempeño saben que la imagen no permanente, sino un proceso de mejora continua. La capacitación constante permite mantener estos estándares, fortalecer el liderazgo, integrar a nuevos colaboradores y seguir evolucionando conforme cambian el mercado y las necesidades de los clientes.

128-142 puntos – Imagen Consolidada

Existen bases sólidas.

Tu empresa cuenta con una **buena base y proyecta profesionalismo** en la mayoría de las situaciones.

Aun así, pueden existir pequeñas diferencias entre áreas, equipos o colaboradores que generen experiencias distintas para clientes, proveedores o compañeros de trabajo.

Fortalecer estas áreas mediante capacitación continua ayudará a que toda la organización proyecte una imagen aún más consistente, fortaleciendo la confianza y la competitividad de la empresa.

Resultados

105-127 puntos – Imagen en Desarrollo

La organización está construyendo una imagen más consistente.

Tu empresa ha **construido fortalezas importantes**, pero todavía existen oportunidades para fortalecer la forma en que proyecta su imagen.

Cuando cada colaborador comunica, atiende o representa a la organización de manera diferente, la percepción del cliente también puede variar.

Este es un excelente momento para establecer estándares compartidos, desarrollar nuevas habilidades y lograr que todo el equipo represente la marca con mayor coherencia.

80-104 puntos – Imagen con Oportunidades

Es momento de fortalecer estándares y desarrollar al equipo.

Los resultados muestran oportunidades importantes para fortalecer la imagen organizacional.

En muchas empresas esto ocurre porque **no existen criterios, procesos o herramientas que orienten** la manera en que las personas representan a la organización.

Con una estrategia adecuada de capacitación es posible mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la confianza y construir una cultura organizacional más sólida y consistente.

Resultados

0-79 puntos – Primeros Pasos

Toda transformación comienza con una estrategia compartida.

Este diagnóstico refleja una excelente oportunidad para comenzar a fortalecer la imagen de la organización.

Es probable que actualmente la percepción que generan los colaboradores dependa más de las habilidades individuales de cada persona que de una estrategia compartida por toda la empresa.

La buena noticia es que la imagen organizacional puede desarrollarse. Con estándares claros, capacitación continua y un plan de acción adecuado, es posible construir una cultura que proyecte profesionalismo, confianza y coherencia en cada interacción.



¿Y ahora qué sigue?

Este diagnóstico ofrece una visión inicial sobre la forma en que tu empresa proyecta su imagen y cómo esta puede influir en la confianza, la experiencia del cliente y el logro de sus objetivos.

Sin embargo, la imagen organizacional está en constante evolución. Conforme una empresa crece, incorpora nuevos colaboradores, desarrolla nuevos líderes o enfrenta nuevos retos, también surgen nuevas oportunidades para fortalecer la forma en que se comunica, se relaciona y representa su marca.

El diagnóstico permite identificar posibles áreas de oportunidad, pero existen aspectos que solo pueden evaluarse mediante la observación directa de la organización, por ejemplo:

- **Cómo interactúan los colaboradores con clientes, proveedores y compañeros.**
- **La claridad y efectividad de la comunicación en reuniones y presentaciones.**
- **El lenguaje corporal que proyectan en situaciones cotidianas.**
- **La capacidad de los líderes para influir, inspirar y dirigir a sus equipos.**
- **La consistencia entre la cultura organizacional y la experiencia que vive el cliente.**

Una evaluación profesional permite analizar estos factores con mayor profundidad, identificar prioridades y diseñar estrategias que generen un impacto real en la organización.

Capacitar no es corregir; es evolucionar.

Las empresas más exitosas no esperan a que aparezcan problemas para invertir en el desarrollo de su gente. Saben que la capacitación continua fortalece la confianza, mejora la experiencia del cliente, impulsa el liderazgo y ayuda a que cada colaborador represente a la organización con profesionalismo y coherencia.

En IMAGINEM diseñamos programas de capacitación personalizados, adaptados a las necesidades, objetivos y cultura de cada empresa, abordando temas como:

- Imagen Profesional
- Comunicación Verbal
- Lenguaje Corporal
- Atención y Servicio al Cliente
- Protocolo Empresarial
- Liderazgo
- Imagen Digital
-

Nuestro objetivo es ayudar a que cada colaborador proyecte la imagen que la organización desea transmitir, logrando que la experiencia de clientes, proveedores y equipos internos sea consistente en cada punto de contacto.

Porque la imagen de una empresa no depende de una sola persona, depende de que toda la organización comunique el mismo nivel de profesionalismo, confianza y coherencia, todos los días y en cada interacción.

¿Quieres conocer el verdadero potencial de la imagen de tu organización?

En IMAGINEM podemos ayudarte a identificar las oportunidades con mayor impacto y diseñar un programa de capacitación a la medida de tu empresa para fortalecer las habilidades de tu equipo, mejorar la experiencia de tus clientes y convertir la imagen organizacional en una verdadera ventaja competitiva.

Una mejor imagen no sucede por casualidad. Se construye con estrategia, liderazgo y el compromiso de desarrollar continuamente a las personas que representan tu empresa.



CIP. USUAMANERO DEL SIGNO

GALDERMA
Committed to the Future of Dermatology

L'ORÉAL
PARIS



PUMA

citibanamex

URREA
Tecnología para vivir el agua

CH
CAROLINA HERRERA

EBC

Just

GRUPO
LACOMER

TIMKEN

Kellogg's

Hilton
HOTELS & RESORTS

JLL





DIAGNÓSTICO DE IMAGEN PÚBLICA EMPRESARIAL

www.imagem.com.mx