

Presentando:

**SERVICE FIRST**<sup>®</sup>

La videoteca  
de servicio al cliente  
en español

Con John Tschohl,  
gurú mundial del servicio al cliente



**Service Quality Institute** Latin America

El líder global en servicio al cliente

Enseñe a  
*todo* su  
personal  
el arte del  
servicio  
al cliente  
con un  
nuevo  
video cada  
semana o  
cada mes.

# Un Arma Estratégica

**S**ervice First, la videoteca de servicio al cliente, es una poderosa herramienta que le permitirá enseñar fácilmente a cualquier número de empleados (*sin límite*) el arte del servicio excepcional, con un nuevo video cada semana o cada mes.

## “Los Héroes del Servicio No Nacen: Se Educan”

Son 12 videos en español, breves y entretenidos, que sirven de base para sesiones de 1 hora de duración, cada una enfocada en practicar y desarrollar una destreza diferente de servicio.

Usados como secuencia estructurada, los videos de Service First ofrecen hasta **un año entero** de educación continua de calidad mundial, a costo tan bajo que es fácil adquirir videotecas adicionales para sus diferentes oficinas, locaciones o sucursales.

Aprendizaje y cambio de conductas quedan garantizados a través de repetición y seguimiento, pues cada sesión no sólo presenta el material fresco y nuevo, sino que refuerza los principios fundamentales trabajados en los módulos anteriores.

## Entrenamiento Ilimitado en los Secretos del Servicio

Los videos son suyos para siempre. Puede usarlos sin costo adicional para entrenar a *toda* su fuerza de trabajo actual y a los colaboradores que contrate en el futuro. No hay costos recurrentes.

Service First puede usarse con éxito en cualquier tipo de organización, con resultados inmediatos y gran eficiencia en el uso del tiempo. El programa es tan fácil de usar que cualquier persona, con o sin experiencia, puede conducir las sesiones.

## Sistema Completo y Fácil de Usar

La Videoteca Service First viene completa con 12 modernos videos en español en formato DVD, de 15 minutos cada uno, que se trabajan en sesiones de 1 hora cada semana o cada mes, más los materiales complementarios del Set del Facilitador, que usted podrá descargar gratis de nuestro sitio web a través de una página secreta que activaremos con su compra:

- **Manual del Instructor** de 121 páginas, con consejos fáciles de seguir para sacar máximo provecho del programa.
- **12 Guías de Discusión** de 2 páginas cada una
- **12 Claves de Respuestas**
- **12 sesiones en PowerPoint**
- **Diplomas personalizables** para imprimir y **graduar** a quienes completen el programa



## Cómo hacer que sus clientes regresen una y otra vez (y no se vayan con la competencia)

- 5 principios para dar un servicio fuera de serie.
- 6 pasos para calmar a un cliente furioso.
- 4 técnicas para descubrir las necesidades y expectativas de los clientes.
- 9 ‘trucos’ infalibles para dar un gran servicio por teléfono, fax y correo electrónico.
- 5 pasos para usar correctamente el empowerment
- Cómo aprender a escuchar lo que realmente dicen los demás
- 4 habilidades para disparar la productividad trabajando en equipo.
- 6 reglas para exceder las expectativas del cliente, siempre y cada vez
- Cómo convertir a cada empleado en un vendedor activo (aún si no trabaja en el área de ventas)
- 3 pasos para resolver problemas sencillos y problemas complejos.
- 4 técnicas para comunicar calidad por teléfono y correo de voz.
- 7 reglas para “actuar con clase” y proyectar una alta imagen de su organización.
- 3 principios para dominar la recuperación del servicio y salvar el día cuando se ha cometido un error
- Cómo actuar usando el sentido común.
- Cómo manejar y dominar las quejas para evitar la pérdida de un cliente
- 5 cualidades para ser excelentes en el trabajo.
- Cómo convertir problemas y quejas en oportunidades de ganarse para siempre la lealtad de los clientes.

**Entrega a domicilio en cualquier país.**



John Tschohl, fundador del Service Quality Institute, está considerado como el “gurú del servicio al cliente”.

## El Líder Global en Servicio al Cliente

**Service Quality Institute** es una firma multinacional con base en Minneapolis, Minnesota y oficinas en 39 países, considerada como el líder global en ayudar a las organizaciones a conservar a sus clientes a través crear y desarrollar una Cultura de Servicio.

Durante 37 años nuestros sistemas de aprendizaje han alcanzado a millones de personas alrededor del mundo, a través de herramientas creadas a la medida de organizaciones tan exigentes como **Federal Express, Kodak, 3M, Miller Brewing, Bayer Corporation y las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos**. Hoy, esta misma tecnología está a su alcance, por una fracción de su costo, con la nueva Videoteca Service First.

**John Tschohl**, nuestro fundador, ha sido calificado como el “Gurú del Servicio al Cliente” por publicaciones como **Time Magazine, Entrepreneur y el USA Today**. Es autor de la “biblia” de estrategia de servicio, el best-seller “**Servicio al cliente: el arma secreta**” (*Achieving Excellence Through Customer Service*), así como de “**Cosechando**” (*Cashing-In*), “**The Customer is Boss**”, “**e-Service: servicio al cliente en Internet**”, “**Cómo conservar a sus clientes con un buen servicio**” (*Loyal For Life: How to Take Unhappy Customers From Hell to Heaven in 60 Seconds or Less*) y “**Empowerment: A Way of Life**”.

# “Los 12 secretos del servicio excepcional”

**Video 1:** La clave para la satisfacción del cliente  
Las bases del servicio excepcional. Los 5 principios de Service First.

**Video 2:** Desarrollo del trabajo en equipo  
Destrezas para la integración de equipos orientados al cliente. Cómo unir esfuerzos con los compañeros de trabajo para ofrecer mejores soluciones y mejores experiencias a los clientes.

**Video 3:** Manejando quejas y clientes enojados  
Habilidades para resolver problemas, atender quejas y tratar con clientes disgustados. Cómo resolver inmediatamente quejas sencillas y cómo manejar problemas complejos.

**Video 4:** El lenguaje de la comunicación positiva  
Métodos para generar interacciones positivas con clientes y compañeros de trabajo. Ideas para energizar el ambiente laboral, elevar la moral y mejorar la productividad.

**Video 5:** Escuchar y preguntar activamente  
Cómo detectar con precisión lo que necesitan y esperan los clientes. Destrezas para hacer preguntas, escuchar con precisión y confirmar haber comprendido plenamente.

**Video 6:** Exceder las expectativas de los clientes  
Cómo hacer un esfuerzo extra para diferenciarse de la competencia. Cómo recorrer la “milla extra” del servicio. Cómo hacer más de lo que la gente espera para que su servicio sea no sólo bueno, sino extraordinario.

**Video 7:** Servicio con valor agregado  
Claves para añadir valor al servicio: cómo ir más allá de las reglas para ofrecer lo inesperado. Cómo usar elementos de sorpresa positiva para obtener el aprecio y lealtad de los clientes.

**Video 8:** Técnicas telefónicas eficaces  
Cómo atender bien a los clientes durante contactos por teléfono, fax y correo de voz. El video aborda todos los elementos de la comunicación: desde la expresión facial y los gestos corporales, hasta las pautas, tono y volumen de la voz.

**Video 9:** El arte de satisfacer a los clientes  
Estrategias para conservar y hacer volver a sus clientes una y otra vez. Cómo convertir a los clientes satisfechos en ‘evangelizadores’ del mercado para atraer nuevos negocios a través de publicidad gratis de boca-en-boca.

**Video 10:** Recuperación del servicio  
Cómo convertir los problemas de servicio y situaciones difíciles en experiencias positivas que **garanticen** que el cliente regresará. Técnicas para salvar la relación después de que se cometió un error o algo salió mal.

**Video 11:** Empowerment  
Cómo facultar a todo el personal para poner al cliente por encima de las reglas y procedimientos internos. Lineamientos para asumir responsabilidad ante los problemas y resolver imprevistos de inmediato, usando el sentido común.

**Video 12:** Servicio de calidad total  
Servicio cero-defectos. Revisión de las ideas esenciales de los once videos anteriores. Técnicas para hacer las cosas bien, siempre y desde la primera vez. Herramientas para administrar de manera eficaz el proceso de mejorar el servicio.

## Doble garantía de satisfacción total

**1. Garantía “Money-Back” Incondicional:**  
**Sin peros ni condiciones: su satisfacción está garantizada o su dinero será devuelto.** Ordene hoy mismo la Videoteca Service First y usela para enseñar a todos sus empleados el arte del excepcional servicio al cliente. Si después de entrenar a **toda** su fuerza de trabajo no mira una mejora **dramática** en la forma en que sus empleados tratan a los clientes, o si no está satisfecho por absolutamente cualquier razón, a su solo criterio, simplemente devuelva los videos dentro de los seis meses siguientes a su compra para un completo reembolso.

**2. Protección Vitalicia:**  
Si uno de sus DVD llegara a dañarse o romperse **por cualquier causa o razón**, en cualquier momento durante toda su vida útil (no importa si se atora dentro del reproductor, si le botan el encima el café o si simplemente se desgasta por uso pesado), **lo reemplazaremos GRATIS por uno nuevo**, cobrando sólo el costo de envío.

**Ordene en línea:**  
[www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)

## La videoteca es perfecta para:

- Capacitar a todos sus empleados
- Inducción
- Organizar su propio diplomado interno de Servicio al Cliente.
- Conferencias, talleres y presentaciones.
- Sesiones semanales.
- Implementar un plan anual de capacitación.
- Estudio en casa.
- Reuniones de su equipo de ventas
- Desayunos de trabajo.
- Sesiones de motivación.
- Entrenamiento rápido y de emergencia.
- Enseñar servicio al cliente a toda la organización.
- Reforzar una Cultura de Servicio.
- Seguimiento y complemento para programas llevados a cabo anteriormente.
- Capacitar simultáneamente múltiples sucursales.

# “La Píldora Mágica de Servicio al Cliente”



## Service First, la videoteca de servicio al cliente

Service First es una poderosa herramienta basada en video e interacción de grupo, que hará fácil entrenar a *cualquier* número de personas - **sin límite** -, con resultados inmediatos y SIN ningún costo adicional a la hora de capacitar más empleados en el futuro. Son 12 DVD en español que le permitirán enseñar a toda su fuerza de trabajo el arte del servicio excepcional, con un nuevo video cada semana o cada mes.



Aceptamos tarjetas de crédito, transferencias bancarias, cheques (en ciertos países) y Western Union. Entregamos domicilio, en su puerta, en **cualquier** ciudad del mundo.



# ¡GRATIS! Kit del Gerente

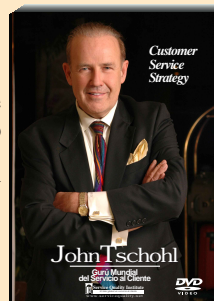
## Regalo #1

La “biblia” de la estrategia de servicio: el libro *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*, de 384 páginas, best-seller de John Tschohl que es un completo y detallado manual ejecutivo sobre cómo conservar a sus clientes y mejorar sus habilidades directivas para alcanzar la **dominación total del mercado**, a través de construir una cultura de servicio superior y memorable (un valor de US\$79.97).



## Regalo #2

Video gerencial en DVD “*Customer Service Strategy*”, de edición limitada, lleno de ideas estratégicas, técnicas de servicio y tácticas para la alta gerencia. Casi una hora de entrevistas y conferencias sobre cómo ganar market share y share-of-customer a través de dar un servicio de clase mundial (un valor de US\$197.00)



Mientras la videoteca está 100% orientada a su fuerza de trabajo, sus 2 regalos del **Kit del Gerente**, son complemento para líderes y directivos.

## ¡Ordene hoy!

[www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)

Para América Latina y el Mundo de Habla Hispana:

**Cristina Torres, Directora de Negocios**  
e-mail: [cristina@servicequality.net](mailto:cristina@servicequality.net)

Llámelas directo, ¡en español!:

**Guatemala: (+502) 4112-5309**  
**Estados Unidos: (+1) 305-432 2705**  
**México: (+52) 55-4169-1185**

**Service FIRST**  
Ficha de pedido



quiero que mis clientes regresen una y otra vez. Envíenme la Videoteca Service First hoy mismo por courier, junto con mis 2 regalos gratis. Entiendo que si después de entrenar a *todos* mis empleados no estoy completamente deleitado(a) con los resultados, a mi solo criterio, puedo devolver el programa dentro de los seis meses siguientes a mi compra para un **completo** reembolso.

**Fax: (+502) 2331-2163**  
**Guatemala: (+502) 4112-5309**  
**México: (+52) 55-4169-1185**  
**USA: (+1) 305-432-2705**

### Escoja su plan:

**2 videos GRATIS (ahorre US\$293.00)** - Quiero ahorrar US\$293.00 haciendo un pago único al precio especial de sólo US\$1,497 (+\$89 de envío), que es como pagar nada más por 10 de los 12 videos, quedándome con los otros dos totalmente gratis.

**10 cómodas cuotas** - prefiero el plan en 10 pagos al precio regular de US\$1,790, sin recargo ni intereses. Carguen hoy a mi tarjeta de crédito los primeros US\$179 (+ \$89 de envío) para despacharme la videoteca **completa**, y luego las otras 9 cuotas de US\$179 cada mes.



Otras opciones de pago:

**Transferencia bancaria**     **Western Union**

**Tarjeta de crédito #:** \_\_\_\_\_ Vence: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
Banco emisor: \_\_\_\_\_ Ultimos 3 dígitos banda de la firma: \_\_\_\_\_

### Datos de contacto y entrega:

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Empresa: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ Teléfono oficina: \_\_\_\_\_ Móvil: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
Dirección completa: \_\_\_\_\_  
Ciudad, Estado, Código Postal y País: \_\_\_\_\_

Ordene en línea: [www.servicequality.net](http://www.servicequality.net) • e-mail: [cristina@servicequality.net](mailto:cristina@servicequality.net)

Service Quality Institute Latin America, P.O. Box 02-5289 S. 1333/G, Miami, Florida 33102 - USA

MMXII-SSX-BREML

© MMXII por Service Quality Institute Latin America. Todos los derechos reservados.