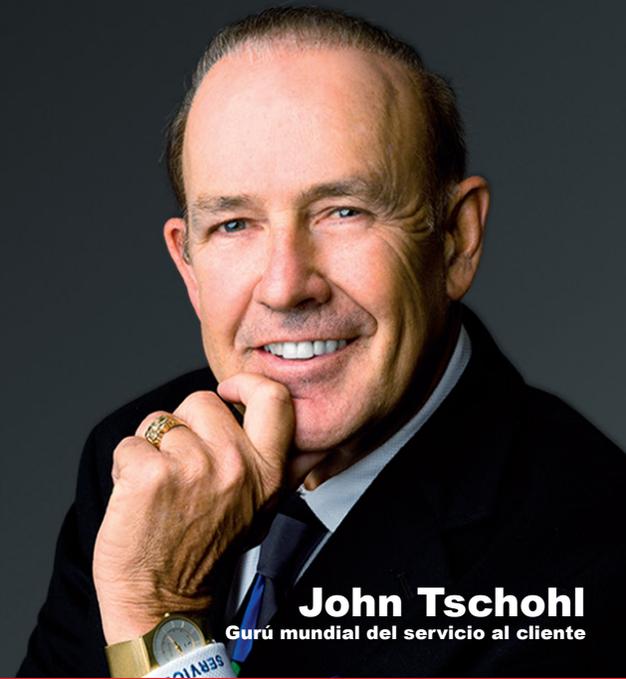


Service Quality Institute presenta:

“Certificación Internacional en Servicio al Cliente”



John Tschohl
Gurú mundial del servicio al cliente

Programa ejecutivo de clase mundial para certificarse en una **metodología estructurada** para construir una Cultura de Servicio en su empresa, y TRANSFORMAR la experiencia de sus clientes...

El servicio superior no se improvisa. Es resultado de un **enfoque sistemático** que se puede desarrollar a voluntad en cualquier organización.

La Estrategia de Servicio

El secreto para que sus clientes regresen una y otra vez es entregar una **experiencia** tan **DELICIOSA** que irse (o quedarse) con la competencia sea ‘tonto’.

Se trata de hacerlos FELICES. Y no tiene nada que ver con precio ni promociones, sino con **procesos, políticas, interacciones y desempeño**: con la ejecución disciplinada de un **MODELO** de servicio.

Campamento Gerencial

Service Quality Institute, el líder global en Estrategia de Servicio, presenta el **Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente**.

Son 5.5 módulos en español para aprender un enfoque práctico para incrementar la retención de clientes (y reducir las deserciones), a través de una mejora

sistemática, inmediata y radical de la calidad del servicio en su empresa.

Un Proceso Estructurado

La aventura comienza desde el momento de su inscripción, mucho antes de que inicie el programa, con los materiales de estudio y preparación que recibirá por anticipado para que empiece a poner manos a la obra de inmediato.

FANS, no clientes

Las organizaciones comunes y corrientes tienen clientes. Las grandes marcas tienen **FANS**.

En el Seminario de Certificación usted aprenderá una metodología completa para cambiar **lo que haya que cambiar** en su empresa con el fin de lograr una transformación **masiva** del nivel de servicio: desde la visión y la estrategia, las destrezas de dirección y liderazgo, los sistemas para analizar políticas y procesos - y las herramientas para **enseñar** servicio a sus gerentes y colaboradores, hasta el modelo para implementar paso a paso lo aprendido, contagiando a **toda** su organización.

Certificación 2025

Experiencia presencial

Cuatro días de inmersión total:

 **Guatemala**, 20 al 23 de mayo.

 **Ciudad de México**, 27 al 30 de mayo.

Experiencia en línea

Diez sesiones intensivas en vivo, desde casa o la oficina:

— **Campus Virtual**: inicia 3 de junio.

El Programa:

- Más de **34 horas** de formación ejecutiva de clase mundial, 100% en español.
- Cuatro **Clínicas Avanzadas**.
- Diseñe su propio **Modelo de Servicio**.
- El aprendizaje inicia **desde el momento de su admisión**, con el material de estudio previo y el **Módulo Preliminar 0.5**.
- Acceso inmediato a la **Herramienta de Análisis**, para evaluar debilidades y oportunidades de servicio en su empresa
- Participantes de hasta **quince países**
- **Financiamiento** disponible.

Doble Certificación internacional

Al completar el programa usted será acreditado con dos diplomas internacionales, avalados desde Minneapolis por Service Quality Institute:

Certified Customer Service
Leader: CCSL
(Líder Certificado en Servicio al Cliente)

Certified Customer Service
Trainer: CCST
(Facilitador Certificado en Servicio al Cliente)

www.certificacion.us — www.servicequality.net



Certificación Internacional en Servicio al Cliente

Programa

WhatsApp +52 (55) 1376-5389
www.certificacion.us

Preparativos:

La Herramienta de Análisis

Como preparación para el programa usted tendrá, desde el momento de su inscripción, acceso a la exclusiva y detallada **Herramienta de Análisis** de Service Quality Institute Latin America, que le permitirá **evaluar** las debilidades, fortalezas y oportunidades de servicio en su organización, calcular el **valor vitalicio** de cada cliente, y determinar cuánto dinero está **PERDIENDO** su empresa cada año a causa de la **deserción de clientes** —un costo enorme y silencioso que la contabilidad no suele registrar.

La **Guía de Lecturas**, que incluye el primero de los libros que usaremos durante el seminario, le ayudará a adelantar contenidos, situarse en contexto y prepararse para sacar máximo provecho de su participación.

Módulo 0.5

Introducción: la **VISION**

FANS, no clientes:

La Estrategia de Servicio

En este **poderoso** módulo introductorio en video, al que usted tendrá acceso antes del inicio del programa, desarrollaremos los conceptos y principios clave de **Estrategia de Servicio** que serán

el fundamento de todo el trabajo durante el programa.

Estudiaremos la diferencia entre ‘fans’ y ‘clientes’, y cómo se *gana* un fan; cómo reducir la **fricción** en sus operaciones, cómo erradicar la ‘**burrocracia**’ y la **tramitología**, cómo eliminar las ‘**reglas estúpidas**’ que están estorbando a sus clientes y colaboradores, cómo construir una **Cultura de Servicio**, y cómo entregar, en forma sistemática y predecible, una **experiencia** tan **DIFERENTE, DELICIOSA** y **MEMORABLE** que haga que irse —o quedarse— con la competencia sea ‘**tonto**’:

- La **Estrategia de Servicio**.
- Operando a **conveniencia del cliente**.
- Haciendo **irrelevante** a la competencia.
- Cómo se construye un **FAN**.
- Cómo diseñar —y entregar— una **Experiencia Irresistible**.
- Cómo hacer que irse (o quedarse) con la competencia sea **TONTO**.
- El secreto para que los clientes se **enamoren** de su marca y de su empresa.
- **Reglas estúpidas** que espantan a sus clientes.
- **Políticas, indicadores** y **procesos** que estorban el servicio.
- Reduciendo la **fricción**.

- **VMN: Valor Marginal Neto**.
- Calculando el costo de las **deserciones**.
- La **Paradoja del Servicio**.
- Logrando publicidad de **boca en boca**.
- Cómo crecer sus **utilidades** en al menos 25% reduciendo las deserciones.
- “Enamorar a los de adentro, para que enamoren a los de afuera”: cómo **retener el talento**.
- Erradicando la ‘**burrocracia**’.
- El **Modelo**: Visión, Estructuras y Personas.
- La **Ecuación del Servicio**.
- Construyendo una **Cultura de Servicio**.

Módulo 1

Dirección: las **PERSONAS**

LET - Liderazgo de Equipos Facultados

El componente gerencial de la metodología se llama **LET: Liderazgo de Equipos Facultados** para el Servicio de Calidad.

Trata de cómo **LIDERAR** al equipo, de cómo **GERENCIAR** el proceso de desarrollar la Cultura de Servicio, y de cómo diseñar el **MODELO** de servicio.

En la primera parte aprenderemos cómo dirigir el día-a-día en función del cliente,

y cómo liderar / dirigir al equipo hacia un alto desempeño.

Practicaremos destrezas de **liderazgo, comunicación, empowerment, coaching, trabajo en equipo**, cómo **evaluar** a la gente, cómo **celebrar el desempeño** y cómo crear un entorno en el que sus colaboradores sean capaces de **pensar por sí mismos**, y tomar **decisiones inmediatas** a favor de los clientes:

- “Cliente es **todo aquel** que no soy yo”.
- **Único, diferente y memorable**: los elementos de la Experiencia de Servicio.
- El **Elefante Naranja**.
- **Marketing Activo**.
- Construyendo un negocio centrado en las **personas**.
- El **mindset** de servicio.
- Moverse **rápido** y tomar **acción**.
- Cómo gerenciar una organización centrada en el **cliente**.
- Dirigiendo **equipos** enfocados en servicio.
- Cómo guiar, inspirar y motivar a su equipo en **tiempos de crisis**.
- Liderazgo de **equipos remotos**.
- Servicio al cliente y **trabajo virtual**.
- Cómo gerenciar el día-a-día a **conveniencia del cliente**.
- **Empowerment**: logrando que su equipo tome decisiones.
- **Candor**: cómo lograr un alto desempeño en su equipo de trabajo.
- Principios prácticos de **liderazgo y comunicación** a nivel directivo.

- Cómo **celebrar** el desempeño.
- Cómo dar **retroalimentación** a sus empleados.
- Asegurando la calidad de las **interacciones**.
- Herramientas de **coaching** para ejecutivos centrados en servicio.

Módulo 2

Políticas y procesos: las **ESTRUCTURAS**

Diseñando el Modelo de Servicio

En la segunda parte de LET nos sumergiremos en los elementos prácticos de la metodología que permiten analizar y mejorar el servicio desde el punto de vista estructural: políticas, procesos y procedimientos.

Estudiaremos herramientas para identificar y resolver **Brechas de Servicio, Huellas de Clientes, Chispazos de lo Obvio y Momentos de la Verdad**.

Usted pondrá manos a la obra diseñando nuevos **Estándares de Calidad de Servicio** para su empresa, aprenderá cómo evaluar y transformar **procesos** en función de la conveniencia del cliente, cómo detectar **políticas** que dañan el servicio, cómo documentar **Incidencias Predecibles de Servicio** (para que nunca vuelvan a ser sorpresa), cómo preparar a su equipo para manejar las **Situaciones Impredecibles** que nadie puede anticipar y cómo diseñar su propio **Modelo de Servicio**, a la medida de su organización:

- Descubriendo las **Huellas del Cliente**.
- Cómo detectar **Brechas de Servicio**.

- **Mapas de Servicio y Ruta del Cliente**.
- Cómo descubrir los ‘**Momentos de la Verdad**’ en su operación.
- Cientos de **Chispazos de lo Obvio**.
- Detectando áreas y acciones de **mejora inmediata**.
- **Sistemas y procesos** de servicio.
- En busca de las **Áreas de Fricción**.
- Identificando **Incidencias Predecibles de Servicio**.
- Estrategias para manejo de **Situaciones Inesperadas**.
- Cómo crear y documentar **sistemas y procedimientos** de servicio.
- Diseñando los **Estándares de Servicio**.
- Estructuras de **retroalimentación** para mantener a su equipo enfocado en el servicio.
- El **Bolsillo de Excelencia**.
- Diseñando el **Modelo de Servicio**.

Módulo 3

Las **Mejores Prácticas**

Lecciones de líderes mundiales

El servicio es una sofisticada **ESTRATEGIA** de negocios que permite lograr, rápido y a bajo costo, una diferenciación de marca que se traduce en más ventas, participación en el mercado y utilidades.

Empresas como Amazon, Apple, Tesla y Virgin han construido sus marcas a través de niveles de **conveniencia** y **valor** sin precedentes, entregando a sus clientes

Service Quality Institute

Fundado hace más de 47 años por **John Tschohl**, gurú mundial del servicio al cliente, **Service Quality Institute (SQI)** es el líder global en Estrategia de Servicio. Con sede mundial en Minneapolis, Minnesota, y presencia en 39 países, se dedica a ayudar a las organizaciones a conservar a sus clientes y ganar market-share a través de una **Cultura de Servicio**, desarrollando la productividad de sus equipos gerenciales y de toda la fuerza de trabajo.

Con más de dos y medio millones de graduados alrededor del mundo, SQI produce sistemas de aprendizaje en servicio al cliente para cada nivel de la organización, desde la alta gerencia y los mandos medios hasta todos los colaboradores.

Entre sus clientes han figurado empresas como Federal Express, 3M, Kellogg, Texaco, Pizza Hut, DHL, Hyatt, Target, E. Wong, Coca-Cola, Hamburg Süd, Cinépolis, Banco Promérica, Cervecería Centroamericana, Ecopetrol, Primera Plus, Tecniseguros, Grupo Lala, Elizabeth Arden, Harvard Business Review, Ethiopian Airlines, Miller Brewing, Sheraton, Ford, Hertz, Salesforce y el Ejército de los Estados Unidos.



John Tschohl, Fundador de Service Quality Institute, está considerado como el **gurú mundial del servicio al cliente**. Es autor de libros como ‘Servicio al cliente: el arma secreta’, ‘Cosechando’, ‘Loyal For Life’, ‘Empowerment’ y ‘Relentless’.



La Certificación Internacional en Servicio al Cliente es una experiencia ejecutiva con contenido de clase mundial.

una experiencia *radicalmente superior* a cualquier alternativa en el mercado.

En éste breve módulo basado en video, **John Tschohl**, gurú mundial del servicio al cliente y fundador de Service Quality Institute, presentará el plan maestro para poner en marcha en su organización la **Estrategia de Servicio**, incorporando las **mejores prácticas** de los líderes de servicio a nivel mundial.

Usted aprenderá una perspectiva de alta dirección para construir excelencia y desempeño en cada miembro de su equipo, y cómo conseguir un alto rendimiento financiero a través de una **Cultura de Servicio**, vista como enfoque de marketing, diferenciación y creación de valor para clientes, accionistas, directivos y colaboradores:

- La **visión** de servicio.
- El **impacto financiero** del servicio.
- Alta dirección y **Estrategia de Servicio**.
- Lecciones de los **líderes mundiales**.
- El servicio al cliente como arma estratégica de **diferenciación**.
- Cómo construir una **organización centrada en el cliente**.
- Logrando **rapidez** en sus operaciones.
- Del **'infierno al cielo'** en sesenta segundos o menos.

- Implementando **Mejores Prácticas de Servicio**.
- Como desarrollar a las **personas**.
- Cómo inspirar **excelencia** en sus empleados.
- Construyendo **rentabilidad y valor**.

Módulo 4

Ejecución: las Interacciones

Sentimientos, el Arte del Servicio Extraordinario

Este es el **componente operativo** del Seminario de Certificación. Nos centraremos en cómo *exactamente* se entrega en el mundo real, en el campo de batalla, un servicio extraordinario: en las destrezas para mejorar la calidad de las **interacciones** entre las personas, sean clientes externos o internos, a través de todos los canales o puntos y formas de contacto.

El contenido, totalmente práctico, tiene que ver con **ejecución**, es decir con **personas poniendo en práctica el modelo**.

Usaremos el programa “Sentimientos”, la herramienta de profesionalización en servicio número uno en el mundo.

Sentimientos trabaja en desarrollar la **autoestima** y **autoconcepto** de cada uno de sus colaboradores, en **cómo sentirse**

Testimonios de ex-alumnos:

“Una experiencia única que ha superado todas mis expectativas.”
—Alejandra Dávalos Terrazas, Instituto Tecnológico de Monterrey (Monterrey, Nuevo León, México).

“Días maravillosos que me permitirán crear una Cultura de Servicio en nuestros 54 restaurantes.”
—Isidro Perera, Subway (San José, Costa Rica).

“Llevo una tonelada de confianza para lograr grandes cambios en la empresa y en mi vida.” — Lyda Muñoz Saavedra, Cervecería Bavaria (Bogotá, Colombia).

“Llevo ahora la misión y las herramientas para contagiar a toda mi organización.”
—Carla Morillo, Sherwin Williams. (Quito, Ecuador)

“Con esta metodología podré empezar a crear una Cultura de Servicio en nuestra empresa.”
—Diana Velásquez, Banco Davivienda (Bogotá, Colombia).

“He tomado infinidad de programas gerenciales, pero sin lugar a dudas éste ha sido, por mucho, el mejor. ¡¡WOW!!”
—Juan Gonzalo Serrano, Asociación de Industriales (San Juan, Puerto Rico).

bien consigo mismo y cómo hacer sentir bien a los demás.

Enseña **comunicación positiva, trabajo en equipo**, manejo de emociones y las técnicas básicas y fundamentales del **servicio excepcional**.

Usted experimentará este módulo “desde adentro”, desde el punto de vista de sus colaboradores, para vivir por sí mismo lo que queremos que sus colaboradores lleguen a aprender y practicar:

- Cómo **sentirse bien** consigo mismo y con los demás.
- Por qué la gente hace lo que hace.
- Cómo hacer **sentir bien** a las personas.
- Construyendo **autoimagen** y **autoestima** en su personal.
- El arte de la **Comunicación Positiva**.
- Servicio 101: las **destrezas fundamentales** para tratar con los clientes.
- Cómo **trabajar en equipo** para lograr resultados.
- Cómo manejar **quejas** y **situaciones difíciles**.
- Cómo tratar con **clientes enojados**.
- **Recuperación del servicio**: cómo salvar el día cuando cometemos un error.
- Manejando el **bullying, sarcasmo** y la **comunicación destructiva**.
- Técnicas para manejar las **emociones negativas**.
- Cómo **actuar con clase y calidad** en cada interacción.
- Cómo resolver **conflictos** entre colaboradores.
- Los principios del servicio en el nuevo **entorno remoto**.
- Cómo lograr que a sus empleados les **importen** los clientes.
- Tratando a sus clientes “**como se trata a la abuelita**”.

- Técnicas para hacer **felices** a los clientes.

Módulo 5

Implementación: el Contagio

Train-The-Trainers: Entrenamiento de Entrenadores

Una vez clara la visión, la estrategia, con un modelo de servicio bien definido, un sistema de liderazgo y una herramienta para ejecutar el servicio, el siguiente paso es el contagio: cómo implementar la metodología en su empresa, sea en su departamento, división, unidad de negocios o en toda la organización.

En el módulo avanzado de Entrenamiento de Entrenadores usted aprenderá cómo enseñar a otros la metodología, contagiando a más personas en su organización para **multiplicar** los resultados. Se enfoca en la ‘**Estructura detrás de la Magia**’, en cómo vender la idea a otros en la empresa, y cómo empezar a dar resultados de manera rápida y visible:

- Cómo **involucrar** a su equipo.
- Cómo vender la idea a la **alta gerencia**.
- Cómo reclutar a **toda** la organización.
- Creando **entusiasmo** y **compromiso** en todos los jugadores.
- Cómo **enseñar el modelo** a los demás sin morir en el intento (ni matar de aburrimiento a su audiencia).
- Técnicas avanzadas de **facilitación**.
- Cómo ser **entretenidos**.
- Secretos para **mantener la atención**.
- Patrones **verbales** y **no-verbales** de comunicación eficaz.
- El arte de **contar historias**.
- **Humor, dinámicas** y **simulaciones**.
- Cómo crear **engagement**.

- Técnicas para **moderar** discusiones de grupo.
- Cómo facilitar sin nunca responder una pregunta.
- Técnicas de **facilitación remota**.
- Cómo salir de **situaciones difíciles**.
- Desarrollando a los líderes: cómo implementar la **Metodología LET** con directivos, gerentes y mandos medios.
- Enseñando a sus empleados a servir: la herramienta **Sentimientos**.
- **Estándares de desempeño**: midiendo el impacto del entrenamiento.
- El proceso para desarrollar una **Cultura de Servicio** en su empresa.
- Contagiando a **toda** la organización.
- Cómo mantener **vivo** el proceso de cambio cultural.
- **Midiendo** el éxito y el progreso.
- **Repetir y reforzar**: mejorando una y otra vez.

“Un seminario totalmente genial. En mí pueden encontrar ahora un FAN. Esperen mis mejores recomendaciones hacia ustedes. Muchas gracias. ¡WOW!”
—**Jean Ducruet, Ducruet Unity (Panamá)**

“El Seminario de Certificación es extraordinariamente práctico, aplicable y factible. Repensaremos en términos de la estrategia, con pasos claros a seguir en la política de servicio, los estándares de calidad, y cómo engranar a toda la compañía con el servicio como prioridad.”
—**Inge Collin, Unilever (Guayaquil, Ecuador)**

“Me llevo una caja de herramientas capaz de cambiar el enfoque del servicio. Vine por segunda vez a reforzar el conocimiento. Estoy convencido que la implementación será de gran beneficio”
—**Bierley García, Pollo brujo (Guatemala)**

Clínicas Avanzadas

Durante el programa usted tendrá oportunidad de participar **GRATIS** en las **Clínicas Avanzadas**, donde desarrollaremos temas adicionales de Estrategia de Servicio que enriquecen, refuerzan y complementan el currículo principal.

Son hasta cuatro clínicas en total, de una hora cada una. La primera, que se llama “**Casting para un Oscar**”, presenta un modelo único y diferente para reclutar “empleados que no odien a los clientes”, abordando el proceso de contratación con una metáfora de dirección cinematográfica que le ayudará a escoger al **PERSONAJE** correcto para cada puesto.





Certificación Internacional en Servicio al Cliente

El Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente es una experiencia de aprendizaje de inmersión total que le permitirá certificarse en una **metodología estructurada** que sirve para transformar —en forma **MASIVA Y RADICAL**—, la manera en que su organización se relaciona con los clientes.

Son más de **treinta y cuatro horas** de formación intensiva de clase mundial, con clases en vivo en español.

Usted puede escoger entre la **Experiencia en Línea** —desde casa o la oficina, sin traslados, tráfico ni aeropuertos—, o la **Experiencia Presencial**, con toda la energía de convivir en persona con un grupo internacional de alto nivel.

Con el formato en línea las sesiones son los **martes y jueves**: por la **mañana** para América Latina y Estados Unidos, y por la **tarde** para España y Europa. En modalidad presencial son cuatro días de inmersión total, en un retiro gerencial ultra intensivo.

El proceso comienza desde el momento de su admisión, con los materiales de estudio que le enviaremos por anticipado para que pueda empezar a poner manos a la obra de inmediato:

- La **Herramienta de Análisis**, un instrumento revelador y detallado que le ayudará a diagnosticar debilidades y oportunidades de servicio en su

organización, así como a calcular dos valores fundamentales para implementar una Estrategia de Servicio: el **V alor Marginal Neto (VMN)** de un cliente, y el **costo** de las deserciones.

- La **Guía de Lecturas**, con el primero de los libros que usaremos durante el programa, y las lecturas iniciales para prepararse y aprovechar al máximo.
- El **Módulo Preliminar 0.5** en video, que se llama '**Fans, no clientes: introducción a la Estrategia de Servicio**', con los principios, conceptos y distinciones fundamentales sobre los que construiremos todo lo que sigue en el Seminario de Certificación.

Ex alumnos del programa coinciden en que su inversión ha quedado recuperada aún *antes* de haber empezado el seminario, con sólo la Herramienta de Análisis y el Módulo Preliminar 'Fans, no clientes'.

“Soy el vice-presidente de una cadena de supermercados en Córdoba, Argentina.

Decidí participar en este seminario para ingresar en el mundo de la Cultura de Servicio y buscar la manera de agregarle valor a nuestra organización por medio del servicio al cliente.

El nivel que descubrí en Service Quality Institute es realmente increíble. Me voy muy conforme, y me llevo muchas cosas para poner en práctica.”

—**Dario Brasca, Supermercados Cordiez** (Córdoba, Argentina)

Metodología:

El programa incluye más de **treinta y cuatro horas** de clases intensivas en vivo —en línea o presenciales, a su elección—, más tres horas de clases pregrabadas. El aprendizaje se complementa con **lecturas, videos, casos, ejercicios, simulaciones, proyectos ejecutivos, presentaciones, dinámicas, discusiones de grupo e interacción** extensa con el facilitador y con el grupo. Service Quality Institute utiliza un sistema de **aprendizaje por descubrimiento**, donde los hallazgos y el conocimiento surgen a través de la aplicación práctica de los principios, técnicas y herramientas del seminario.

Agenda

- **Experiencia Presencial 2025:** Cuatro días de inmersión total, en un campamento gerencial ultra intensivo:
- **Guatemala, 20 al 23 de mayo.**
- **Ciudad de México, 27 al 30 de mayo.**
- **Experiencia en Línea 2025:** Diez sesiones intensivas en vivo, desde casa o la oficina.
- **Inicia el 3 de junio, Campus Virtual.**
- Tres horas los martes y cuatro horas los jueves: El horario es por la mañana para América y por la tarde para Europa.

“La experiencia del Seminario de Certificación es una oportunidad única. La intensidad del trabajo durante el programa es la herramienta perfecta. Te ponen en marcha y en acción.”
—**Aurelio Redondo, Luckia Gaming Group** (La Coruña, España)

Materiales y entregables:

Todos los materiales están incluidos gratis, excepto las *múltiples* libretas de notas que necesitará para capturar los apuntes, ideas, frases, innovaciones, descubrimientos y proyectos que se encontrará tomando sin descanso durante el programa.

Además de los libros y manuales que usaremos en clase, usted recibirá un set de recursos de facilitación con **Guías del Líder y videos de entrenamiento** valorados en **\$1699.00 USD** que, tras graduarse del Seminario de Certificación, le permitirán implementar en su empresa nuestros programas LET (para líderes y gerentes) y Sentimientos (para toda la fuerza de trabajo).

Con la experiencia en línea los materiales son digitales, para descargar e imprimir. Para la experiencia presencial es una combinación de materiales físicos y digitales:

- Herramienta de Análisis.
- Guía de Proyectos.
- Libro 'Servicio al cliente: el arma secreta'
- Manual del Participante LET.
- Libro del Participante 'Sentimientos'.
- Guía del Líder Sentimientos.
- Guía del Líder LET.
- Set de videos Sentimientos.



Lo que dicen los participantes:

“La formación ha sido extraordinaria, Mynor es un fenómeno.”
—**Javier M. García, Luckia Gaming Group**
Madrid, España.

“Si quieres ser el primero en tu empresa en este programa aprenderás las ventajas competitivas que serán la diferencia en tu negocio.”
—**Giovanna Cabrera, Nestlé Caribbean.**
Santo Domingo, República Dominicana.

“La Certificación ha sido una de mis mejores decisiones en aprendizaje profesional. Ha sobrepasado mis expectativas. Un expositor increíble. Salí más feliz de lo que llegué.”
—**Max Rafael Martínez, Country Club Culiacán.**
Culiacán, Sinaloa, México.

“Me gustó absolutamente todo: la metodología, el coach, las dinámicas, los ejercicios. Me llevo un reto gigantesco y las ganas de aplicarlo y contagiar a todos de la ‘clientelitis’. De todo corazón, muchas gracias.”
—**Valeria Barragán, Expocredit.**
Miami, Florida, USA.

“¡Excelente el Seminario de Certificación! Totalmente diferente, práctico. Muy completo. La metodología garantiza el aprendizaje. Cuentan con un magnífico staff, ¡y predicán con el ejemplo! Mynor: ¡excelente expositor!”
—**Marcela Urzúa, CONPAQ i.**
Guadalajara, Jalisco, México.

“¡Misión cumplida! Me voy mucho más feliz de lo que vine. Predican con el ejemplo. La experiencia manifiesta planificación, experiencia, profesionalismo y calidad. Se ocuparon de nosotros todo el tiempo. Aprendimos, encontramos áreas de oportunidad y nos divertimos. Superaron mis expectativas, ¡me esforzaré por ser un Elefante Naranja!”
—**Lin Wu Galindo, Telus International.**
Guatemala.

“Muchas gracias por hacernos vivir esta experiencia. Me gustó que los temas son coherentes. Nos hicieron fans de SQI y de la metodología. Pasamos momentos muy agradables, ustedes como equipo nos hicieron sentir muy importantes.”
—**Gabriel Rodríguez, Dupont.**
Bogotá, Colombia.

“¡El seminario fue una experiencia religiosa! Me ayudó a desarrollar el amor por los clientes, y me enseñaron cómo transmitirlo a toda mi organización. Gracias Mynor Izquierdo por ser un gran facilitador, y gracias también a todo el equipo de SQI. ¡Son geniales!”
—**María Teresa Vásquez, Boston Scientific.** San Juan, Puerto Rico.

“Salgo motivada y con muchas herramientas bajo el brazo. Mynor será una persona que recordaré el resto de mi vida. Recomiendo la Certificación al 1000%.”
—**Silvia Calvillo, Grupo Fransun**
Tampico, Tamaulipas, México.



Mynor Izquierdo, Chief Customer Service Coach.

Equipo

El Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente es impartido por un equipo de facilitadores élite de Service Quality Institute, encabezados por **Mynor Izquierdo**, Chief Customer Service Coach (Director Ejecutivo de Coaching) para el Mundo de Habla Hispana.

Con más de veinte mil horas de vuelo como conferencista internacional y facilitador en Estrategia de Servicio, Mynor es **Director Académico** del Programa Ejecutivo de Certificación Internacional en Servicio al Cliente de Service Quality Institute, el cual imparte regularmente en sedes como Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y República Dominicana, así como a través del nuevo Campus Virtual de Service Quality Institute.

Sergio Flores, director del programa y co-creador de la metodología, es Presidente y Director Ejecutivo de Service Quality Institute Latin America. Especialista en Estrategia de Servicio, asesora a empresas, directores generales y juntas directivas alrededor del mundo de habla hispana en cómo mejorar sus resultados a través de entregar una experiencia del cliente que haga ‘estúpido’ irse con la competencia. Sergio imparte el módulo ejecutivo ‘Fans, no clientes: introducción a la Estrategia de Servicio’.

John Tschohl, Fundador de Service Quality Institute y autor de ocho best-sellers de servicio al cliente, compartirá su visión global de servicio y la perspectiva de alta dirección a través del módulo en video titulado “El Efecto WOW: mejores prácticas de los líderes mundiales”.



Sergio Flores, Presidente y Director Ejecutivo.



John Tschohl, gurú mundial del servicio al cliente, es el Fundador de Service Quality Institute.

Reduciendo la Fricción

Si su objetivo es entregar a sus clientes una experiencia incomparable, su tarea inmediata es **reducir la fricción**.

Fricción es cualquier trámite o formulario; esperar, tomarse una molestia.

Fricción es tener que IR al banco

Si puedo eliminar un paso, un requisito, un estorbo, estoy reduciendo la fricción. Si mi cliente no necesita venir—porque todo puede hacerlo en línea, por teléfono, o vía “app”, estoy reduciendo la fricción.

Llamar al mesero es fricción

Nada más fastidioso que voltear a todos lados, torciéndose el cuello, tratando de cruzar miradas con un mesero. ¿Qué tal un botón electrónico? Menos fricción.

Llevar el coche a servicio es fricción elevada al cuadrado

Fricción es esperar a que nos atienda el dentista, aguardar una cotización, o bajarse para pagar la gasolina. Una empresa crea fricción al esconderse detrás de “políticas estúpidas”, o de un sistema automático de llamadas.

Todo contacto es fricción

Los clientes no quieren contacto con usted. Quieren una experiencia, una solución, un producto, información, entretenimiento, llenar una necesidad o un capricho - o lo que sea que busquen de su empresa. Mientras menos pasos, mejor. Si todo “simplemente funciona”, mejor.

Un ejercicio

Siéntese por unos minutos, donde nadie pueda molestar, y visualícese en el proceso detallado de comprar o consumir su producto o servicio, desde que decide ordenarlo hasta su uso final.

Anote los pasos que tiene que dar. Luego use su creatividad y experiencia para eliminar tantos como pueda.

Menos pasos, menos fricción

Toda situación donde sus clientes suelen recibir un “no” como respuesta, tienen que hacer un trámite, llenar un formulario, hacer fila, esperar - o donde sus colaboradores suelen escudarse en que “es una política de la empresa”, es un síntoma de fricción - y alerta de alguna regla estúpida que debería ser eliminada.

Como en ajedrez, en la batalla por el bolsillo y corazón de los clientes no gana el más listo (o más grande o mejor capitalizado o con mejores instalaciones), sino quien comete menos errores. En los negocios eso quiere decir menos fricción. **Hágale la vida fácil a sus clientes, y volverán.**



En el Seminario de Certificación participan ejecutivos de hasta doce países

Testimonios

“Una experiencia muy enriquecedora.

Son herramientas increíbles para ayudar a mejorar a las personas dentro de la empresa.”—**Norma Enríquez, Casa de Campo Resort, La Romana, República Dominicana.**

“Estoy convencido de que aplicar lo que he aprendido en estos cuatro días hará saltar a mis clientes del gusto. En adelante, generar ganancias para los accionistas será una consecuencia de la aplicación de estos principios.”

—**Abiel Ledesma, Casas Pacíficas, Ciudad de Panamá**

“La Certificación ha sido una de mis mejores decisiones en aprendizaje profesional. Ha cubierto y sobrepasado mis expectativas. Un expositor increíble. Salí más feliz de lo que llegué.”

—**Max Rafael Martínez, Country Club Culiacán, Culiacán, Sinaloa, México.**

“Aprendí la importancia de tener una Metodología para lograr un desarrollo exitoso. Llevo conmigo una gran satisfacción y la idea de eliminar todas las reglas estúpidas.” —**Víctor Valdés Vázquez, Banco Azteca, Ciudad de México.**

“Es muy interesante, cumplí mis expectativas en cuanto a las estrategias y herramientas para diseñar un modelo de servicio que permita brindarle a los socios una experiencia sensacional.”

—**Laura Fernanda Verdín, Caja Popular Mexicana, León, Guanajuato, México.**

“Esta experiencia ha sido de otro nivel. Me ha permitido sumar una nueva y fresca metodología para generar experiencias inolvidables en nuestra organización.”

—**Luis Eduardo Blanquet, Call Center de México, Naucalpan de Juárez, Estado de México.**

“Salí más feliz de lo que entré, superando todas las expectativas con muchísimo aprendizaje.” —**Juan Fernando Carvajal, Terpel, Bogotá, Colombia.**

“Recibí una transfusión de energía, una transfusión de servicio. Llevaré este ‘virus’ y contagiare a los que más pueda pues todo funciona. Son un equipo increíble, la oportunidad fue gigantesca.”

—**William Gómez, Grupo Editorial El Tiempo, Bogotá, Colombia.**

“Aprendí que no somos un hotel, sino una empresa de servicio al cliente que maneja un hotel. Lo haremos con un trabajo juicioso y estricto para lograr que cada cliente se vaya mas feliz de lo que entró.”

—**José Luis Perini, Hotel DoubleTree by Hilton Parque 93, Bogotá, Colombia.**

“La única forma efectiva de vender dentro de la compañía es con este programa para establecer una Cultura de Servicio. La mejor forma que hay para invertir más en servicio es cuantificar y calcular cuánto cuesta perder clientes y cuánto cuesta volverlos a traer.” —**Julio César Moreno, Boehringer Ingelheim, Bogotá, Colombia.**

“Sin duda una gran inspiración para poner manos a la obra en mi organización, y esparcir la semilla.” —**Ana Sanches, Cisco Systems, Ciudad de México.**

“¡Una experiencia maravillosa!”

—**Kelton Rodriguez, I Global, Santo Domingo, República Dominicana.**

“Conocí seres maravillosos, no sólo por lo que hacen, sino por lo que son. Desde el primer día sentí la energía especial de parte de todo el equipo. Puedo salir y decirle al mundo que estuve con los mejores.” —**Isabel Gómez, Audi Colombia Colwagen, Bogotá, Colombia.**

“La experiencia me ha hecho entender que no podemos hacer felices a los clientes si no cambiamos desde adentro. Invito a todos a hacer la Certificación, es una experiencia única. Se puede construir mucho a partir de esta metodología.”

—**Piedad Guerra, Fondo de Empleados de Empresas Públicas de Medellín, Medellín, Colombia.**



Doble Certificación Internacional

Al completar con éxito el programa, aprobando los requerimientos de graduación, usted recibe doble acreditación internacional, con los diplomas CCSL: ‘Líder Certificado en Servicio al Cliente’ (*Certified Customer Service Leader*), y CCST: ‘Facilitador Certificado en Servicio al Cliente’ (*Certified Customer Service Trainer*), avalados desde Estados Unidos por Service Quality Institute, el líder global en Estrategia de Servicio al Cliente.

Inversión y planes de pago

La inversión es \$2800 USD por persona para la **Experiencia Presencial**, y \$2600 USD cada uno para la **Experiencia en Línea**. Al inscribirse con anticipación, usted puede escoger entre el plan de financiamiento en diez cuotas, sin recargo, o la tarifa reducida de pago único temprano, ahorrando \$503.00 USD:

Financiamiento

- **Experiencia presencial:** primer pago de \$649 USD, y nueve cuotas de \$239 USD.
- **Experiencia en línea:** pago inicial \$539 USD, y nueve cuotas de \$229 USD.

Cargamos una cuota cada mes a su tarjeta de crédito. El financiamiento es directo con Service Quality Institute, con autorización inmediata, sin trámites.

Pago único temprano

Como alternativa, al hacer un pago único temprano, usted puede ahorrar hasta \$503.00 USD por persona, pagando sólo \$2297 USD para la experiencia presencial y \$2097 USD para la experiencia en línea.

Pase de Equipo

Con el Pase de Equipo, disponible con pago temprano, puede inscribir hasta cinco personas por \$7997 USD en modalidad presencial, o \$7597 USD en línea, **con admisión GRATIS para una sexta persona de su organización.**

Formas de pago

Aceptamos tarjetas de crédito, tarjetas de débito y transferencias bancarias. En México y Guatemala hay opción de pago y facturación en moneda nacional, sumando el IVA.



“Una experiencia de alto nivel. Una certificación muy rica en conocimiento. Service Quality Institute es un ejemplo de trabajo en equipo y excelencia.”

—*Claudia María Sanabria, Banco Promerica (Tegucigalpa, Honduras)*

¿Qué incluye?

La inversión incluye matrícula para el programa completo —con más de treinta y cuatro horas de formación ejecutiva de clase mundial—, la Herramienta de Análisis, el Módulo Preliminar 0.5 sobre Estrategia de Servicio, la Guía de Proyectos, las Clínicas Avanzadas, y **TODOS** los materiales: digitales para el programa en línea, y físicos-digitales para la experiencia presencial.

Opción In-Company

El Seminario de Certificación está también disponible in-company, en privado para su organización.

Track abreviado: Certificación Express

En caso no pueda dedicar tiempo al programa completo, considere la **Certificación Express**. Es el track abreviado con los módulos ‘Fans, no clientes’, Liderazgo de Equipos Facultados (LET), y Diseñando el Modelo de Servicio.

El track express es para ejecutivos que quieren aprender el componente gerencial de nuestra metodología para su propia gestión, sin interés en enseñarla a otros en la empresa.

Corresponde a las primeras seis sesiones del programa en línea, o a los primeros dos días del programa presencial. La inversión es de sólo **\$1597 USD presencial**, ó **\$1497 USD en línea**. Con la Certificación Express usted recibe el diploma CCSL (“Líder Certificado en Servicio al Cliente”). No incluye los módulos de Mejores Prácticas, Sentimientos, Train-The-Trainers, ni los materiales del facilitador.



Admisiones

Usted puede reservar su cupo y el de su equipo por **teléfono, e-mail, WhatsApp, o en línea:** www.certificacion.us/inscripciones

El Seminario de Certificación se trata de cómo *transformar* la calidad del servicio en forma **sistemática, práctica y radical.**

La metodología funciona excelente para aquellos giros de negocio o actividad donde el objetivo sea mejorar en forma significativa la **retención de clientes, las ventas, utilidades, los índices de satisfacción, el market-share y la imagen pública** de la marca y de la organización.

El programa le enseñará, paso a paso y en detalle, cómo *crecer* su negocio a través de eliminar las causas de la deserción de clientes. **El cupo es limitado.**

Contáctenos hoy para preguntas, reservaciones o para programar una llamada personalizada para discutir cómo el Seminario de Certificación podría ser de ayuda para su empresa o su carrera:

Contactos ejecutivos SQI:

- **Cristina Torres**, Directora de Negocios
- **Daniel Ortega**, Admisiones.
- **Gaby Flores**, Admisiones.
- **Lucía Suárez**, Admisiones.

Información y reservaciones:

- **México:** +52 (55) 4169-1185
- **Miami:** +1(305)432-2705
- **Guatemala:** +(502) 4112-5309
- **Colombia:** +(57) 300-929-4091

-  **WhatsApp** +52 (55) 1376-5389
-  **admisiones@servicequality.net**
-  www.facebook.com/SQILatinAmerica
-  www.instagram.com/SQI.LatinAmerica
-  www.x.com/SQILatinAmerica

www.certificacion.us — www.servicequality.net



Copyright © MMXXIV por SQI de México, S.A. de C.V. Todos los derechos reservados.

“Es la **segunda** vez que tomo este seminario, es una cosa espectacular. En mi organización hemos conseguido muchísimo, como un mejor clima laboral, y las mejores utilidades. Una maravillosa experiencia.”

— **Edwin Torres**, Hotel Las Américas. Cartagena, Colombia.

“Esta tecnología es una caja de herramientas prácticas. La hemos aplicado por más de diez años—y funciona: somos el referente del servicio al cliente en mi país.”

— **Elier Saborio**, Corporación Automercado San José, Costa Rica.

“Uno de los pilares para crecer la empresa y tener un liderazgo consolidado es una Cultura de Servicio que marque la diferencia. Aquí aprendí las herramientas para implementarla y replicarla.”

— **José Miguel Pazos**, Sodimac. Lima, Perú.

Garantía Incondicional de Satisfacción

Si para la mitad del segundo día del programa presencial (o la mitad de la tercera sesión en línea) usted no está completa y absolutamente **feliz** con el seminario, y no considera que para ese momento ya ha recibido un retorno de al menos **cinco veces** el valor de su inversión, simplemente avísenos que se retira, para devolver sus materiales y recibir un **completo reembolso**. Sin peros ni condiciones.