



RAPIDEZ

Rapidez significa reducir dramáticamente el tiempo que toma completar cualquier tarea para los clientes o compañeros de trabajo: Haciéndolo Rápido, Haciéndolo ahora – y Haciéndolo bien.

Altere el marco mental de sus empleados eliminando las barreras y acreditándolos para actuar con rapidez y revisar las políticas y sistemas que lo restringen.

Este programa de entrenamiento les da a sus empleados el Marco Mental de Rapidez y los acredita para producir servicio de calidad rápido y transformar situaciones inesperadas todo el tiempo.

El entrenamiento de Rapidez también le ayudará a:

- Definir las formas en que la Rapidez puede funcionar en su organización para ofrecer servicio excepcional
- Definir las barreras internas y externas de la Rapidez
- Trabajar con los empleados para identificar el marco mental de Rapidez necesario para el éxito
- Mostrar la relación que hay entre los empleados acreditados y el uso efectivo de la Rapidez
- Reconocer como sus políticas y procedimientos pueden afectar la Rapidez
- Mostrar a los empleados que esperar hasta el último minuto no deja tiempo para afrontar problemas
- Identificar las herramientas y técnicas que crearán, aumentarán y afectarán la Rapidez

Cultural y socialmente, la mayoría de los empleados no piensa, actúa o trabaja con urgencia o con el marco mental de Rapidez – y no están acreditados con las herramientas y técnicas para entender la importancia de ofrecer servicio excepcional a sus clientes internos y externos. **Una empresa que acredita a sus empleados valora la Rapidez. ¿Sus empleados trabajan con Rapidez?**

¿Cuál es la Estrategia de Rapidez? Rapidez es una aproximación estructurada para reducir dramáticamente la cantidad del tiempo y esfuerzos necesarios para completar un proyecto o una tarea – al ofrecer servicio excepcional en todos los niveles de la organización.

**Póngalo en práctica...
Diferencie y revolucione
su organización y
conviértase en un
líder de su industria
con Rapidez**

En relación con sus clientes internos y externos, están sus empleados tratando de buscar oportunidades para 1) Concluir tareas y proyectos significativamente antes del tiempo límite, 2) SORPRENDER a clientes y compañeros de trabajo completando constantemente sus tareas antes del tiempo estimado, e 3) Impresionar a los demás con su compromiso hacia sus necesidades.

Si usted necesita concluir un proyecto en 12 días, o un proyecto en 8 horas... ¿cuándo empieza a trabajar el empleado común?

La mayoría de los Gerentes saben la respuesta. Con Rapidez los resultados serán diferentes.

Piense lo diferente que su empresa puede ser de las demás cuando sus empleados entreguen un proyecto en 1 hora, en vez de 8; ó 1 día en vez de 12.

Rapidez significa cambiar los factores que afectan la conclusión de algún trabajo – y así hacerlo más rápido de lo que usted imaginara posible.

¡Acreditando a sus Empleados para que Todos Ganen!

A pesar de las buenas intenciones, las incómodas políticas organizacionales y procedimientos pueden prevenir que sus empleados superen las expectativas. Si usted quiere que su organización sea un líder en su rama industrial y mantenga un perfil competitivo, todos deben enfocarse en la Rapidez.

¿Sus políticas afectan el marco mental de Rapidez debido a tecnología obsoleta, rigurosos procedimientos y auto dependencias? ¿Sus políticas enfatizan resultados detallistas contra resultados a tiempo, que no permiten que el empleado aporte y no apoyan las decisiones de éstos?

Sus clientes internos y externos deben esperar respuesta excepcional hacia sus necesidades. Aquí es donde la Rapidez aparece en escena todos los días y en todas las transacciones. La Rapidez es vital para el desempeño del trabajo y para que su compañía tenga éxito manteniéndose competitiva.



Rapidez significa que usted está comprometido con sus proyectos, sus compañeros de trabajo, su organización, y sus clientes. Es un deseo continuo de buscar activamente oportunidades para utilizar la **Rapidez todos los días y en todos los encuentros**



Gerentes, empleados y toda la compañía se beneficia de muchas maneras con la sencilla implementación del Marco Mental de Rapidez

¿Qué contiene este programa para sus empleados?

Los empleados deben darse cuenta de que la Rapidez puede hacer la diferencia entre el éxito personal y profesional y el fracaso – y hacer que los demás se den cuenta de sus habilidades de responsabilidad, conocimiento y liderazgo. A través de este innovador programa de entrenamiento, ellos pueden aprender a desempeñar rápida y efectivamente:

- Sobre salir de los demás como líder y mentor.
- Mejorar su valor y posición como miembro de un equipo y ser un líder confiable.
- Crear mejores oportunidades de ascenso y un potencial aumento de sueldo.
- Mantener un perfil competitivo y obtener mayor auto confianza.

7 importantes técnicas de Rapidez que le ayudarán a su compañía y sus empleados. Algunas empiezan en la compañía, otras con los individuos que necesitan:

1. Organizar
2. Priorizar
3. Manejar el tiempo
4. Reconocer oportunidades de eficiencia
5. Comunicarse
6. Mantener sus promesas – y cumplirlas antes de tiempo
7. Limitar distracciones

Las Barreras o bloqueos en el camino, - ya sean reales o imaginarias – deben primero reconocerse para poder ser eliminadas dentro de la organización y con los vendedores.

Barreras Internas están bajo su control a través de su marco mental de Rapidez y al cambiar su actitud, responsabilidad, seguimiento y acreditación.

Barreras Externas son fuerzas que están fuera de su control que pueden presentarse sin ser su responsabilidad.

- Políticas organizacionales y procedimientos.
- Tecnología y sistemas que pueden incrementar dramáticamente la Rapidez en sus empleados y su organización, simplificando procesos y canalizando el flujo de trabajo.
- Dependencia de vendedores y terceras personas que no aplican el marco mental de Rapidez pueden retrasar o dañar los resultados.

La **Rapidez** solo existe cuando los empleados están acreditados para tomar decisiones sin miedo cuando se presente una situación – encontrando soluciones que beneficien un procedimiento o un encuentro con un cliente.

Quando usted empieza a pensar, actuar y trabajar con Rapidez, aprenderá a adaptar esas herramientas de la mejor forma para que le funcionen mejor en su trabajo.

Después de 37 años de experiencia , Service Quality Institute es el líder global ayudando a las organizaciones a crear una cultura de servicio construida sobre las bases de un marco mental de Rapidez, llevándola hacia la acreditación de los empleados para ofrecer así un servicio excepcional al cliente.

En la sesión de entrenamiento usted será introducido a la estrategia de Rapidez diseñada para:

- Reducir significativamente la cantidad de tiempo y esfuerzo.
- Identificarse con su ética de trabajo y habilidades.
- Obtener una ventaja competitiva.
- Ofrecer servicio excepcional al cliente.

Los clientes valoran la Rapidez... La Rapidez lleva hacia un crecimiento significativo y muestra a sus clientes y compañeros de trabajo que usted se preocupa por ofrecer servicio excepcional. Rapidez significa mantener sus promesas y cumplirlas antes del tiempo estimado.

En Service Quality Institute, 37 años de entrenamiento para el servicio al cliente, se han creado cerca de 30 programas genéricos y adaptado programas para Federal Express, Wong en Perú, Prado de Ecuador, Banco G&T Continental de Guatemala, Allied Van Lines, Bank of Communications en China, US Armed Forces (por mencionar algunas), y otras firmas alrededor del mundo.



John Tschohl es el Presidente y Fundador de Service Quality Institute, el líder global en servicio al cliente. Autor de Servicio al Cliente, Leal de por Vida, El Cliente es el Jefe, e-Servicio y Co\$echando;

John Tschohl ha sido nombrado "el Gurú del Servicio al Cliente" por las revistas Time y Entrepreneur. Ahora John está utilizando su experiencia para crear una aproximación revolucionaria para mover a los empleados y organizaciones de lo lento a lo rápido.



**Para América Latina
y el Mundo de Habla Hispana:**
Cristina Torres, Directora de Negocios
Directo: +(502) 4112-5309
+(502) 2334-9280
e-mail: cristina@servicequality.net

www.servicequality.net
www.servicemastery.com

¿Por qué Rapidez?

La Rapidez en toda su organización envía un mensaje publicitario verbal positivo de boca en boca y establece a su organización aparte como un líder.

Rapidez es una manera disciplinada de aprender a través de un programa que le ayudará a cambiar el marco mental, actitud y comportamiento de cada miembro al enseñar las habilidades para la Rapidez.

Incrementa la auto estima de los empleados y la forma en que tratan con clientes y compañeros de trabajo. El entrenamiento de Rapidez está diseñado para cambiar actitudes y llevar a su organización hacia adelante con el marco mental de Rapidez.

Para lograr esto, John Tschohl ha creado un innovador programa que puede transformar el comportamiento de cada empleado en toda su organización para ser competitivo a través de la Rapidez.

Rapidez es un programa que es fácil de implementar internamente.

Service Quality Institute y sus representantes pueden: 1) entrenar a su staff para ofrecer el programa Rapidez completo para su equipo, 2) entrenar a sus capacitadores para enseñarlo, o 3) ofrecer todas las herramientas necesarias de fácil uso y comprensión, diseñadas para instruir a cada una de sus localidades y así tener a todos afinando la Rapidez simultáneamente. Ustedes notarán una mejora inmediata en actitud y marco mental.

El paquete del facilitador incluye:

Guía del Líder: La guía del líder contiene todo lo necesario para planear, organizar y enseñar. Seminario escrito fácil de seguir, lista de preparativos, ideas para apoyos visuales, preguntas de discusión y respuestas, tips de entrenamiento y guiones del video están disponibles para los facilitadores en cada localidad. La Guía del Líder incluye un manual con el texto del participante para que el facilitador no tenga que brincar entre la Guía y el Manual del Participante. Implementa el entrenamiento en 2 sesiones de 3-4 horas cada uno, espaciadas en una semana.

Rapidez es un programa que es fácil de implementar.

Video: Cada localidad recibe dos DVD/videos/CD de 45 minutos, cada uno contiene una serie de ejemplos que demuestran los principios de la Rapidez y discusiones generales de grupo, así como aprendizaje experimental.

Material del Participante: Cada miembro recibe un libro del participante de 6 x 9 pulgadas, elegantemente editado en 93 páginas, fácil de entender y que contiene tareas y ejercicios que se usan a lo largo de las sesiones. Está diseñado para que cada miembro del equipo lo utilice y afine los conceptos de Rapidez y su marco mental. También reciben un certificado de cumplimiento, tarjetas de referencia de técnicas y estándares de desempeño de la Rapidez.