

Arabia Saudita
Argentina
Australia
Bolivia
Brasil
Camerún
Canadá
China
Colombia
Corea del Sur
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Filipinas
Guatemala
Holanda
Honduras
Hong Kong
India
Indonesia
Israel
Kenia
Kuwait
Malasia
Maldivas
México
Nicaragua
Nueva Zelanda
Panamá
Paraguay
Perú
Puerto Rico
Reino Unido
República Dominicana
Singapur
Sudáfrica
Surinam
Tailandia
Tanzania
Trinidad
Uganda
Uruguay
Venezuela

Cacería de

Vacas Sagradas[®]

Diseñando la Experiencia del Cliente

Si usted fuera omnipotente, ¿cómo sería, en completo detalle, la experiencia que le gustaría entregar a sus clientes para que la *sola idea* de irse (o quedarse) con la competencia fuera **ridícula**?

El primer paso hacia una Cultura de Servicio es articular y definir la Visión de Servicio desde el más alto nivel directivo: diseñar una Experiencia **única** y **diferente**, de tal manera *deliciosa y memorable* que, de ser implementada, le llevaría a dominar el mercado.

Un “Extreme Makeover” de Estrategia de Servicio

Cacería de Vacas Sagradas[™] es un proceso de intervención estratégica con la alta dirección de su empresa, en cuatro módulos intensivos, para reinventar la **Experiencia del Cliente**: un “*Extreme Makeover*” del modelo de servicio en su organización, desde el “sueño” y la teoría, hasta un plan de acción detallado que realmente se pueda poner en práctica.

Alto nivel

Junto al CEO / Director General y el equipo directivo de su empresa, revisaremos, destruiremos y volveremos a armar (pero esta vez *a favor del cliente*) sus **procesos, políticas y procedimientos**, con el fin de conceptualizar una Experiencia de Servicio insuperable.



Vacas Sagradas es una intervención estratégica para alta gerencia, en cuatro módulos de alta energía, para reinventar la experiencia que viven los clientes al tratar con su organización.

Eliminar la “Burrocracia”

El propósito es remodelar el campo de juego y reescribir las reglas para que sus colaboradores puedan brillar cuidando a sus clientes, sin obstáculos innecesarios. Vacas Sagradas se enfoca en **reducir la fricción** y combatir la “**burrocracia**”, para que tratar con su organización sea fácil, ágil, agradable y *delicioso*.

Análisis preliminar

El proceso inicia desde **antes** de nuestro encuentro, a través de la Herramienta **ACES** (“**Análisis Confidencial de Estrategia de Servicio**”), así como de una serie estructurada de “**Misiones de Campo**” que ayudarán a cada directivo a

Arabia Saudita
Argentina
Australia
Bolivia
Brasil
Camerún
Canadá
China
Colombia
Corea del Sur
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Filipinas
Guatemala
Holanda
Honduras
Hong Kong
India
Indonesia
Israel
Kenia
Kuwait
Malasia
Maldivas
México
Nicaragua
Nueva Zelanda
Panamá
Paraguay
Perú
Puerto Rico
Reino Unido
República Dominicana
Singapur
Sudáfrica
Surinam
Tailandia
Tanzania
Trinidad
Uganda
Uruguay
Venezuela

ver el mundo, y su negocio, *desde los zapatos de los clientes.*

La intervención

Vacas Sagradas requiere **dos días de inmersión total** —o seis sesiones intensivas en línea—, con el CEO / Director General de su empresa, junto a su equipo de alta gerencia, en un formato altamente estructurado de “*retiro ejecutivo*”.

La intervención es 100% en español, con **facilitadores élite** de Service Quality Institute Latin America.

Módulo I: Diseñando la Experiencia del Cliente

Primero trabajamos junto a la alta



gerencia en diseñar, articular, destilar y redactar, en forma detallada, la “**Experiencia Nirvana**”: es decir, construiremos paso a paso la forma ideal de tratar con su organización, pero **desde el punto de vista del cliente**. Se trata de definir cómo debemos entregar aquello que vendemos de manera que resulte absolutamente delicioso, cómodo, fácil y conveniente

para **el cliente**, en vez de cómodo / fácil de administrar para la empresa y para sus líderes.

Estableceremos, desglosaremos y haremos explícito qué *exactamente* significa “centrarnos en el cliente”, y diseñaremos una **U.S.E. (Unique Service Experience / Experiencia Única de Servicio)** para su organización, cuya entrega cotidiana en cada canal y en cada contacto deberá ser el nuevo enfoque de todos sus colaboradores.

Módulo II: Cacería de Vacas Sagradas

Esta segunda intervención se centra en el **diagnóstico inicial**. El objetivo es identificar las **reglas estúpidas** (que de cariño llamamos “*vacas sagradas*”) que están estorbando la capacidad de su empresa para entregar una experiencia de servicio memorable.

Trabajaremos con ustedes en analizar, desde los zapatos del cliente, sus políticas, sistemas y procedimientos, buscando atrapar aquellos que sean obsoletos, redundantes o que estén interfiriendo con la misión de centrarnos en el cliente.

El propósito es descubrir todo aquello que **fastidia, estorba, frustra, enoja, retrasa, ahuyenta y tortura** a sus clientes.

Descubriremos los cuellos de botella, restricciones, obstáculos y puntos de fricción que hay que eliminar, modificar, actualizar o sustituir.

Arabia Saudita
Argentina
Australia
Bolivia
Brasil
Camerún
Canadá
China
Colombia
Corea del Sur
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Filipinas
Guatemala
Holanda
Honduras
Hong Kong
India
Indonesia
Israel
Kenia
Kuwait
Malasia
Maldivas
México
Nicaragua
Nueva Zelanda
Panamá
Paraguay
Perú
Puerto Rico
Reino Unido
República Dominicana
Singapur
Sudáfrica
Surinam
Tailandia
Tanzania
Trinidad
Uganda
Uruguay
Venezuela

Módulo III: Empowerment: Creando el Poder Para Actuar



Toca ahora crear el **poder para actuar**, para que las decisiones y cambios puedan implementarse.

Este tercer módulo de Vacas Sagradas es un "crash course" de **facultamiento**. Desencadenaremos un efecto en cascada, desde la alta gerencia, para lograr que las cosas se hagan, y que las decisiones a favor del cliente sean la norma –no la excepción.

Redactaremos y firmaremos el **Acuerdo de Empowerment**, que será el documento guía para todo el trabajo de implementación que viene después.

Módulo IV: El Plan de Acción

Una vez tengamos ya definida la **experiencia** que queremos entregar, identificadas las **vacas sagradas** que lo están impidiendo, y hayamos construido consenso sobre el **poder / autoridad** que la organización está dispuesta a otorgar para hacer los cambios, toca pasar a lo que realmente importa: la **ejecución**.

Los módulos anteriores fueron preparación para esta etapa absolutamente crucial: **el plan detallado de acción** que le permitirá a su empresa tener resultados y cambios prácticos desde el primer día.

Es la hora de poner manos a la obra: pasar del sueño a la implementación.

Aquí nos concentraremos en articular, en forma explícita y detallada, **la ruta precisa** que nos permitirá implementar las decisiones, hallazgos y mejoras definidas en las primeras tres etapas.

A cada vaca sagrada le asignaremos **verdugo** y fecha para **"ir al asador"**. Cada proyecto tendrá un **Campeón**, un calendario y **parámetros de ejecución**. Procederemos a nombrar al **"Equipo Antivacas"**, que será el responsable de dar seguimiento al proceso, documentar logros y "acosar éticamente" a sus pares a nivel directivo para que cumplan a tiempo con los compromisos de implementación adquiridos.

El resultado final de Vacas Sagradas es un **"Mapa de Ruta"** sobre el que su organización irá llevando a cabo, durante las siguientes semanas y meses, las acciones concretas para transformar *radicalmente* la experiencia que entrega a sus clientes, de manera que se cumpla con el objetivo de lograr que hacer negocios con usted sea tan **delicioso, único y diferente** – que tratar con la competencia sea sencillamente **"tonto"**.

Opcional: Cumbres Gerenciales:

Service Quality Institute Latin Ame-

Arabia Saudita
Argentina
Australia
Bolivia
Brasil
Camerún
Canadá
China
Colombia
Corea del Sur
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Filipinas
Guatemala
Holanda
Honduras
Hong Kong
India
Indonesia
Israel
Kenia
Kuwait
Malasia
Maldivas
México
Nicaragua
Nueva Zelanda
Panamá
Paraguay
Perú
Puerto Rico
Reino Unido
República Dominicana
Singapur
Sudáfrica
Surinam
Tailandia
Tanzania
Trinidad
Uganda
Uruguay
Venezuela

rica puede desarrollar —sin costo extra—, hasta dos Cumbres Gerenciales de seguimiento con su CEO y equipo directivo, para revisar resultados y resolver ‘cuellos de botella’.

Sesión #1, treinta días después: Revisión de Resultados

Evaluar avances, inyectar energía al proceso, mejorar lo que va bien y reencaminar lo que necesite corregirse.

Sesión #2, sesenta días después: Optimizaciones y Revoluciones

Dar continuidad al proceso, analizar áreas de mejora, afinar la estrategia, descubrir nuevas áreas de oportunidad, e introducir el mindset de **Optimizaciones y Revoluciones**, una filosofía de “insatisfacción permanente” que ayudará a su equipo a mantenerse en perpetua búsqueda de maneras de reducir la fricción y mejorar la experiencia de sus clientes.

Entregables:

- Herramienta **ACES** (“Análisis Confidencial de Estrategia de Servicio”).
- y **Guía de Misiones**.
- Manual Gerencial **Vacas Sagradas**.
- Libro “**Servicio al cliente: el arma secreta**”, de John Tschohl.

Inversión:

La inversión es sólo \$15,000 USD, más gastos de viaje en clase ejecutiva para dos personas. Con la modalidad remota —completamente en línea— son sólo \$9,920 USD —, y usted ahorra los gastos de viaje y de producción.

En México y Guatemala favor sumar el IVA.

Para contratar Vacas Sagradas para su organización, contacte hoy con **Cristina Torres**, Directora de Negocios:

E-mail: cristina@servicequality.net
México: +52 (55) 4169-1185
Miami: +1 (305) 432-2705
Guatemala: (+502) 4112-5309
Colombia: +(57) 300-929-4091

La Garantía Incondicional de SQI:

Estamos tan seguros de que el programa Vacas Sagradas será de tal manera **transformativo, valioso** y “**positivamente disruptivo**” para su organización, que asumimos todo el riesgo: si para cuando llevemos tres cuartas partes de la ejecución (es decir, al completar “Empowerment”, el tercero de los cuatro módulos) usted considera que hasta para entonces no ha recibido ya un valor de al menos **diez veces** su inversión (en forma de oportunidades descubiertas, hallazgos puntuales, información relevante, ideas innovadoras, identificación de áreas de mejora, recomendaciones lucrativas, decisiones sobre cambios de políticas, potencial para transformaciones radicales de servicio y aprendizaje **útil**, **práctico** y **oportuno** para su equipo gerencial), o si por cualquier razón no está **completa y positivamente feliz** con nuestro trabajo, simplemente devuélvanos los materiales para suspender el programa en ese punto, y hacerle a su organización un **pronto y completo** reembolso de nuestros honorarios: si **antes** de haber terminado el programa usted no valora ya el retorno sobre su inversión en un mínimo de diez a uno, no queremos su dinero.