Service Quality Institute Latin America

El líder global en servicio al cliente

PROGRAMA EJECUTIVO DE

Certificación Internacional en Servicio al Cliente

Convierta a sus clientes en FANS a través de una Cultura de Servicio



Opción presencial:

4 días
De inmersión total

Opción en línea:

10 sesiones
Campus Virtual

01 **DISEÑE** su Modelo de Servicio

02 **CONTAGIE** a todo su equipo

03 **TRANSFORME** la experiencia del cliente.



Programa Ejecutivo de Certificación Internacional en Servicio al Cliente

El servicio superior no se improvisa. Es resultado de un **enfoque sistemático e intencional**, 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 que ver con precio ni promociones, sino con las **ESTRUCTURAS** de la empresa (políticas, procesos y sistemas) y con las **PERSONAS** (interacciones, actitudes, destrezas 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 una metodología estructurada para lograr una mejora **masiva**, **inmediata** y **radical** en la calidad del servicio al cliente de su empresa, equipo o departamento.

Un proceso estructurado

Son cuatro días de inmersión total, o 10 sesiones en línea, para certificarse en una metodología estructurada para construir una Cultura de Servicio en su organización, y transformar la experiencia del cliente.

FANS, no clientes

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

En este programa usted aprenderá como **liderar** y **facilitar** en su empresa un proceso probado y sistemático de mejora del servicio al cliente: desde la visión, los principios y la estrategia, hasta las destrezas de liderazgo para guiar a su equipo, las herramientas para gerenciar y documentar el proceso, las mejores prácticas de los líderes mundiales, el sistema de aprendizaje para ***enseñar*** el arte del servicio a líderes y colaboradores, y el mapa para implementar lo aprendido, contagiando a toda su organización.

Certificación 2027

Presencial

Ciudad de México: 25 al 28 de mayo.

En línea

Campus Virtual SQI, 10 sesiones:

2026: inicia 24 de noviembre.

2027: Inicia 9 de febrero.

El programa

- Más de **37 horas** de formación ejecutiva, 100% en español.
- 5.5 módulos para desarrollar una **Cultura de Servicio** en su organización.
- Diseñe su propio **Modelo de Servicio**.
- **3 Clínicas Avanzadas**.
- **Módulo Train-The-Trainers**, para contagiar al equipo.
- **Doble certificación internacional**, avalada desde Estados Unidos por SQI.
- Más de **2900 egresados** de habla hispana**.**
- **Financiamiento** disponible.

Doble Certificación Internacional

Los egresados del programa reciben dos diplomas de certificación, avalados desde Estados Unidos por Service Quality Institute, el líder global en servicio al cliente:

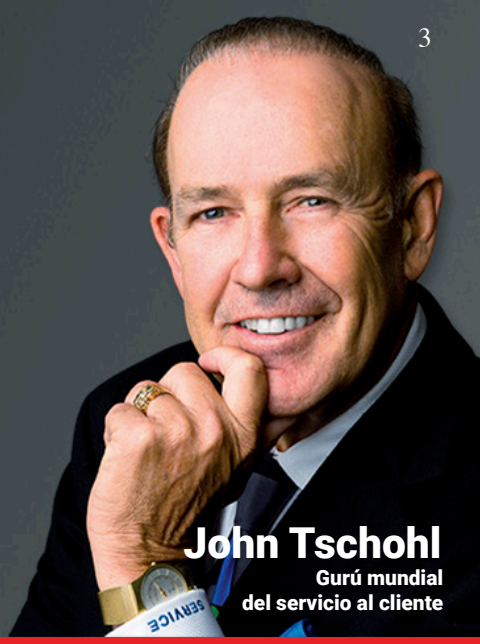
Certified Customer Service Leader: CCSL
(Líder Certificado en Servicio al Cliente)

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

www.servicequality.net/certificacion WhatsApp **+52 (55) 6474-0712**

Service Quality Institute Latin Ameri
El líder global en servicio al cliente

"Certificación Internacional en Servicio al Cliente"



John Tschohl
Gurú mundial
del servicio al cliente

• 37+ horas de formación ejecutiva de clase mundial • 97 ediciones • 2900+ egresados

Programa

Aprenda un enfoque sistemático y probado para una mejora **masiva y radical** en la calidad del servicio al cliente en su organización

Preparativos:

La Herramienta de Análisis

Como preparación para el programa usted tendrá, desde el momento de su admisión, acceso a la **Herramienta de Análisis**, instrumento detallado que le permitirá **evaluar** debilidades, fortalezas y oportunidades de servicio en su organización, así como a calcular el **valor vitalicio del cliente** y a determinar el **costo de las deserciones**, esa *'hemorragia silenciosa'* que la contabilidad tradicional no suele registrar.

La **Guía de Lecturas**, también parte de los materiales de estudio preliminar, le ayudará a adelantar contenidos, situarse en contexto y prepararse para sacar máximo provecho de su participación.

Módulo 0.5

Introducción: los Principios

FANS, no clientes: La Estrategia de Servicio

En este poderoso módulo introductorio en video, al que usted tendrá acceso desde *antes* del inicio del programa, desarrollaremos los conceptos y principios clave de **Estrategia de Servicio,** que son el fundamento de todo 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 podrían estar estorbando a sus clientes y colaboradores, cómo construir una **Cultura de Servicio**, y cómo entregar, en forma sistemática y predecible, una **experiencia** tan **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 e insensato**.
- 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, estrategia, 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.

5.5 Módulos | 3+ Clínicas Avanzadas | 4 Proyectos Ejecutivos | Train-The-Trainers

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 el cliente.

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**, **Chispazos de lo Obvio** y **Momentos de la Verdad**.

Usted pondrá manos a la obra diseñando nuevos **Estándares de Calidad de Servicio** para su departamento o su empresa, aprenderá cómo evaluar y transformar **procesos** en función de la conveniencia del cliente, cómo detectar **políticas** que dañan el servicio, documentar **Incidencias Predecibles** (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 identificar 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 los **Puntos de Fricción**.
- Identificando **Incidencias Predecibles**.
- 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.

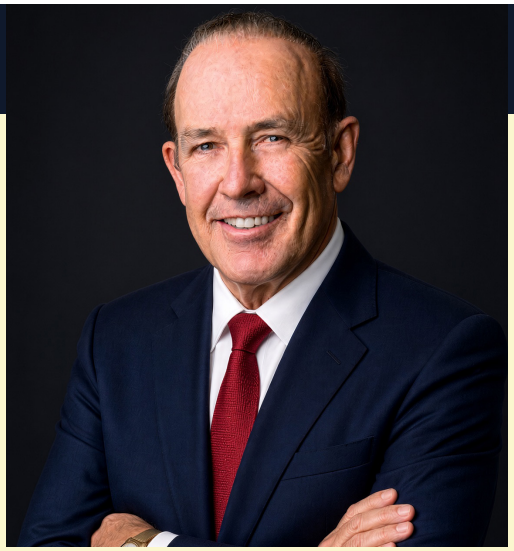
Empresas como Amazon, Apple, Tesla Zappos, Home Depot y Shopify han

Service Quality Institute

Fundado por **John Tschohl,** el gurú del servicio al cliente, **Service Quality Institute (SQI)** es el líder global en Estrategia de Servicio. Con sede en Minneapolis, Minnesota, y presencia en 39 países, se dedica a ayudar a las organizaciones a cuidar 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*, *The Customer is Boss*, *Loyal for Life*, *Empowerment: a Way of Life,* y *Relentless*.



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

construido sus marcas a través de niveles de **conveniencia** y **valor** sin precedentes, entregando a sus clientes una experiencia *radicalmente superior* a cualquier alternativa en el mercado.

En éste breve módulo basado en video, **John Tschohl**, el gurú del servicio al cliente —fundador de Service Quality Institute—, presenta 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 **módulo 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

Testimonios de egresados

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

"Cuatro 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 B*avaria (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 de Puerto Rico.

de sus colaboradores, en **cómo sentirse 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 un **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 con su equipo, en su departamento 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, cada 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 tres clínicas en la edición presencial, y cuatro en el programa en línea. Duran una hora cada una. La primera, ***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.



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



Certificación Internacional en Servicio al Cliente

El Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente es una experiencia de aprendizaje de alto nivel 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.

En modalidad presencial son cuatro días de inmersión total, en un retiro gerencial ultra intensivo. Con el formato en línea son diez sesiones intensivas, una por semana, con acceso *on-demand* a las clases grabadas, en horario completamente flexible.

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.

Cientos de egresados del programa coinciden en que su inversión ha quedado recuperada aun *antes* de haber empezado el seminario, con sólo la Herramienta de Análisis y el Módulo Preliminar.

"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."
—Darío Brasca, Supermercados Cordiez
(Córdoba, Argentina)

Metodología:

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. El programa abarca más de **treinta y cuatro horas** de clases intensivas en vivo —presenciales o en línea—, así como tres horas de clases pregrabadas. El aprendizaje viene enriquecido con **lecturas**, **videos**, **casos**, **simulaciones**, **presentaciones**, **dinámicas**, **ejercicios**, **discusiones de grupo**, e **interacción extensa** con el facilitador y otros participantes, así como con los cuatro **Proyectos Ejecutivos**, que le ayudarán a poner en práctica lo aprendido, aplicando los conceptos a situaciones reales de su empresa.

Agenda

Experiencia presencial

Cuatro días de inmersión total, en un campamento gerencial ultra intensivo:

- **Ciudad de México:**
— 20 al 23 de octubre 2026.

Experiencia en línea

Diez sesiones en línea, una por semana, desde casa o la oficina.

- **Campus Virtual:**
— Inicio inmediato, o fecha programada.
— Acceso on-demand, horario flexible.

"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:

Su inscripción incluye gratis un completo kit con libros, manuales y videos, con más de ***mil páginas*** de materiales para estudio preliminar, trabajo en clase, seguimiento, lectura, proyectos de aplicación y referencia futura:

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

Las Guías del Líder son los manuales detallados con el *mapa* y la *receta* paso a paso que le permitirán implementar en su empresa nuestros programas **LET** (para líderes y mandos medios) y **Sentimientos** (para todos los colaboradores), al usar materiales originales.

Este kit de materiales, por sí solo, costaría $1699.00 USD de comprarse por separado, pero es suyo gratis como parte del programa.

Los materiales son digitales para la experiencia en línea, y combinación de físicos y digitales para la experiencia presencial.





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.

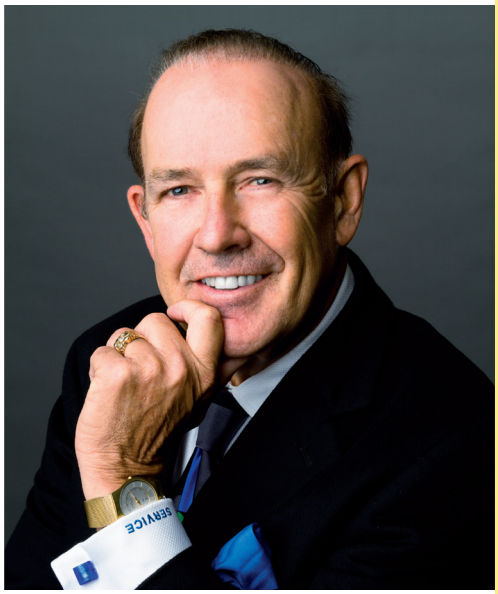
Con más de veinte mil horas de vuelo como conferencista internacional y facilitador en Estrategia de Servicio, Mynor es **Director Académico** del Programa Ejecutivo de Certificación Internacional en Servicio al Cliente de Service Quality Institute, el cual imparte regularmente en sedes como Colombia,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



Sergio Flores, Presidente y Director Ejecutivo de SQI Latin America.



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

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.

"¡Uno de los seminarios de servicio más completos que tuve en los últimos 20 años! Superó todas mis expectativas, y estoy convencido que será de mucha ayuda para alcanzar el nivel de servicio que deseamos para nuestros clientes."
— Edwin Lugo, Cooperativa de Seguros Múltiples.
San Juan, Puerto Rico

"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 predican con el ejemplo! Mynor: ¡excelente expositor!"
—Marcela Urzúa, CONTPAQ 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.



En el Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente participan líderes de hasta quince 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.

"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.

"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.

"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 contagiaré a los que más pueda pues todo funciona. Son un equipo increíble, la oportunidad fue gigantesca." **—William Gómez, Grupo Editorial El Tiempo.** 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.

"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.

"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." **—Adbiel Ledesma, Casas Pacíficas.** Ciudad de Panamá

"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.

"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.

"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.

"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.

"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.

Reduciendo la Fricción

Por Sergio Flores

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**.



¿Para quién es este programa?

La Certificación Internacional en Servicio al Cliente es una extraordinaria oportunidad de formación y actualización para personas de la empresa cuya gestión sea esencial para la calidad del servicio, la experiencia del cliente, la retención, la posventa y el crecimiento comercial de la organización:

- Directivos, dueños, ejecutivos y gerentes.
- Líderes de equipo, jefes, coordinadores y supervisores.
- Colaboradores clave.
- Consultores, coaches, instructores, profesionales y emprendedores independientes.

Participan personas con responsabilidad en una o más de estas áreas:

- **Estrategia, políticas y procesos:** dirección, gerencias, jefaturas, administración, control de calidad, servicio al cliente, mejora continua.
- **Personas:** recursos humanos, líderes de equipo, supervisión, cultura organizacional, contratación, capacitación.
- **Interacciones:** atención al cliente, servicio posventa, contact center, ventas, soporte, sucursales, canales de atención, fidelización.
- **Operaciones:** instalaciones, infraestructura, proveedores, servicios internos, distribución.

Resultados esperados

La Certificación Internacional en Servicio al Cliente es un programa de valor excepcional para empresas donde el objetivo sea mejorar, ***en forma notable e inmediata***, la calidad del servicio, la experiencia del cliente, el servicio interno, la retención y la lealtad, con impacto en indicadores como:

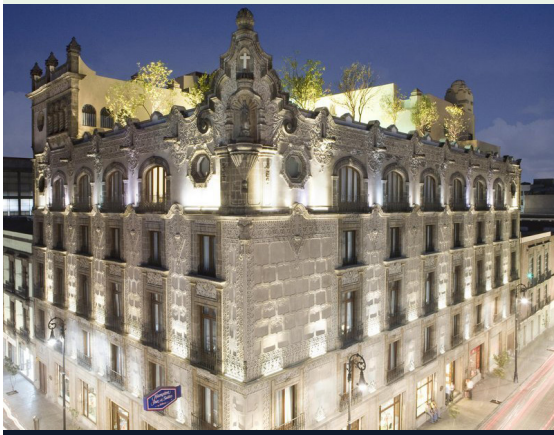
- Ventas, utilidades, frecuencia de compra, tiquete promedio, captación, renovaciones, nuevas cuentas y market-share.
- Satisfacción, Net Promoting Score (NPS), quejas, resolución al primer contacto y tiempo de respuesta.
- Retención, deserciones, cuentas durmientes, valor vitalicio del cliente.
- Referidos, testimonios, recomendaciones, publicidad de boca en boca, imagen pública de la empresa y reputación de marca.

El seminario se trata de cómo transformar la calidad del servicio en forma sistemática e intencional, por ***diseño***, a través de una metodología práctica, estructurada y probada. Los participantes aprenderán cómo cambiar *lo que haya que cambiar* para entregar a sus clientes una experiencia de servicio tan deliciosa y memorable, que irse (o quedarse) con la competencia sea tonto e insensato.

"Maravilloso, espectacular. No tengo palabras para explicarlo. Lo que puedo decir es que es la experiencia más maravillosa que he recibido en los últimos años, con gente espectacular."
— Santiago León, Seguros del Pichincha, Quito, Ecuador

"¡Sólo puedo decir WOW! Grande, gigante, las palabras se quedan cortas. ¡Es un gran programa! Tenía mis dudas antes de iniciarlo, pero realmente se aborda todo, de la A a la Z. El plan de trabajo es increíble. Ahora sólo me queda ejecutarlo, ¡y llevo muchas herramientas para lograrlo!"
— Milton Milián, Grupo Diveco, Guatemala

"Pocas veces se tiene la oportunidad de vivir momentos enriquecedores, emotivos, prácticos y de reflexión en un solo evento. Muchas gracias por compartir no sólo un método e ideas valiosas, sino por abrir su corazón con todos nosotros. Ha sido una experiencia muy linda. ¡Muchas, muchas gracias!"
— Marta Ávila, Hamburg Süd, Colombia



Hospedaje

Contamos con tarifa especial de hotel para las sedes presenciales. Contáctenos hoy para apoyarle con su reservación.



Doble Certificación Internacional

Los egresados del programa reciben 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

	Presencial	En línea
Inversión por persona	$2900 USD	$2700 USD
Financiamiento en 10 cuotas, sin recargo		
Cuota inicial	$650 USD	$540 USD
9 cuotas mensuales	$250 USD	$240 USD
El financiamiento es directo con Service Quality Institute, con autorización inmediata. Cargamos una cuota cada mes a su tarjeta de crédito.		
Pago único temprano: ahorre $503.00 USD		
1 persona	$2397 USD	$2197 USD
2 o más, cada una	$2297 USD	$2097 USD
Pase de Equipo		
5 personas, más 1 gratis	$7997 USD	$7597 USD
El Pase de Equipo incluye 5 cupos, con admision GRATIS para el sexto participante.		

Opciones de pago:

- **Internacional** (cualquier país): tarjetas de crédito o débito, y transferencia bancaria.
- **México**: tarjetas de crédito o débito, transferencia bancaria. Hasta 12 meses sin intereses. Facturamos en pesos.

"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).

Incluye:

- Admisión al programa completo, con más de 37 horas de formación ejecutiva de clase mundial.
- Acceso a las Clínicas Avanzadas.
- Set completo de materiales, con la Herramienta de Análisis, la Guía de Lecturas y el Módulo Preliminar 0.5, más 2 libros, 3 manuales, la Guía de Proyectos, y acceso en línea a los videos del módulo Sentimientos.
- Almuerzos, coffee breaks y café ilimitado cada día, en la edición presencial.
- Certificaciones CCST y CCSL, al completar con éxito los requerimientos de graduación.

Opción In-Company

La Certificación Internacional en Servicio al Cliente está también disponible in-company, en privado para su empresa. Es una excelente opción para formar y certificar grupos a partir de veinte o más personas de su equipo.

Opcional: Track abreviado
Certificación Express

Si su agenda no le permite tomar programa completo, considere la **Certificación Express**, 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 contagiarla a otros en la empresa.

Corresponde a los primeros dos días del programa presencial, o a las primeras seis sesiones de la edición en línea. La inversión es **$1597 USD presencial**, o **$1497 USD en línea**. La Certificación Express corresponde al diploma **CCSL** (*"Líder Certificado en Servicio al Cliente"*). No incluye el set de materiales de facilitación.



Admisiones

La Certificación Internacional en Servicio al Cliente se trata de cómo *transformar* la calidad del servicio en su organización, de manera **sistemática**, **práctica** y **radical**.

La metodología es idónea para aquellos giros de negocio donde el objetivo sea mejorar, en forma inmediata y significativa, la **retención de clientes,** las **ventas, utilidades,** el **índice 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 liderar y facilitar en su empresa un proceso ambicioso de mejora de la calidad del servicio, para disparar la satisfacción del cliente, lograr lealtad, involucrar a todos los colaboradores, y crecer el negocio a través de eliminar las *causas* de la deserción de clientes, con impacto medible en indicadores comerciales y financieros. **El cupo es limitado**.

Escríbanos o llámenos hoy para preguntas, reservaciones o para programar una llamada personalizada para discutir cómo el programan podría ser de ayuda para su empresa o su carrera.

Contactos ejecutivos SQI:

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

☎Información e inscripciones:

WhatsApp **+52 (55) 6474-0712**

- **México:** +52 (55) 6952-6223
- **USA:** +1(305)647-1780
- **Guatemala:** +(502) 4112-5309

admisiones@servicequality.net

SQI.LatinAmerica

SQILatinAmerica

SQILatinAmerica

www.servicequality.net/certificacion

Service Quality Institute Latin America

El líder global en servicio al cliente

Copyright © MMXXVI 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.

La garantía de SQI

Si para la mitad del segundo día del programa presencial (o al completar el Módulo 1 en la edición en línea) usted no está completa y absolutamente **feliz** con el programa, 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.