



# Empowerment

## FACULTAMIENTO - UN ESTILO DE VIDA

LOS EMPLEADOS FACULTADOS OFRECERÁN UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE - GENERANDO RECOMENDACIÓN VERBAL POSITIVA AL TRANSFORMAR CLIENTES DESCONTENTOS EN CLIENTES CONTENTOS QUE REGRESARÁN Y SERÁN LEALES DE POR VIDA.

### DECLARACIÓN:

Resolver rápidamente el problema de un cliente, beneficia a todos - convirtiendo así al Facultamiento en una inversión garantizada.

*El Facultamiento no se trata de romper las reglas, se trata de flexionarlas para mantener a los clientes contentos.*

### LA APLICACIÓN DEL FACULTAMIENTO LE AYUDARÁ A:

#### EL DOMINIO DEL FACULTAMIENTO LE OFRECE:

- *Cientes que regresan una y otra vez*
  - *Crear un ambiente más positivo para clientes y empleados*
- *Hacer del trabajo algo más fácil y satisfactorio para los empleados*

DEFINIR LAS DISTINTAS FORMAS EN LAS QUE EL FACULTAMIENTO BENEFICIA A LOS CLIENTES, LA ORGANIZACIÓN Y LOS EMPLEADOS

---

IDENTIFICAR CÓMO CREAR UNA CULTURA DE FACULTAMIENTO

---

EXPLICAR POR QUÉ EL FACULTAMIENTO HA SIDO TAN DIFÍCIL DE LOGRAR

---

DESCRIBIR LOS BENEFICIOS DE FACULTAR A LOS EMPLEADOS

---

DEMOSTRAR CÓMO DEBE VERSE EL FACULTAMIENTO

*Facultamiento es lo último en servicio al cliente.*

Dar a los empleados la autoridad para tomar decisiones rápidas y en el momento, traerá como resultado clientes exaltados por el buen servicio.

Usted está en el negocio del Servicio al Cliente, y el Facultamiento se trata justo de eso.

Cuando usted puede resolver el problema de un cliente rápida y eficientemente, se sentirá más valorado.

La habilidad para crear clientes contentos mejora su desempeño en el trabajo y lo convierte en una ventaja para su organización.

Es una situación de ganar/ganar para el cliente y la organización.

*“El Facultamiento es un juego -un cambio en la práctica que, no puede lastimar -por el contrario, ayudará a su organización.”*

**El programa Facultamiento: Un Estilo de Vida, no es sólo una lista de reglas - ¡Es una forma de vida que usted disfrutará!**

Los gerentes, empleados y la organización se beneficiarán de muchas formas cuando el Facultamiento sea parte de su cultura organizacional.

El Facultamiento mejora el desempeño en el trabajo de sus empleados y lo convierte en una ventaja para su organización.

Obliga a los gerentes a darse cuenta del excelente servicio que ofrecen sus empleados, beneficiándolos con aumentos y ascensos de puesto.

Los empleados se sienten más importantes y valiosos - y una parte integral del éxito de la organización.

**¡Yo tengo el PODER!**

Conviértase en esa persona que frente al cliente, está facultado para tomar decisiones que atenderán y resolverán sus problemas.

**Nunca se conforme con clientes que están sólo contentos - usted quiere que sean clientes más que contentos.**

Asegúrese de que los clientes hablen acerca de su experiencia con usted y su organización, enviando un mensaje positivo de boca en boca.

**Tener la autoridad para tomar decisiones, afirma el valor de un empleado.**

Saber todo lo que sea posible acerca de la organización, hace más efectivo el Facultamiento - y los empleados se sienten miembros importantes del equipo como parte integral de la organización.

**Crea un ambiente de confianza entre empleados y empleadores donde todos confían uno en el otro.**

**Si el Facultamiento es tan bueno... ¿Por qué no todos lo están utilizando?**

**Miedo:** La barrera número 1 para que el Facultamiento pueda lograrse y dar resultados fácilmente.

**1) Cuando los empleados tienen miedo se detienen y no actúan.**

- Incluye el miedo a hacer algo mal, miedo a ser regañados o incluso perder su trabajo.

**2) Miedo a que los clientes y empleados abusen y hagan mal uso de las políticas - y obtengan o den algo gratis.**

- Si el 3% abusa de una política 97% NO LO HARÁ.
- ¡La mayoría de los clientes sólo quieren resolver su problema!
- Los beneficios superan por mucho las desventajas, cualquier día y de cualquier manera.

**3) El miedo causa situaciones negativas para todos, especialmente cuando los empleados temen que la organización no respaldará su decisión.**

- Los errores suceden, pero no permita que éstos le provoquen temor para el uso del Facultamiento en la siguiente oportunidad que se le presente.

¡Los clientes exaltados por el buen servicio son el torrente sanguíneo de cada negocio!

Los clientes regresan una y otra vez debido a la percepción de que su organización ofrece un gran servicio al cliente - y esta percepción puede transformarse rápidamente en una realidad.

El costo para retener clientes es mínimo; conseguir nuevos tiene un precio mucho mayor.

La mercadotecnia del Facultamiento es de muy bajo costo con un alto índice de éxito, alcanzando el 100% de su mercado potencial.

Resolver problemas justo en el momento significa que el cliente está contento y saldrá más rápido con su problema resuelto.

Un pequeño "ajuste" puede mantener a un buen cliente y evitar que se vaya a otro negocio en cualquier lugar.

Los problemas no se resuelven cuando se siguen reglas estrictas.

## 7 Hechos Importantes para sus Clientes

(LÉALO SÓLO SI LE INTERESA MANTENER A SUS CLIENTES)

- Las decisiones rápidas y fáciles de implementar deben tomarse desde el primer contacto.
- Los problemas se resuelven sin barreras en el camino y sin tener que consultar las decisiones de persona en persona.
- Las acciones positivas harán que el cliente se sienta importante y respetado.
- Las palabras correctas pueden tranquilizar a su cliente. Las incorrectas tal vez provoquen que cuenten su mala experiencia a todos los demás.
- La gente contenta le cuenta a todos los demás sus buenas experiencias.
- Los clientes sienten que obtuvieron valor a cambio de expresar su problema.
- La posibilidad de transformar una situación de perder/perder en otra que sea ganar/ganar para todos.

¡Si en verdad van a Facultarme, entonces denme las Facultades!

El Facultamiento se trata de que los empleados tengan el control. Usted toma la decisión, y no hay lugar para reconsiderarlo o cuestionarlo en cada decisión o acción.

La Microsupervisión puede arruinar de inmediato una actitud de Facultamiento si actúan de esa manera.

Usted se convierte en el arma súper-poderosa de su organización, al reaccionar frente al cliente de inmediato y decisivamente hacia la solución de cualquier problema que requiera de su atención.

A todas las personas les gusta escuchar cosas buenas acerca de ellos - y no es diferente en este caso.

El Facultamiento, como una forma de tratar a la gente, afecta positivamente a todos en la organización, así como a clientes y vendedores. Y aquí, en este caso, flexionar las reglas puede hacerlo sentir, muy, muy bien.

En el programa **Facultamiento: Un Estilo de Vida** usted aprenderá a usar el Facultamiento para:

- *Darse cuenta de los beneficios que ofrece a todos.*
- *Brindar excelente servicio al cliente.*
- *Transformar clientes molestos en clientes exaltados por el buen servicio.*
- *Hacer su trabajo más fácil.*
- *Volverse invaluable creando mayores ganancias para la organización.*
- *Crear un ambiente en el que las barreras se superan con facilidad.*
- *Evaluar cómo interactúa con los clientes molestos.*
- *Ser proactivo y tomar la iniciativa.*
- *Entender la importancia de auto-analizarse, así como sus acciones y su desempeño en el trabajo.*

Después de 39 años de experiencia, Service Quality Institute es el líder global en ayudar a las organizaciones a crear una cultura de servicio, construida alrededor del Facultamiento de los empleados para subir el nivel de servicio al cliente y solucionar sus problemas de manera rápida y decisiva. Este es el máximo nivel a alcanzar para ofrecer un servicio excepcional al cliente.



**JOHN TSCHOHL**  
Presidente

EN LOS ÚLTIMOS 39 AÑOS DE ENTRENAMIENTO EN SERVICIO AL CLIENTE, SERVICE QUALITY INSTITUTE HA CREADO CERCA DE 30 PROGRAMAS ORIGINALES Y HA ADAPTADO PROGRAMAS PARA ORGANIZACIONES TALES COMO FEDERAL EXPRESS, SKYE BANK EN NIGERIA, UNICOMER EN EL SALVADOR, BANCO G&T CONTINENTAL DE GUATEMALA, K-VA-FOOD STORES, BANK OF COMMUNICATION EN CHINA, U.S. ARMED FORCES, EN E.U. (POR MENCIONAR ALGUNOS), Y OTRAS FIRMAS ALREDEDOR DEL MUNDO.



## Colóquese en el lugar del cliente y pregúntese...

**¿LE GUSTA SENTIRSE VALORADO, ESCUCHADO Y QUE SE RESPETEN SUS PETICIONES?**

**¿CÓMO SE SIENTE CUANDO ALGUNA ORGANIZACIÓN RESUELVE SU PROBLEMA SIN NINGÚN TIPO DE DESGASTE?**

**¿CÓMO SE SIENTE CUANDO ELLOS NO PUEDEN - O NO ARREGLAN SU PROBLEMA DE NINGUNA MANERA?**

El Facultamiento de los empleados debe ser prioritario cada vez que un cliente tenga algún asunto que arreglar de un producto, servicio o política. **Facultamiento: Un Estilo de Vida** es un programa de entrenamiento que es fácil de implementar y beneficia a todos. Las técnicas y tips se pueden usar todos los días, en el trabajo, en el hogar, y en su comunidad. Todo el personal nuevo o con experiencia, debe participar con el fin de explorar a través de discusiones de grupo constructivas, como cada persona puede utilizar el Facultamiento como una ventaja a largo plazo para la organización.

### El paquete del facilitador incluye:

#### Guía del Líder:

La Guía contiene todo lo necesario para planear, organizar y enseñar. Sesiones de trabajo fáciles de seguir, listas de preparación, ideas para la distribución del espacio, todas las asignaturas, ejercicios y actividades de clase, ejemplos y respuestas más comunes a las preguntas y actividades, sugerencias de implementación, tips de entrenamiento, así como los guiones del video; están a disposición del facilitador. La Guía incluye el texto del Manual del participante para que el facilitador no tenga que brincar de la Guía al Manual del Participante.

#### Facultamiento: Un Estilo de Vida

es un programa que es fácil de implementar y propicia la interacción exitosa con el cliente.



#### Video:

Cada paquete incluye dos DVD's (45 minutos aproximados en total del programa), cada uno contiene una serie de ejemplos actuados que demuestran los principios de **Facultamiento: Un Estilo de Vida** y discusiones generales de grupo, así como aprendizaje vivencial.



#### Materiales del Participante:

Cada miembro del equipo recibe un paquete del participante de Facultamiento con:

- **Libro del Participante de 105 páginas.**
- **Ficha Técnica.**
- **Certificado de Cumplimiento.**
- **Evaluación de Desempeño.**



Para América Latina y el Mundo de Habla Hispana:

**Cristina Torres, Directora de Negocios**

Service Quality Institute Latin America

**Tel. directo: +(502) 4112-5309; E-mail: cristina@servicequality.net**

**Web: www.servicequality.net**