

- 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

Programas de SQI: **Cómo Convertir a Sus Empleados en Maestros del Servicio Excepcional**

Service Quality Institute (SQI), el líder global en servicio al cliente, pone a su disposición una extensa gama de herramientas en español para construir una Cultura de Servicio en su organización. Pueden comprarse por separado, “a la carta”, o como parte de un “Programa Bufé” con uso ilimitado de todos nuestros programas. Nuestros programas están disponibles para entrega / implementación en cualquier país de América Latina.



Contenido:

- I. Programas para los colaboradores.....Pags. 1 – 10
- II. Programas para directivos, gerentes y mandos medios.....Pags. 11 – 14
- III. El Plan Bufé.....Pags. 15 – 16
- IV. Diseño de la tecnología SQI.....Pags. 16 – 18
- V. Cómo comprar..... Pag. 18

I. Programas para los colaboradores

1. ¡Nuevo! – Cómo Manejar Clientes

Enojados y Situaciones Difíciles: el más reciente programa de SQI se llama “Manejando Clientes Molestos y Situaciones Difíciles”. Es la guía máxima para enseñar a todos sus colaboradores cómo atender quejas, desactivar



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

situaciones explosivas y cómo manejar clientes enojados antes de que los problemas crezcan. En sólo dos sesiones de 4 horas cada una, cada uno de sus colaboradores podrá convertirse en un experto en resolución de problemas y en cómo convertir a alguien enojado en un FAN de su organización.

Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 2 videos en DVD.

Materiales del participante:

Libro Clientes Molestos, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$21.97 + IVA por cada participante (precios especiales a partir de 100)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,497 + IVA

2. Sentimientos: con más de 2.5 millones de graduados, Sentimientos es el programa de servicio de mayor venta en el mundo. Se enfoca en construir a la persona, desarrollar autoestima y autoconfianza, y en las destrezas fundamentales de servicio al cliente, comunicación positiva y trabajo en equipo. Son 3 sesiones de 4 horas cada una, espaciadas 1 semana entre sí. Cada facilitador recibe un Kit del Facilitador con una detallada Guía del Líder que enseña paso a paso cómo impartir el programa, así como un set de 3 videos en DVD. Cada participante obtiene su propio Kit del Participante, con el libro Sentimientos, la Tarjeta de Técnicas, el Formato de Estándares de Desempeño (que sirve para evaluar las competencias aprendidas) y un Certificado con que su empresa puede graduar a quienes completen el programa. Sentimientos viene en varios sabores:



1.1 Sentimientos: el Arte del Servicio Extraordinario, para cadenas de tiendas, restaurantes, hoteles, transporte, comercio, supermercados, tiendas por departamentos, distribuidores de vehículos, talleres, construcción, industria, mayoreo, telefonía, alimentos, venta minorista y firmas comerciales y de servicios.



Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 3 videos en DVD.

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

Materiales del participante: Libro Sentimientos, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$21.97 + IVA por cada participante (precios especiales a partir de 100)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,497 + IVA

1.2 Sentimientos Para Profesionales®, para bancos, aseguradoras, call centers, corporativos, firmas profesionales, gobiernos y en general ambientes formales de “saco y corbata”).

Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 3 videos en DVD.

Materiales del participante:

Libro Sentimientos, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$1,197 por cada facilitador (US\$997 + IVA c/u a partir de 5) *
- US\$21.97 + IVA por cada participante (precios especiales a partir de 100)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,697 + IVA



- *Para todos nuestros programas los Kits del Facilitador son GRATIS, sin límites, dentro del Plan Estratégico de Cultura de Servicio a 3 años. Con el Plan Bufé todo-incluido usted puede certificar tantos facilitadores internos como necesite, sin costo adicional.*

1.3 El Espíritu de la Excelencia®, para clínicas, hospitales y centros médicos.

Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 3 videos en DVD.

Materiales del participante:

Libro El Espíritu de la Excelencia, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.



Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$697 c/u a partir de 5)

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

- US\$21.97 + IVA por cada participante (US\$16.97 c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,347 + IVA

1.4 Conexiones®: para universidades, educación superior y colegios. Usado por cientos de las principales universidades de Estados Unidos y Canadá.

Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 3 sesiones de video en 1 DVD.

Materiales del participante:

Libro Conexiones, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.



Inversión:

- US\$2,250 + IVA Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes
- US\$21.97 + IVA por cada participante (US\$16.97 c/u a partir de 500)

1.5 Cuidado del Cliente®: para supermercados y tiendas de conveniencia

Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 2 videos en DVD.

Materiales del participante:

Libro Cuidado del Cliente, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.



Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$19 por cada participante (US\$16 c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,397 + IVA

2. Facultamiento / Empowerment: el pilar fundamental de una cultura de servicio es la habilidad de todos los empleados para tomar decisiones instantáneas a favor del cliente. Es el empleado que recibe la queja quien debe tomar acción. De inmediato. "Facultamiento: una forma de vida" es nuestro NUEVO programa para enseñar facultamiento, responsabilidad, confianza,



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

sentido común y toma de decisiones a cada uno de sus empleados. Dos sesiones de 4 horas cada una.

Materiales del facilitador:
 Guía del Líder y 2 videos en DVD.

Materiales del participante:
 Libro Empowerment, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$21.97 + IVA por cada participante (US\$16 c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,397 + IVA

3. Rapidez (Speed): enseña habilidades de organización, manejo del tiempo y cómo crear sentido de urgencia. Cómo actuar YA. Es una metodología para reducir dramáticamente el tiempo que toma completar cualquier tarea y acortar tiempos de respuesta a los clientes. Su objetivo es erradicar la costumbre de dejar las cosas para después, desterrando para siempre la palabra “mañana”. El mantra es “¡Rápido, Ahora y Bien!”. Dos sesiones de 4 horas cada una.



Materiales del facilitador:
 Guía del Líder y 2 videos en DVD.

Materiales del participante:
 Libro Rapidez, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$21.97 + IVA por cada participante (US\$17 c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,397 + IVA

4. Recuérdame®: reconocer y llamar a cada cliente por su nombre es probablemente el máximo nivel de servicio al cliente. Con Recuérdame todos sus colaboradores aprenderán una metodología para usar



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

en forma estratégica los nombres de los clientes para hacerlos sentir importantes y bienvenidos – y construir lealtad de marca. Dos sesiones de 4 horas cada una.

Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 2 videos en DVD.

Materiales del participante:

Libro Recuérdame, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$21.97 + IVA por cada participante (US\$17 c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,397 + IVA

5. Muévete!® (Moving Up): nuevo

programa de SQI que se enfoca en motivación y actitudes. Una cosa que limita el crecimiento y desarrollo de las organizaciones es que sus empleados no sueñan: se sienten seguros en su puesto y se conforman. Por muchas razones (como baja autoestima, conformismo, falta de ambición) no creen que puedan ascender y lograr más. Los empleados ideales, en cambio, piensan en grande. Trabajan con dedicación y diligencia para hacerse indispensables. Se ponen metas y luchan para lograr sus sueños. Los empleados que agregan valor se superan haciendo más, cuidando a los clientes y trabajando con creatividad – se hacen extraordinarios al ser más rápidos, más productivos y más humanos. “Muévete!” (Moving Up), el nuevo programa de Service Quality Institute, desarrollará en sus empleados ambición por superarse dentro de la organización, el deseo de hacer más y mejores cosas y les enseñará cómo hacerse más valiosos para la empresa y para sus clientes. Dos sesiones de 4 horas cada una.



Materiales del facilitador:

Guía del Líder y 2 videos en DVD.

Materiales del participante:

Libro Muévete!, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$997 + IVA por cada facilitador (US\$797 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$21.97 + IVA por cada participante (US\$17 c/u a partir de 500)

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

- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$1,397 + IVA

6. Leales de por Vida: programa para todos los empleados sobre lealtad y recuperación del servicio: cómo "salvar" al cliente luego de que se ha cometido un error. Enseñará a todos sus colaboradores cómo llevar al cliente del infierno al cielo en 60 segundos o menos. Una sesión de 4 horas. Train-The-Trainers.



Materiales del facilitador:
Guía del Líder y 1 video en DVD.

Materiales del participante:
Libro Leales De Por Vida, Tarjeta de Técnicas y Certificado.

Inversión:

- US\$797 + IVA por cada facilitador (US\$597 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$15 + IVA por cada participante (US\$13 + IVA c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$997 + IVA

7. Servicio Excepcional®: para toda la fuerza de trabajo. Enseña cómo caminar la milla extra. Una vez el servicio es bueno, cómo hacerlo excepcional. Se enfoca en cómo superar las expectativas del cliente. Desarrolla orgullo, profesionalismo y espíritu de equipo. Enseñará a sus empleados cómo sorprender a los clientes con su atención, acciones y palabras. Se implementa en una sesión de 4 horas.



Materiales del facilitador:
Guía del Líder y 1 video en DVD.

Materiales del participante:
Cuaderno de trabajo Servicio Excepcional, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

Inversión:

- US\$797 + IVA por cada facilitador (US\$597 + IVA c/u a partir de 5)
- US\$15 por cada participante (US\$13 + IVA c/u a partir de 500)

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

Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por US\$997 + IVA

8. Buena Idea®: campaña de ideas que pone a todo el mundo a pensar en cómo mejorar la calidad y la experiencia del cliente. La etapa de recolección de ideas se concentra en 30 días intensivos, bajo un cronograma completamente estructurado que inicia con una semana de expectativa, donde empiezan a suceder cosas y a aparecer elementos inesperados que pondrán a toda la empresa a sudar de la curiosidad. Está dirigida a la organización completa. Es un evento especial sumamente emocionante que incentivará a todos en su empresa a ver su trabajo con ojos nuevos para encontrar maneras de mejorar la experiencia del cliente, descubrir oportunidades y encontrar métodos para eliminar problemas recurrentes.



Se basa en humor, competencia amistosa y recompensa no-monetaria. Lograremos tasas de participación del 85% al 95% de su fuerza laboral. Service Quality Institute proporciona el sistema completo de ejecución paso a paso, incluyendo todos los materiales de comunicación, premios, soporte y software para capturar y medir los resultados, así como la estructura para organizar el Comité de Implementación que será responsable de seleccionar y asignar prioridades a las ideas que se van a implementar. Para mejores resultados recomendamos una distancia no menor de un año entre Un Dólar Al Día y Buena Idea. Usted puede implementar las campañas en cualquier orden.

Materiales:

Todos los materiales están incluidos, sin límite. La campaña viene completamente estructurada con todo lo que necesita para la implementación, desde ultra detallada Guía del Coordinador - que enseña paso a paso y día a día cómo ejecutar la campaña, hasta las Guías del Líder, FlipCharts en PowerPoint, posters, banners, plantillas, premios no monetarios para TODOS los colaboradores que aporten ideas (personalizados con el logo de su empresa para 100 empleados en adelante), maquetas, tarjetas de captura de ideas, newsletters y todos los elementos que harán de su campaña un evento absolutamente memorable. Incluye soporte telefónico y por email ilimitado.

Inversión:

- US\$35 + IVA por empleado (US\$30 de 100 en adelante y atractivos descuentos de volumen desde 100 hasta hasta 50,000 empleados)
- Flat-fee de US\$1,897 + IVA para empresas con 50 colaboradores o menos.

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

9. Videoteca Service First® (El Servicio Es Primero®):

Set de 12 videos en español para enseñar a todos sus empleados el arte del servicio al cliente con una nueva sesión cada semana o cada mes. Son videos breves y entretenidos que se complementan con discusión de grupo estructurada, con ayuda del set de materiales de apoyo que se descarga gratis de internet, completo con una Guía del Líder de 121 páginas, 12 Guías de

Discusión con sus respectivas claves de respuestas, 12 presentaciones en PowerPoint y artes personalizables para graduar a sus colaboradores que completen el programa. Cada video dura 15 minutos y las sesiones abarcan una hora cada una. No hay costos recurrentes, pues no necesita comprar materiales del participante / licencias para cada empleado. Puede usar sus videos una y otra vez para entrenar a *todos* sus empleados de hoy y a los que contrate en el futuro. Para mejores resultados recomendamos un set por cada tienda, oficina o sucursal. Agresivos descuentos por volumen disponibles. Los videos en inglés vienen incluidos GRATIS.



Materiales del facilitador:

12 videos en DVD, Kit del Gerente y Set del Facilitador que se descarga de internet, con Guía del Líder de 121 páginas y 12 presentaciones en PowerPoint.

Materiales del participante:

Guías de Discusión, que pueden duplicarse gratis sin límite, y arte digital de los diplomas que usted puede personalizar con su logo para graduar a cada colaborador que complete el programa.

Inversión:

- 10 cuotas de US\$197 + IVA, cargadas una cada mes a su tarjeta.
- O ahorre US\$373.00 haciendo un pago único de sólo US\$1,597 + IVA
- Los videos también pueden comprarse sueltos por US\$197 + IVA c/u

10. BAD®: Buck-A-Day (Un Dólar al Día): similar a la campaña Buena Idea, pero enfocada en reducción de costos. Es un evento de 30 días de duración para toda la empresa, completamente estructurado y fácil de implementar, que pondrá a todos sus empleados a generar con entusiasmo ideas para ahorrar dinero, reducir costos y eliminar el desperdicio. El propósito es que

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

cada colaborador aporte una que ahorre a la empresa al menos un dólar al día. La campaña es ligera, rápida y divertida. Se basa en humor, premios no-monetarios (que vienen incluidos para TODOS los empleados que aporten ideas) y competencia positiva entre compañeros y departamentos. La ejecución de la campaña es sencilla y no estorbará sus operaciones. La Guía del Coordinador le enseñará paso a paso y día por día todo lo que necesita saber para ejecutar con éxito la campaña. La etapa de captura de ideas dura 4 semanas; luego un Comité de Implementación, organizado con ayuda de la Guía del Coordinador, se encarga de escoger, priorizar y poner en marcha las ideas. Multiplique los 250 días laborales del año por su número de empleados para obtener los ahorros estimados del primer año. Service Quality Institute proporciona todos los materiales, soporte telefónico y software para medir resultados – y garantiza que sus ahorros superarán su inversión, o le reembolsaremos la diferencia.



Material:

Todos los materiales están incluidos, sin límite. La campaña viene completamente estructurada con todo lo que necesita para la implementación, desde una ultra detallada Guía del Coordinador - que enseña paso a paso y día a día cómo ejecutar la campaña, hasta las Guías del Líder, FlipCharts en PowerPoint, posters, banners, plantillas, premios no monetarios para TODOS los colaboradores que aporten ideas (personalizados con el logo de su empresa para 100 empleados en adelante), maquetas, tarjetas de captura de ideas, newsletters y todos los elementos que harán de su campaña un evento absolutamente memorable. Incluye soporte telefónico y por email ilimitado.

Inversión:

- US\$35 + IVA por empleado (US\$30 de 100 en adelante y atractivos descuentos de volumen desde 100 hasta hasta 50,000 empleados)
- Flat-fee de US\$1,897 + IVA para empresas con 50 colaboradores o menos.

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

II. Programas para gerentes

1. LET®: Liderazgo de Equipos Facultados® – metodología para alinear a todos sus líderes, gerentes y mandos medios en la estrategia de servicio: cómo dirigir el día-a-día en función del cliente a través de empowerment, desarrollando a sus colaboradores para que lleguen a pensar como dueños. Trabaja en analizar políticas y procedimientos, detectar y resolver brechas de servicio, y diseñar nuevos estándares de servicio al cliente para su organización. Se modela durante un seminario/taller de dos días de inmersión total, conducido en su ciudad (en español) específicamente para su equipo gerencial por un facilitador internacional de Service Quality Institute Latin America.



Materiales:

Guía de Análisis y Misiones, Manual LET y libro Servicio al Cliente, de John Tschohl.

Inversión:

- US\$10,000 + IVA por grupo de hasta 30 participantes, más US\$275 por persona adicional. Gastos de viaje en clase ejecutiva para una persona son por separado.
- LET está también disponible como programa abierto al público a través de nuestros seminarios de Certificación Internacional en Servicio al Cliente. Con el nombre de Certificación Express CCSL (“Certified Customer Service Leader” / Líder Certificado en Servicio al Cliente), LET corresponde a los primeros dos días del seminario de Certificación. Usted puede tomar ya sea sólo LET por US\$997 + IVA (2 días), o bien el programa integral de 4 días para obtener la certificación completa CCST (“Certified Customer Service Trainer / Entrenador Certificado en Servicio al Cliente”).

2. Vacas Sagradas® - proceso estratégico con la alta dirección para reinventar la experiencia del cliente. Es un “Extreme Makeover” de la experiencia de servicio en su organización. Revisaremos, destruiremos y volveremos a armar (pero a favor del cliente) sus procesos, políticas y procedimientos, con el fin de conceptualizar una experiencia de servicio insuperable. El propósito es remodelar el campo de juego y reescribir las reglas para que sus colaboradores puedan brillar



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

cuidando a sus clientes sin obstáculos innecesarios. El proceso inicia desde **antes** de nuestro primer encuentro, a través de una serie estructurada de misiones de campo que le ayudarán a ver el mundo, y su negocio, desde la perspectiva y los zapatos de los clientes. Participa el máximo líder de la organización, junto a su equipo de funcionarios de más alto rango. Son tres intervenciones de alta energía, de 5 horas cada una, en mañanas consecutivas, moderadas en español por facilitadores élite de SQI Latin America:

Etapa 1: Diseñando la Experiencia del Cliente

Primero trabajamos junto a la alta gerencia en diseñar, a nivel conceptual, la "Experiencia Nirvana del Cliente", es decir, construir la forma ideal de tratar con su organización, pero desde el punto de vista del CLIENTE: cómo debemos entregar aquello que vendemos pero de manera que resulte absolutamente delicioso, cómodo, fácil y conveniente para el cliente, en vez de cómodo para la empresa y sus gerentes. Aquí es donde diseñamos, desglosamos y hacemos explícito qué exactamente significará centrarnos en el cliente, y en donde diseñaremos lo que será la Experiencia Única de Servicio cuya entrega será el nuevo trabajo de sus empleados.

Etapa 2: Cacería de Vacas Sagradas

En esta segunda intervención el objetivo es identificar las principales "reglas estúpidas" (que llamamos Vacas Sagradas) que están estorbando la capacidad de su empresa para entregar una experiencia de servicio memorable.

Desde los zapatos del cliente, trabajaremos con ustedes en analizar políticas, sistemas y procedimientos, buscando atrapar aquellos que sean obsoletos, redundantes o que estén interfiriendo en nuestra misión de centrarnos en el cliente. El objetivo es encontrar todo aquello que fastidia, estorba o frustra a sus clientes. Una vez identificadas las vacas sagradas, las asamos.

Etapa 3: "Crash-Course" de Empowerment

Cuando tenemos consenso sobre la Experiencia del Cliente que queremos entregar, y hemos identificado las Vacas Sagradas que lo están impidiendo, procedemos a crear la autoridad para actuar, buscando un efecto en cascada, con un "Crash Course" intensivo sobre empowerment y cómo implementarlo. Al final redactaremos y firmaremos el Acuerdo de facultamiento, que será el documento guía para el trabajo que viene después.

Etapa 4: Optimizaciones y Revoluciones

Sesión opcional de seguimiento, 30 a 60 días más tarde, para evaluar resultados, rendir cuentas, mejorar lo que va bien y buscar oportunidades para implementar cambios radicales que revolucionen aspectos de la

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

experiencia que entrega a sus clientes.

Materiales:

Guía Confidencial de Misiones y Manual Vacas Sagradas.

Inversión:

- US\$12,500 + IVA por grupo de hasta 25 participantes, más US\$300 por participante adicional. Gastos de viaje en clase ejecutiva para dos personas son por separado.

3. “El Efecto WOW”: impartido en persona por John Tschohl, gurú mundial del servicio al cliente y fundador de Service Quality Institute, este seminario estratégico para alta gerencia “venderá” a todos los directivos, gerentes y mandos medios de su organización el concepto de Estrategia de Servicio y cómo hacer dinero deleitando a los clientes. Hay varios seminarios disponibles, solicítenos los temarios. Ideal para su convención anual, un retiro gerencial, como seminario abierto al público o como lanzamiento de alto impacto de un programa de Cultura de Servicio. El seminario es gratis en contratos del Plan Estratégico de Cultura de Servicio con SQI para empresas con 2,500 empleados en adelante. No hay límite de participantes.



Materiales:

Manual del Participante en formato PDF que usted puede imprimir y distribuir digitalmente para cada uno de sus participantes.

Inversión:

- US\$25,000 + gastos de viaje en primera clase para dos personas.
- Se imparte en inglés, por lo que se necesita un intérprete profesional y equipo inalámbrico de interpretación simultánea.
- La duración es desde una hora hasta un día completo de duración, sin recargo.
- Como alternativa, el seminario puede ser impartido en español por un conferencista élite de SQI Latin America por US\$9,000 + gastos de viaje para dos personas en clase ejecutiva.

4. FANS, no clientes: Construyendo una Cultura de Servicio: Programa estratégico para todos los líderes sobre los principios fundamentales para construir una organización centrada en el cliente. El formato puede ser una

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

conferencia estratégica de hora y media de duración hasta un seminario gerencial de medio día (4 horas), sin recargo.

Inversión:

- US\$6,000 por grupo, sin límite de participantes. Gastos de viaje en clase ejecutiva para una persona son por separado.

5. CCST: Certificación Internacional en Servicio al Cliente:

4 días de inmersión total para certificarse en una metodología estructurada y sistemática para construir una Cultura de Servicio en su empresa. Puede cursarlo en Minneapolis (en inglés) o en nuestras sedes de América Latina. Para un calendario oficial actualizado visite www.servicequality.net - o contáctenos para recibir gratis el temario detallado de 29 páginas.

Materiales:

Manual del Participante LET, Libro “Servicio al cliente: el arma secreta”, Kit del Participante Sentimientos, Kit del Facilitador LET, Kit del Facilitador Sentimientos (con Guía del Líder y videos).

Inversión:

- US\$2,500 + IVA por participante.



Palacio de Bellas Artes, en México D.F., una de las ciudades sede del Seminario de Certificación



Vista de Minneapolis, Minnesota

- 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

III. Plan Bufé



Los esfuerzos tradicionales de capacitación fallan porque son EVENTOS. Haces uno, muere. Haces otro, muere. Al empezar de cero cada vez y disipar su atención de un "curso" a otro, las organizaciones están tirando su dinero - y perdiendo su tiempo.

Para un verdadero cambio cultural el camino es una metodología sistemática, en vez de disparos aislados.

Lo que SQI propone es un enfoque disciplinado basado en reforzar y repetir, con el acelerador siempre a fondo para mantener a la organización en forma – como un atleta de alto desempeño.

La solución idónea y más económica es el Plan Estratégico de Cultura de Servicio, o “Plan Bufé”, que consiste en una secuencia estructurada de intervenciones para toda la empresa, con horizonte de 3 años, trabajando de arriba hacia abajo con la



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

organización completa, desde la alta dirección, gerencias, mandos medios y luego con todos los colaboradores:

www.servicequality.net/cultura

Cada año usted puede escoger, en cualquier orden de prioridad, hasta tres programas para toda la organización, sin costo adicional. La idea es introducir algo nuevo y fresco cada 4 a 6 meses.

Todos los materiales, toda la facilitación, consultoría, así como soporte y Train-The-Trainers están incluidos. No hay límites. Incluye reemplazos gratis de producto por rotación de personal.

El precio depende sólo del conteo total de empleados, sin importar el número de sucursales. Se necesita firmar un contrato a 3 años.

III. Diseño de la Tecnología SQI

Nuestros programas son fáciles de usar y están formulados para impacto inmediato. Nuestra tecnología de aprendizaje estructurado elimina el 80% del tiempo de entrenamiento de sus empleados, que es el elemento más caro. Cada programa para la fuerza de trabajo está completamente estructurado y viene completo con:

3.1 Para el Facilitador:

- **Guía del Líder** de 100 a 123 páginas, completamente detallada con todo lo que hay que saber para enseñar el programa a sus compañeros de trabajo: desde cómo para planear, organizar y facilitar el programa, hasta lista de preparativos, ideas para apoyos visuales, preguntas para estimular la discusión (y compilación de las respuestas más frecuentes), tips de entrenamiento, transcripción del contenido de los videos y copia exacta del manual que se entrega a cada participante. La Guía del Líder es el "baúl mágico" que permitirá al facilitador conducir sus talleres como un profesional, sin importar su puesto ni experiencia previa.
- **Set de videos:** cada programa (excepto las campañas de ideas y los talleres gerenciales) incluye videos con las dramatizaciones,



Cada programa incluye materiales para los facilitadores (guías del líder y videos) y para los participantes (libros de trabajo, tarjetas de técnicas, estándares de desempeño y certificados).

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

ejemplos y contenido medular. Las escenas y situaciones, totalmente habladas en español, que demuestran la manera correcta y la incorrecta de abordar cada ejemplo. Los videos sirven de vehículo para aterrizar el programa y comunicar con eficiencia los contenidos a lo largo y ancho de la organización.

- **Opcional:** para cada uno de nuestros programas dirigidos a toda la fuerza de trabajo ofrecemos Seminarios de Entrenamiento de Entrenadores (Train-The-Trainers, o “TTT”) para certificar equipos de facilitadores internos de su organización. Cada Train-The-Trainers dura 2 días, la inversión es US\$3,000 cada uno, más gastos de viaje. Cada uno necesita su propio Kit del Facilitador. Los seminarios TTT son altamente recomendables para organizaciones medianas a grandes con cientos, miles o decenas de miles de empleados y múltiples locaciones. Dentro del Plan Bufé los seminarios TTT están incluidos gratis, sin límite.

3.2 Para el Participante:

- **Libro del Participante** atractivamente empacado, de 95 a 136 páginas según el programa, fácil de usar y comprender, con las tareas, ejercicios, cuestionarios y dinámicas que se usan durante las sesiones. Los participantes "consumen" activamente sus libros en el transcurso del programa, de manera que los materiales nunca serán desperdiciados ni dejados de lado. Lo primero que harán en los talleres es poner su nombre, para hacer suyo el material e internalizar claramente el mensaje de que la estrategia de servicio es prioridad número uno.
- **Tarjeta de Bolsillo** con resumen de las técnicas desarrolladas durante el programa, para que cada participante tenga siempre a mano, en su lugar de trabajo, un resumen de las destrezas aprendidas.
- **Evaluación de Estándares de Desempeño**, detallado formato de 4 páginas que permitirá a supervisores y jefes inmediatos evaluar la evolución de *cada* participante luego completar el entrenamiento. Cada programa incluye su propia versión específica de Estándares de Desempeño, excepto las campañas de ideas y talleres gerenciales.
- **Diploma:** al final de cada módulo usted podrá graduar a todos los participantes, usando los Certificados personalizables que vienen incluidos gratis, avalados por Service Quality Institute.

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

3.3 Personalización (opcional): todos nuestros materiales se pueden personalizar con su logo y su propio diseño a la medida. El paquete básico de personalización cuesta sólo US\$1,500 por programa y permite personalizar lo siguiente a full-color:

- Cubiertas de los libros del participante
- Mensaje de un directivo de su organización en contraportada libros
- Cubiertas, lomos y carátulas de las guías del líder
- Cajas y cubiertas de los DVDs
- Diplomas
- Introducción de un alto directivo en el video.

3.4 Idiomas: todos nuestros programas están disponibles en español e inglés, a su elección, así como en otras lenguas como chino, ruso, portugués, indonesio, árabe y más.

V. Cómo comprar

Opciones de pago: aceptamos Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, transferencias bancarias, Western Union y Money Gram. En México, Guatemala y Estados Unidos también es posible pagar con cheque local. Precios no incluyen IVA. Gastos de envío son por separado.

Entrega a domicilio: entregamos a domicilio por courier / mensajería en cualquier ciudad del mundo, en su puerta.

Garantía. Sin peros, sin condiciones, su satisfacción está garantizada o devolveremos su dinero: utilice cualquiera de nuestros sistemas de aprendizaje para capacitar a todos sus empleados y si *después* de haber completado el entrenamiento no está satisfecho con los resultados simplemente devuélvanos los materiales para un completo reembolso.

Para pedidos, información y atención personalizada en América Latina y el Mundo de Habla Hispana:

Cristina Torres, Directora de Negocios

Service Quality Institute Latin America

E-mail: cristina@servicequality.net

México: (+52) 55-4169-1185

Colombia: (+57) 1-381-9461, (4) 604-5466

Guatemala: (+502) 4112-5309

Estados Unidos: (+1) 305-432-2705

www.servicequality.net