

# SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO



# SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO

**EL SERVICIO SUPERIOR** de toda su organización establece el proceso dinámico de la comunicación positiva de boca en boca, que lo ubicará en su propia compañía.

John Tschohl es el fundador y presidente de **Service Quality Institute**, el líder global en servicio al cliente. Autor de los libros *Leal de por Vida*, *Alcanzando la excelencia a través del servicio al cliente*, *El cliente es el Jefe*, *e-Service*, y *Cosechando*, John Tschohl ha sido nombrado "el gurú del servicio al cliente" por las revistas Time y Entrepreneur.

**Service Quality Institute** tiene más de 37 años y es una de las pocas firmas de consultoría y entrenamiento dedicada únicamente al servicio al cliente.

El Instituto ha creado más de 30 programas originales de entrenamiento, y ha realizado programas con adaptaciones personalizadas para empresas como Federal Express, Wong en Perú, Prado de Ecuador, Banco G & T Continental de Guatemala, Allied Van Lines, K-VA-T Food Stores, Millar Brewing, Kroger, Woolworths del Reino Unido, Bank of Communications en China, Fuerzas Armadas de E.U. y otras firmas alrededor del mundo.

## El Concepto de SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO:

**SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** logra una transformación positiva en los empleados al incrementar su capacidad para darse cuenta de las necesidades de los clientes, mejorando sus habilidades para tratar con clientes, aumentando la auto satisfacción de los empleados y mejorando la comunicación y cooperación con otros compañeros de trabajo. Muchos programas de entrenamiento son torpes técnicamente sofisticados y aburridos.

Conociendo nuestra audiencia meta, **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** está diseñado para ser divertido, estimulante y entretenido para los empleados. Ellos aprenden y retienen muchas nuevas habilidades que los beneficiarán tanto personal como profesionalmente. Levanta sus espíritus y hace latir sus corazones más rápido. Usted notará una mejora inmediata en comportamientos y actitudes. Sus empleados se preocuparán más por sus clientes y por su trabajo.

**SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** está diseñado y escrito específicamente para el personal que tiene contacto directo con el cliente. No está escrito para altos puestos administrativos, aunque todos los empleados deben participar. Contamos con otros seminarios más avanzados y servicios de consultoría disponibles para mandos administrativos medios y altos.

**Service Quality Institute** tiene una política de devolución de su dinero sin "peros" ni excepciones. Usted puede entrenar a toda su fuerza de trabajo con **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** y regresando los materiales obtendrá un reembolso completo en cualquier momento y por cualquier razón. Simplemente garantizamos que **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** producirá resultados inmediatos. Desde que **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** fue desarrollado, miles de organizaciones han entrenado a millones de empleados con el programa.

**SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** está diseñado para lograr cuatro cosas:

Cambiar actitudes y comportamiento.

Enseñar las habilidades y técnicas del servicio al cliente.

Construir la auto confianza de los empleados y ayudarlos a sentirse mejor con ellos mismos.

Mejorar la moral y el trabajo en equipo de los empleados.

**¿Está satisfecho con la forma en que sus empleados tratan a sus clientes y compañeros de trabajo?**

**SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** tiene efectos positivos a largo plazo en sus empleados.

**SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** logra una transformación positiva en los empleados al incrementar su capacidad para darse cuenta de las necesidades de los clientes, mejorando sus habilidades para tratar con clientes, aumentando la auto satisfacción de los empleados y mejorando la comunicación y cooperación con otros compañeros de trabajo.



**Durante este taller de 3 sesiones, los empleados aprenderán:**

Excelencia Individual

- ✓ **Cómo es que los clientes deciden dónde comprar.**
- ✓ **Cómo el lenguaje corporal revela nuestra actitud.**
- ✓ **Cómo hacer mejor su trabajo.**
- ✓ **Porqué todas las personas de la compañía son importantes.**
- ✓ **Cómo desarrollar autodisciplina y autoestima.**
- ✓ **Cómo hacer que el cliente se sienta importante.**
- ✓ **Cómo utilizar el teléfono con mayor efectividad.**
- ✓ **Cómo escuchar a los clientes con mayor efectividad.**
- ✓ **Cómo identificar y satisfacer las expectativas de los clientes.**
- ✓ **Cómo y cuándo hacer promesas a los clientes.**
- ✓ **Cómo manejar situaciones problemáticas especiales, preocupaciones y quejas.**
- ✓ **Cómo transformar a un cliente irritado en un satisfecho.**
- ✓ **Habilidades personales, actitudes y motivaciones.**

**¡Y MUCHO MÁS!**

## SENTIMIENTOS Comercio • Servicio tendrá un impacto medible en la forma que usted haga negocios.

La verdad es: obtener clientes es costoso. Muchos negocios creen que depende de la publicidad, promociones en ventas, renovación de capital, guerra de precios, y todas las demás inversiones hechas para atraer clientes. Sin embargo el **SERVICIO** es lo que determina si éstos regresarán o no. Investigaciones muestran que solo el 4% de los clientes insatisfechos se quejan. El otro 96% simplemente no regresa.

Lo importante es: Clientes insatisfechos y malas recomendaciones verbales cuestan. Con un solo empleado rudo o indiferente puede cancelar todos los esfuerzos y gastos necesarios para atraer clientes. Una vez que usted implemente **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** puede comenzar inmediatamente a:

**Desarrollar una cultura de servicio.**

**Aumentar ventas y ganancias.**

**Aumentar participación de mercado.**

**Aumentar los hábitos de compra y gasto de sus clientes.**

**Aumentar la publicidad de boca en boca positiva de su negocio a través de sus clientes.**

**Reducir quejas de sus clientes.**

**Construir la lealtad de sus clientes y el trabajo en equipo de sus empleados.**

**Reducir rotación de personal.**

**Mejorar la moral, actitudes y comunicación de los empleados.**

**Mejorar su marca e imagen en el mercado.**

**Reforzar su filosofía de servicio al cliente.**

Los resultados que **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** da al implementarse pueden medirse cuantitativamente y se les puede dar seguimiento.

## Un sistema de entrenamiento superior debe contener algunos de los siguientes elementos

### SENTIMIENTOS

**COMERCIO • SERVICIO** está diseñado para ser divertido y entretenido con el objeto de mantener la atención de cada participante y así quiera regresar a la siguiente sesión.

### SENTIMIENTOS

**COMERCIO • SERVICIO** está diseñado para enfocarse en lo básico y fundamental. Los empleados que tienen contacto directo con el cliente, no tienen la experiencia y precisión que tienen los gerentes. Necesitan habilidades y técnicas que puedan usar instantáneamente para mejorar su nivel de desempeño.

### SENTIMIENTOS

**COMERCIO • SERVICIO** incluye grabaciones profesionales en video que ilustran experiencias cotidianas. Los libros del participante, guía de líder y el resto de los materiales están diseñados para ser utilizados de manera amigable y atractiva, motivando a los participantes a trabajar juntos en el proceso. La música y algo de humor agregan al material un impacto emocional.

**APRENDIZAJE EXPERIMENTAL** permite la participación grupal e interacción, que es la forma más efectiva de aprender habilidades y cambios en el comportamiento.

### SENTIMIENTOS

**COMERCIO • SERVICIO** construirá el trabajo en equipo y mejorará la comunicación entre los empleados.

### SENTIMIENTOS

**COMERCIO • SERVICIO** se enfoca en el **CRECIMIENTO PERSONAL Y DESARROLLO**. Construye la autoconfianza, autoestima y habilidades de cada empleado. Los graduados de **SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO** se preocupan más por sus clientes y más por sus trabajos. Usted verá una mejora inmediata en el comportamiento y actitudes.

*...Si usted realmente quiere resultados!*

## SENTIMIENTOS COMERCIO • SERVICIO ES UN PROGRAMA COMPLETO FÁCIL DE IMPLEMENTAR. EL PAQUETE DEL FACILITADOR INCLUYE:

### Guía del Líder:

La carpeta de 3 argollas provee sorprendentes instrucciones paso por paso para organizarse, prepararse y conducir cada sesión. Debido a que la guía del líder es de uso amigable, solo existen 3 requerimientos para ser un buen Líder:

**Entusiasmo**  
**Respeto a los semejantes**  
**Servicio al Cliente**  
**Excepcional**

La guía del líder es recomendada para cada líder que implemente el sistema de aprendizaje. Los líderes del taller son generalmente supervisores o gerentes de su organización, sin embargo, empleados experimentados con un alto nivel de entusiasmo hacia el servicio al cliente, también pueden ser líderes de los talleres.

**Video:** DVD's que contienen una serie de ejemplos actuados que muestran tanto la forma correcta e incorrecta de servir al cliente. Los 20 minutos de duración de cada video para cada sesión, generarán discusiones de grupo y aprendizaje experimental. Cada locación recibe un juego de 3 DVD's, uno para cada sesión.



### EL PAQUETE DEL PARTICIPANTE INCLUYE:

#### Libro del Participante:

Un libro de trabajo planeado a profundidad con 136 hojas que guiarán a cada participante a través de conceptos innovadores, habilidades y prácticas de excelencia en servicio al cliente. Ejercicios fuera del libro refuerzan y asisten la experiencia de aprendizaje. Entre cada sesión, los empleados dedican tiempo personal para leer y reforzar los conceptos de servicio. Sin el libro del participante serían necesarias entre 8 a 10 horas de entrenamiento adicional en cada empleado para cumplir los mismos objetivos.

**Materiales de Soporte:** Incluyen una tarjeta técnica, certificado de cumplimiento y un estándar de desempeño en servicio al cliente. Los estándares de desempeño son una excelente herramienta administrativa para evaluar los cambios de comportamiento en los empleados. Estos proveen retroalimentación, entrenamiento y desarrollo de habilidades.

## PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN:

El programa **SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** es aplicado en el lugar donde sus empleados trabajan (ahorrándole tiempo y dinero) en tres sesiones divididas durante una semana. Cada sección dura entre 2 y 4 horas. Una sesión de seguimiento es incluida 30 a 60 días después. La tecnología de **SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** está diseñada de tal manera que usted pueda implementar el sistema en uno o varios lugares simultáneamente, asegurando así una imagen constante y un mensaje de largo alcance dirigido a toda su compañía.

## SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN:

Con el fin de mantener un alto nivel de competitividad en la calidad del servicio, **SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** deberá ser aplicado cada 90 días a todos los nuevos empleados. Se recomienda también programar una sesión de seguimientos implementada mensualmente para asegurar que los empleados nuevos y aquellos que lo hayan tomado y no demuestren un buen desempeño revisen nuevamen-

te el programa de entrenamiento. El desempeño promedio en el servicio al cliente mide el comportamiento de sus empleados, por eso aquellos que muestren niveles bajos de desempeño deben tomar el curso nuevamente. Usted no puede arriesgarse manteniendo empleados con pobres desempeños. Para construir una cultura de servicio, un nuevo programa de SQI debe ser implementado cada 4 a 6 meses. Debe ser nuevo y diferente para mantener el interés y así cambiar actitudes y comportamientos.

## MEDICIÓN:

Para medir el impacto de los sistemas de aprendizaje de Service Quality Institute, le sugerimos revisar y dar seguimiento a los siguientes puntos mensual, cuatrimestral y anualmente: ventas, participación de mercado, ganancias, índice de deserción, conteo de clientes, quejas del cliente, satisfacción del cliente, operaciones frecuentes, rotación de empleados, (número actual de empleados y costo actual de reemplazo), escala de reducción de robos, retardos, ausentismo, demandas de compensación, lamentos, quejas y el promedio de desempeño en el servicio al cliente.

## REQUERIMIENTOS PARA MEDIR EFECTIVAMENTE:

- Todos los empleados deben tomar los talleres de entrenamiento.
- Los sistemas de aprendizaje de Service Quality Institute deben ser aplicados a todos los empleados nuevos y los de bajo rendimiento que han fallado y no han interiorizado el mensaje la primera vez.
- Mantener una cultura de servicio mediante la implementación de un nuevo programa de entrenamiento cada 4 a 6 meses.
- Medir la recuperación de las inversiones a través de la cantidad de dinero invertida en nuestra tecnología.

## MATERIAL PERSONALIZADO DISPONIBLE:

Las compañías pueden experimentar mejores beneficios de **SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** cuando personalizan las portadas de nuestros libros, certificados y videos de inducción. Para grandes organizaciones contamos con programas completos a su medida. (Videos, guías del líder y material del participante.)

## A LA MEDIDA PARA INDUSTRIAS VARIAS:

**SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** está disponible en muchas versiones, prácticamente para cualquier rama industrial, incluyendo:

- Profesional / Oficina
- Bancos y Centros de atención y venta telefónica
- Ventas al mayoreo / Servicio Industrial
- Supermercados
- Hospitales
- Clínicas Médicas
- Gobiernos Locales
- Hoteles y Resorts
- Educación Superior
- Auto lavados

## PAQUETES MULTI-LINGÜÍSTICOS:

**SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** está disponible en varios idiomas incluyendo Inglés, Español, Chino, Ruso, Indonesio, Rumano, Árabe, Francés y Portugués.

**SENTIMIENTOS COMERCIO•SERVICIO** también puede ser traducido a otros idiomas.



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](mailto:cristina@servicequality.net)

Web: [www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)