

¡Nueva edición!

Enseñe a
todo su
personal
el arte del
servicio
al cliente
con un
nuevo
video cada
semana o
cada mes.

John Tschohl presenta:

Service First

La Videoteca del
Servicio al Cliente

 **Service Quality Institute** Latin America
El líder global en servicio al cliente

Un Arma Estratégica

Service First, la videoteca de servicio al cliente, es una poderosa herramienta que le permitirá enseñar fácilmente a cualquier número de empleados (*sin límite*) el arte del servicio excepcional, con un nuevo video cada semana o cada mes.

“Los Héroes del Servicio No Nacen: Se Educan”

Son 12 videos en español, breves y entretenidos, que sirven de base para sesiones de una hora de duración, cada una enfocada en practicar y desarrollar una destreza diferente de servicio.

Aplicados en una secuencia estructurada, los videos de Service First representan hasta **un año entero** de educación continua de calidad mundial, a costo tan bajo que es fácil adquirir videotecas adicionales para sus diferentes oficinas, locaciones o sucursales.

El aprendizaje y cambio de conductas se consolitan a través de repetición y seguimiento, pues cada sesión, además de material fresco y nuevo, refuerza los principios fundamentales desarrollados en los módulos anteriores.

Entrenamiento Ilimitado en los Secretos del Servicio

Los videos son suyos para siempre. Puede usarlos sin costo adicional para entrenar a *toda* su fuerza de trabajo actual y a los colaboradores que contrate en el futuro. No hay costos recurrentes.

Service First puede usarse con éxito en cualquier tipo de organización, con resultados inmediatos y gran eficiencia en el uso del tiempo. El programa es tan fácil de usar que cualquier persona, con o sin experiencia, puede conducir las sesiones.

Sistema Completo y Fácil de Usar

La Videoteca Service First viene completa con 12 videos en español, de 15 minutos cada uno, que se trabajan en sesiones de una hora cada semana o cada mes, más los materiales complementarios del Set del Facilitador, que usted podrá descargar gratis de nuestro sitio web a través de una página secreta que activaremos con su compra:

- **Guía del Líder** de 121 páginas, con consejos fáciles de seguir para sacar máximo provecho del programa.
- **Guía de Dinámicas**, con 24 diferentes ejercicios de grupo para enriquecer sus sesiones, explicados paso a paso
- **12 Guías de Discusión**, de 2 páginas cada una
- **12 Presentaciones en PowerPoint**
- Arte digital de los **Diplomas** para graduar a sus colaboradores



Cómo hacer que sus clientes regresen una y otra vez (y no se vayan con la competencia)

- 5 principios para dar un servicio fuera de serie.
- 6 pasos para calmar a un cliente furioso.
- 4 técnicas para descubrir las necesidades y expectativas de los clientes.
- 9 ‘trucos’ infalibles para dar un gran servicio por teléfono, fax y correo electrónico.
- 5 pasos para usar correctamente el empowerment
- Cómo aprender a escuchar lo que realmente dicen los demás
- 4 habilidades para disparar la productividad trabajando en equipo.
- 6 reglas para exceder las expectativas del cliente, siempre y cada vez
- Cómo convertir a cada empleado en un vendedor activo (aún si no trabaja en el área de ventas)
- 3 pasos para resolver problemas sencillos y problemas complejos.
- 4 técnicas para comunicar calidad por teléfono y correo de voz.
- 7 reglas para “actuar con clase” y proyectar una alta imagen de su organización.
- 3 principios para dominar la recuperación del servicio y salvar el día cuando se ha cometido un error
- Cómo actuar usando el sentido común.
- Cómo manejar y dominar las quejas para evitar la pérdida de un cliente
- 5 cualidades para ser excelentes en el trabajo.
- Cómo convertir problemas y quejas en oportunidades de ganarse para siempre la lealtad de los clientes.

Entregamos a domicilio en cualquier país.



John Tschohl, fundador del Service Quality Institute, está considerado como el “gurú del servicio al cliente”.

El líder global en servicio al cliente

Service Quality Institute (SQI) es una firma multinacional con base en Minneapolis, Minnesota y oficinas en 39 países, considerada como el líder global en ayudar a las organizaciones a mejorar sus resultados financieros a través de construir una Cultura de Servicio.

Durante más de 47 años nuestros sistemas de aprendizaje han alcanzado a millones de personas alrededor del mundo, a través de herramientas creadas a la medida de organizaciones como **Federal Express, Sears, 3M, Miller Brewing, Bayer, y las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos**. Hoy, esta misma tecnología está a su alcance, por una fracción de su costo, con la Videoteca Service First.

John Tschohl, fundador de SQI, ha sido calificado como el “Gurú del Servicio al Cliente” por publicaciones como **Time Magazine, Entrepreneur y el USA Today**. Es autor de la “Biblia” de Estrategia de Servicio, el best-seller “**Servicio al cliente: el arma secreta**” (*Achieving Excellence Through Customer Service*), así como de “**Cosechando**” (*Cashing-In*), “**The Customer is Boss**”, “**e-Service**”, “**Cómo conservar a sus clientes con un buen servicio**” (*Loyal For Life: How to Take Unhappy Customers From Hell to Heaven in 60 Seconds or Less*), “**Empowerment: una forma de vida**”, “**Moving-Up**” y “**Relentless**”.

“Los 12 secretos del servicio excepcional”

Video 1: La clave para la satisfacción del cliente. Las bases del servicio excepcional. Los 5 principios de Service First.

Video 2: Desarrollo del trabajo en equipo. Destrezas para la integración de equipos orientados al cliente. Cómo unir esfuerzos con los compañeros de trabajo para ofrecer mejores soluciones y mejores experiencias a los clientes.

Video 3: Manejando quejas y clientes enojados. Habilidades para resolver problemas, atender quejas y tratar con clientes disgustados. Cómo resolver inmediatamente quejas sencillas y cómo manejar problemas complejos.

Video 4: El lenguaje de la comunicación positiva. Métodos para generar interacciones positivas con clientes y compañeros de trabajo. Ideas para energizar el ambiente laboral, elevar la moral y mejorar la productividad.

Video 5: Escuchar y preguntar activamente. Cómo detectar con precisión lo que necesitan y esperan los clientes. Destrezas para hacer preguntas, escuchar con precisión y confirmar haber comprendido plenamente.

Video 6: Exceder las expectativas de los clientes. Cómo hacer un esfuerzo extra para diferenciarse de la competencia. Cómo recorrer la “milla extra” del servicio. Cómo hacer más de lo que la gente espera para que su servicio sea no sólo bueno, sino extraordinario.

Video 7: Servicio con valor agregado. Claves para añadir valor al servicio: cómo ir más allá de las reglas para ofrecer lo inesperado. Cómo usar elementos de sorpresa positiva para obtener el aprecio y lealtad de los clientes.

Video 8: Técnicas telefónicas eficaces. Cómo atender bien a los clientes durante contactos por teléfono, fax y correo de voz. El video aborda todos los elementos de la comunicación: desde la expresión facial y los gestos corporales, hasta las pautas, tono y volumen de la voz.

Video 9: El arte de satisfacer a los clientes. Estrategias para conservar y hacer volver a sus clientes una y otra vez. Cómo convertir a los clientes satisfechos en ‘evangelizadores’ del mercado para atraer nuevos negocios a través de publicidad gratis de boca-en-boca.

Video 10: Recuperación del servicio. Cómo convertir los problemas de servicio y situaciones difíciles en experiencias positivas que **garanticen** que el cliente regresará. Técnicas para salvar la relación después de que se cometió un error o algo salió mal.

Video 11: Empowerment. Cómo facultar a todo el personal para poner al cliente por encima de las reglas y procedimientos internos. Lineamientos para asumir responsabilidad ante los problemas y resolver imprevistos de inmediato, usando el sentido común.

Video 12: Servicio de calidad total. Servicio cero-defectos. Revisión de las ideas esenciales de los once videos anteriores. Técnicas para hacer las cosas bien, siempre y desde la primera vez. Herramientas para administrar de manera eficaz el proceso de mejorar el servicio.

Doble garantía de satisfacción total

1. Garantía “Money-Back” Incondicional: Sin peros ni condiciones: su satisfacción está garantizada o su dinero será devuelto. Ordene hoy mismo la Videoteca Service First y usela para enseñar a todos sus empleados el arte del excepcional servicio al cliente. Si después de entrenar a **toda** su fuerza de trabajo no mira una mejora **dramática** en la forma en que sus empleados tratan a los clientes, o si no está satisfecho por absolutamente cualquier razón, a su solo criterio, simplemente devuélvanos el programa dentro de los doce meses siguientes a su compra, para un **completo** reembolso.

2. Protección Vitalicia: Si uno de sus videos llegara a dañarse o romperse *por cualquier causa o razón* , en cualquier momento durante toda su vida útil (o si llegara a extraviar / borrar los archivos, en caso de que haya comprado el programa en formato digital), **lo reemplazaremos GRATIS por uno nuevo** , por sólo el costo de envío.

Ordene en línea:

www.servicequality.net

La Videoteca es perfecta para:

- Capacitar a todos sus empleados
- Inducción
- Organizar su propio diplomado interno de Servicio al Cliente.
- Conferencias, talleres y presentaciones.
- Sesiones semanales.
- Implementar un plan anual de entrenamiento.
- Estudio en casa.
- Reuniones de su equipo de ventas
- Desayunos de trabajo.
- Sesiones de motivación.
- Entrenamiento rápido y de emergencia.
- Enseñar servicio al cliente a toda la organización.
- Reforzar una Cultura de Servicio.
- Seguimiento y complemento para programas llevados a cabo anteriormente.
- Capacitar simultáneamente múltiples sucursales.

“La Píldora Mágica de Servicio al Cliente”



Service First, la Videoteca de Servicio al Cliente

Service First es una herramienta de clase mundial, basada en video e interacción de grupo, que le permitirá enseñar a todos sus colaboradores, **sin límite**, el arte del servicio extraordinario. Son 12 videos en español, breves e intensivos, para hacer una nueva sesión cada semana o cada mes. Usted puede escoger entre descarga digital instantánea, o formato físico como set tradicional de 12 DVD y un Flash Drive USB.



Aceptamos tarjetas de crédito y transferencias bancarias. En México, Colombia, Estados Unidos, Guatemala y Panamá también se puede pagar con cheque local. Entregamos en su puerta, en **cualquier** país.



¡GRATIS! Kit del Gerente

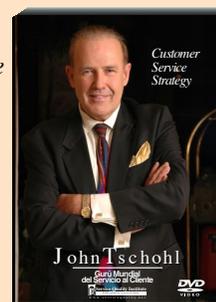
Regalo #1

La “biblia” de la estrategia de servicio: el libro *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*, de 384 páginas, best-seller de John Tschohl que es un completo y detallado manual ejecutivo sobre cómo conservar a sus clientes y mejorar sus habilidades directivas para alcanzar la **dominación total del mercado**, a través de construir una cultura de servicio superior y memorable (un valor de US\$79.97).



Regalo #2

Video gerencial “*The Customer Service Strategy*”, con ideas estratégicas, técnicas de servicio y tácticas para la alta gerencia. Casi una hora de entrevistas y conferencias sobre cómo ganar market share y share-of-customer a través de dar un servicio de clase mundial (un valor de \$197.00 USD). Mientras la videoteca está 100% orientada a su fuerza de trabajo, sus 2 regalos del **Kit del Gerente**, son complemento para líderes y directivos.



¡Ordene hoy!

www.servicequality.net

E-mail: direccion@servicequality.net

WhatsApp +52 (55) 6474-0712

Llámenos directo, ¡en español!:

México: +52 (55) 4169-1185

Miami: +1 (305) 432 2705

Guatemala: +(502) 4112-5309

Colombia: +57 300-929-4091

Ficha de pedido



quiero que mis clientes regresen una y otra vez. Envíen mi Videoteca Service First hoy mismo por mensajería, junto con mis 2 regalos gratis. Entiendo que si **después** de entrenar a *todos* mis colaboradores no estoy **completamente** *deleitado(a)* con los resultados, a mi solo criterio, puedo devolver el programa dentro de los 12 meses siguientes a mi compra para un **completo** reembolso.

Para ordenar:
México: +52 (55) 4169-1185
Colombia: +57 (1) 381-9461
Guatemala: +(502) 4112-5309
USA: +1 (305) 432-2705

Escoja su plan:

2 videos GRATIS (ahorre \$273.00 USD)
Quiero ahorrar \$373.00 USD haciendo un pago único al precio especial de sólo \$1597 USD (con envío GRATIS), que es como pagar únicamente por 10 de los 12 videos, con los otros dos totalmente gratis.

10 cómodas cuotas - carguen hoy solamente el primer pago de \$197 USD a mi tarjeta (más \$89 USD de envío) para entregarme de inmediato mi Videoteca **completa**. Y luego háganme un cargo igual cada mes hasta completar mi compra al precio regular de \$1,970 USD, sin recargo ni intereses.



Transferencia bancaria
Desde cualquier país

Cheque
En México, Guatemala y Estados Unidos

Tarjeta de crédito #:
Desde cualquier país

Vence: _____ Firma: _____

Banco emisor: _____

Últimos 3 dígitos banda de la firma: _____

Datos de contacto y entrega:

Nombre: _____ Cargo: _____

Empresa (nombre para factura): _____ RFC / NIT / RUC _____

Email: _____ Teléfono oficina: _____ Móvil: _____

Dirección completa para entrega: _____

Ciudad, Estado, Código Postal y País: _____

Ordene en línea: www.servicequality.net • e-mail: direccion@servicequality.net

Service Quality Institute Latin America. Para facturación en México y Guatemala favor sumar el IVA. Clientes en Minnesota favor sumar el Sales Tax.

MMXVIII-SSX-BREML

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