

¡Por primera vez en línea!

El servicio al cliente no es una moda o un departamento, es una **estrategia** para dominar el mercado...

John Tschohl

Gurú mundial del servicio al cliente



Campus Virtual

2 y 3 de marzo 2022

Completamente en línea

- Dos sesiones, 100% en vivo.
- Traducción simultánea al español.
- Participe desde su casa u oficina.

Comentarios sobre John Tschohl

“John proporciona los planos para lograr el máximo potencial del negocio, y alcanzar el éxito.” — *Marc Benioff, CEO, Salesforce*

“John Tschohl tiene algo muy importante que decir sobre el servicio al cliente, el factor crítico del éxito.” — *Fred Smith, Fundador, Federal Express.*

“John ofrece una perspectiva única sobre la filosofía de entregar servicio de calidad, con ejemplos realistas y técnicas probadas.” — *Darryl Hartley-Leonard, Presidente del Consejo, Hyatt Hotels Corporation.*

“John Tschohl es el principal estratega mundial de servicio al cliente. Sus conceptos son simples de entender y de adaptar en la organización. En Wong, John nos enseñó que facultamiento significa tener millones, millones y millones de clientes ultrafelices.” — *Eduardo Wong, Fundador, Supermercados Wong (Perú).*

“John va al corazón del tema de servicio. Muchos encontrarán, como yo, que sus ideas no son sólo esclarecedoras, sino prácticas.” — *Kay Wee Sim, Vicepresidente de Personal de Cabinas, Singapore Airlines.*

“John Tschohl te ayudará a aprender que las compañías grandiosas se crean con base en la experiencia del cliente.” — *Vernon Hill, Fundador de Commerce Bank y Metro Bank*

“Tschohl le llevará paso a paso por el proceso de reinventar su empresa para cuidar mejor de sus clientes. Ignórelo bajo su propio riesgo.” — *Mark Jarvis, Vicepresidente, Oracle .*

¿Para quién es este programa?

Para directivos, dueños, gerentes, empresarios, ejecutivos, líderes, supervisores, analistas, consultores y colaboradores clave interesados en aprender — junto al principal experto del mundo —, cómo construir una organización centrada en el cliente, capaz de dominar el mercado a través de entregar servicio de calidad mundial.

Información y reservaciones:

www.servicequality.net

WhatsApp +52 1 (55) 6474-0712

direccion@servicequality.net

•México: +52 (55) 4169-1185

•Miami: +1 (305) 432-2705

•Colombia: +(57) 300-929-4091

•Guatemala: +(502) 4112-5309

SQLatinAmerica SQLLatinAmerica

SQLatinAmerica

Service Quality Institute
El líder global en servicio al cliente

Seminario gerencial

Servicio IncansableSM

El cliente como **CENTRO** de la organizaciónSM

Autor de ocho libros y fundador de Service Quality Institute, John Tschohl es el estratega de servicio al cliente número uno a nivel global. Trabaja con juntas directivas y equipos de alta gerencia alrededor del mundo ayudando a las empresas a construir una cultura *implacable*: una Cultura de Servicio al Cliente.



*"John Tschohl personifica la cultura de servicio al cliente, y lo demuestra en forma clara y pragmática."
— Tomás Dueñas, ex Ministro de Comercio Exterior de Costa Rica.*

Programa

Día 1

1. La Estrategia de Servicio

- Construyendo una marca centrada en el cliente.
- El servicio como ventaja competitiva.
- Diferenciación y servicio al cliente.
- Construyendo market-share a través de un servicio superior.

2. Cultura: la clave de las organizaciones incansables

- Los ingredientes esenciales para un servicio superior.
- Construyendo una cultura corporativa centrada en el cliente.
- Visión, valores y comportamientos.

3. Costos y estrategia

- Eficiencia y servicio al cliente.
- Eliminando el desperdicio.
- El precio como elemento crítico del valor.

4. Técnicas avanzadas de satisfacción del cliente

- Benchmarking de los líderes mundiales.
- Casos de Amazon, Apple, Costco, Southwest Airlines, Vail Resorts, Wilderness Safari, Metrobank, Salesforce.
- Implementando los atributos de servicio de los líderes.

5. Rapidez

- Cortando el tiempo que toma hacer las cosas.
- Reduciendo tiempos de espera.
- La mentalidad de rapidez.
- Eliminando barreras a la rapidez.

6. La gente

- Encontrando y reclutando a los mejores.
- "No contrates empleados que odien a los clientes"
- Cómo mejorar la moral de sus empleados.
- Cómo desarrollar y retener gente de alto desempeño.

www.servicequality.net/incansable

WhatsApp : +52 1 (55) 6474-0712

Día 2

7. Tecnología y servicio al cliente

- Usando la tecnología para mejorar el servicio.
- El costo/beneficio de la inversión.
- Cuando la tecnología se convierte en obstáculo.

8. La Economía Social

- Un mal manejo de las redes puede destruir su marca.
- Facebook, Instagram, Trip Advisor, Twitter, Yelp.
- Estrategias de contención de daños.
- Servicio viral.

9. Empowerment: una forma de vida

- Por qué los empleados le temen al facultamiento.
- Creando millones de clientes sobresatisfechos.
- Doblando las reglas, para conservar clientes.
- Construyendo empowerment desde la alta dirección.

10. Diseñando herramientas eficaces de entrenamiento

- Cómo crear una estrategia de capacitación basada en el servicio.
- Elementos críticos de diseño.
- Cómo lograr impacto en sus empleados.
- Técnicas para cambiar actitudes y comportamientos.
- El plan de servicio.

11. Recuperación del servicio

- Qué hacer cuando las cosas salen mal.
- Sistemas de manejo de quejas.
- El arte de conservar a los clientes insatisfechos.

12. Customer Retention

- Medir lo que realmente importa.
- Herramientas para medir la satisfacción.
- La tasa de deserciones.
- Técnicas avanzadas para retener clientes.



El cliente como centro de la organización

Por **John Tschohl**.

Durante décadas he recorrido el mundo investigando, hablando en público y asesorando a miles de organizaciones, desde empresas del Fortune 500 hasta empresas familiares, instituciones sin fines de lucro, gobiernos y pequeños negocios independientes. Desde empresas como Ford y FedEx, hasta la pizzería del barrio.

Cultura: el ingrediente secreto

Una conclusión inevitable de mi trabajo es que las empresas más exitosas mantienen al cliente en el **CENTRO** de su cultura y de su estrategia. La obsesión por el servicio se respira en sus operaciones cotidianas, en las conversaciones de pasillo, en cada gasto y en cada decisión.

Su compromiso con el cliente determina a quién contratan, qué políticas, procesos y sistemas establecen, a quien promueven, a quien despiden, la tecnología que compran o desarrollan, y los productos y servicios que fabrican o venden.

Las empresas que dominan el mercado durante períodos prolongados existen por y para sus clientes, con el compromiso implacable de la alta gerencia por entregar valor, conveniencia y una experiencia insuperable.

Un compromiso de por vida

Si usted quiere que su empresa crezca y triunfe a largo plazo, tiene que convertirse en un **líder de servicio**. Para lograrlo, necesita ser *incansable*.

Muchos ejecutivos hablan sobre su enfoque en servicio. El problema es que sólo hablan. En la práctica, sus clientes viven otra realidad.

Durante años he visto empresas gastar millones en publicidad para atraer nuevos negocios, sólo para luego perderlos por mal servicio. Eso me parece insensato. Es tirar el dinero a la basura.

El problema es que, cuando se trata de servicio al cliente, muy pocas organizaciones son incansables. Algunas se enfocan en

servicio por un mes, por un año, o por unos cuantos años. Lo ven como un evento, una moda, un mal necesario.

Pocos líderes están dispuestos a mantenerse constante y permanentemente enfocados en servir y deleitar a sus clientes.

El enfoque en el cliente no puede ser un parche, un añadido. No puede ser temporal.

No puede ser el ‘proyecto’ de un ejecutivo o director general, para luego ser olvidado por su sucesor.

El enfoque en el cliente tiene que ser parte del ‘ADN’ de la organización: de la cultura. Es un compromiso de por vida.

Servicio: la estrategia incansable

Es esencial entender que la existencia misma de una organización depende de los clientes.

El seminario “**Servicio incansable**” se basa en mis más de cuatro décadas de batallar a diario en las trincheras de la estrategia de servicio, asesorando a miles de organizaciones que han invertido millones y millones en pagar por mi experiencia y mis recomendaciones, así como en conceptos de mi libro más reciente, “**Relentless**”.

¿Para quiénes es este programa?

El programa es para directivos, gerentes, ejecutivos, dueños, líderes, consultores y equipos que quieran tomar ventaja de la idea fundamental de mi trabajo: que el éxito de una organización depende de su **CULTURA**, más que de sus planes, tácticas, promociones o de las condiciones de la economía y el mercado.

Depende de una cultura enfocada incansablemente en entregar niveles sin paralelo de conveniencia, valor y felicidad para sus clientes.

“El activo más valioso de cualquier organización es su gente. John Tschohl enseña casos reales que pueden ayudarle a incrementar el valor de cualquier organización más allá de sus límites.” — **Harry M. Kitllya**,

**Comisionado General,
Tanzania Revenue Authority.**

“John Tschohl destila el servicio al cliente —que es la piedra angular del éxito de una empresa—, en principios simples que se pueden implementar en cualquier organización. Si usted es serio en avanzar en su negocio, John es su guía.” — **Harvey Mackay**, autor de ‘Swim With The Sharks’, y otros siete best-sellers del New York Times.



**Garantía
Incondicional
de Satisfacción:**

Inscríbese y participe en las primeras tres horas del programa. Si para entonces no considera que el seminario está siendo un **EXCELENTE** uso de su tiempo, y no tiene ya consigo ideas, distinciones, principios y estrategias suficientes para obtener —a su solo criterio— un retorno de **AL MENOS cinco veces** el valor de su inversión, simplemente desconéctese en ese momento y escríbanos por e-mail o WhatsApp para informarnos que se retira, destruir sus materiales digitales y recibir un **completo reembolso**. Sin peros ni condiciones.



Seminario Servicio Incansable

El cliente como CENTRO de la organización

2 y 3 de marzo 2022

Campus Virtual

En vivo, 100% en línea

Oportunidad única:

El nuevo Formato Express de Service Quality Institute, en dos sesiones intensivas en línea, le permitirá aprender elementos de nuestra metodología por una fracción de los \$2600 USD por persona que suelen costar nuestros programas abiertos al público.

Inversión: 

- Una persona: \$497 USD
- Dos o más: \$397 USD cada una.

Aceptamos transferencias bancarias y tarjetas de crédito o débito. En México, Guatemala y USA aceptamos también pagos bancarios en moneda nacional.

Pase de Equipo:

5 participantes por sólo \$1297 USD

Para máximo impacto, y una implementación acelerada, recomendamos que su empresa participe con un **equipo**.

Incluye:

- Admisión al programa completo en línea, en dos sesiones intensivas en vivo: cuatro horas cada una.
- Traducción simultánea gratis al español (opcional).
- Manual digital "Servicio incansable".
- Libro "Servicio al cliente: el arma secreta", en edición digital.
- Diploma oficial de Service Quality Institute.

Horario Ejecutivo

El horario es por las tardes —especial para ejecutivos ocupados—, para que usted pueda dedicar las mañanas a sus negocios y a su trabajo, para luego sumergirse en el seminario con toda su atención. Contáctenos para conocer su hora local, o visite www.servicequality.net/incansable

El gurú del servicio al cliente

John Tschohl (pronunciado 'Shol') es fundador de Service Quality Institute (SQI), la firma líder a nivel global en Estrategia de Servicio.

Considerado como "el gurú del servicio al cliente" por publicaciones como la revista Time, Entrepreneur Magazine y el USA Today, John recorre el mundo múltiples veces al año predicando la Estrategia de Servicio a juntas directivas y audiencias de alta gerencia de organizaciones que buscan

dominar el mercado a través de lograr fans, no clientes.

John es autor de ocho libros, incluyendo "Servicio al cliente: el arma secreta" (Achieving Excellence Through Customer Service) —descrito como la 'Biblia' de la Estrategia de Servicio—, así como "Cosechando" (Cashing-In), "The Customer is Boss", "e-Service", "Cómo conservar a sus clientes con un buen servicio" (Loyal For Life), "Empowerment", "Moving-Up" y "Relentless", su nuevo libro.



Información y reservaciones:

•México: +52 (55) 4169-1185

•Miami: +1 (305) 432-2705

•Colombia: +(57) 300-929-4091

•Guatemala: +(502) 4112-5309

WhatsApp +52 1 (55) 6474-0712

✉ direccion@servicequality.net

📘 www.facebook.com/SQILatinAmerica

📷 www.instagram.com/SQI.LatinAmerica

www.servicequality.net



Service Quality Institute

El Service Quality Institute (SQI), con sede en Minneapolis, Minnesota, fue fundado hace más de 47 años por John Tschohl. Es una firma global que se dedica a ayudar a organizaciones a conservar a sus clientes y ganar market-share construyendo una **Cultura de Servicio**. Nuestros sistemas de aprendizaje —incluyendo **Sentimientos**, el programa de servicio al cliente de mayor venta en el mundo—, han sido usados por más de dos y medio millones de personas. Entre nuestros clientes han figurado empresas como 3M, Federal Express, Kellogg's, Texaco, Pizza Hut, DHL, Hyatt, Target, Ford, Coca-Cola, Hamburg Süd, Cinépolis, Banco Promérica, Cervecería Centroamericana, Ecopetrol, Primera Plus y Grupo Lala.