Seminario intensivo

"Las personas, no los números, son el verdadero motor de los negocios."

Sentimientos™ Feelings

El arte del servicio extraordinario

Enseñe a todo su equipo cómo atender con excelencia y hacer sentir **BIEN** a sus clientes, siempre y cada vez

Campus Virtual SQI

- Inicia: **24 de febrero 2027**.
- 3 sesiones en vivo, **100% en línea**.
- 1 sesión por semana, horario matutino.
- Más de **12 horas** de formación.
- Dirigido a **personas que tratan con personas**.
- Mejora inmediata en el **desempeño**, la **actitud** y la **conducta** de sus colaboradores.
- Más de **2 millones** de personas capacitadas con Sentimientos alrededor del mundo.
- Enseñe a todos sus colaboradores la esencia de la **comunicación positiva**, el **trabajo en equipo** y el **servicio al cliente**.
- Paquetes individuales y para grupos.
- Disponible también en **Modalidad Diferida**, si su agenda no le permite participar en el horario en vivo.

• Seminario-taller en vivo • Campus Virtual SQI • 100% en línea • 3 sesiones • Inicia: 24 de febrero 2027

Cualquiera puede copiar productos, precios y promociones, pero nadie puede imitar cómo se siente tratar con su gente.

La única diferenciación que su competecia no puede copiar está en el alma de las personas, las emociones que genera su marca, y la cultura de su organización.

El programa de servico al cliente No. 1 del mundo

Enseñe a todos sus empleados el arte del servicio excepcional con Sentimientos, el programa de formación en servicio al cliente Número 1 del mundo, ahora por primera vez disponible como seminario abierto.

Son tres sesiones intensivas, una por semana, para enseñar a cada miembro de su equipo lo básico y fundamental para atender y servir con excelencia:

- ✅ Cómo sentirse bien consigo mismo y con los demás.
- ✅ Cómo ofrecer un trato agradable y profesional.
- ✅ Cómo hacer sentir bienvenidos a los clientes.
- ✅ Cómo mantener una buena actitud en el trabajo.
- ✅ Cómo usar comunicación positiva para mejorar las relaciones con compañeros.
- ✅ Cómo trabajar en equipo, sin conflictos.
- ✅ Cómo atender a los clientes con entusiasmo y excelencia.
- ✅ Cómo atender quejas y resolver problemas.
- ✅ Cómo disfrutar más de su trabajo.

Creado por **John Tschohl**, gurú mundial del servicio al cliente, Sentimientos es el programa de entrenamiento en servicio al cliente No. 1 del mundo

La diferencia está en las personas

Sentimientos no se enfoca simplemente en "técnicas de atención", "protocolos" o "trucos de servicio", sino en las personas, empezando por el desarrollo de la autoestima y autoconfianza de cada colaborador. Después, sobre esa base, enseña los PRINCIPIOS de la interacción humana, de la comunicación eficaz, del trabajo en equipo y del servicio excepcional.

El principio fundamental de Sentimientos es **carácter primero, destrezas después**.

"El cambio ha sido instantáneo. Con Sentimientos, aprendí que 'cliente es todo aquel que no soy yo', y esto forma parte del fin y propósito por el cual estamos aquí."
— Mara Reyes, Linguatec Guadalajara, Jalisco, México.

"Sentimientos ha sido una experiencia muy interesante, que me ayudará a conectar mejor con las personas, ponerme en el lugar del cliente y manejar mejor cada situación con los colaboradores."
— Norma Enríquez, Casa de Campo Resort La Romana, República Dominicana.

"Aprendí que el servicio viene desde el deseo genuino de cada persona y no es parte de un protocolo. Es una excelente herramienta para compartirla con todos."
— María de Jesús Contreras García Grupo Comex, Ciudad de México.

"Me ha hecho ver a cada uno de mis clientes de una forma diferente, más humana, y entender que el trato amable e interesarse genuinamente en cada uno de ellos causará emociones y experiencias positivas."
— Roberto Ramos, Tommy Hilfiger Guayaquil, Ecuador.

Información:

WhatsApp +52 (55) 6474-0712

admisiones@servicequality.net

www.sentimientos.us

- **México:** +52 (55) 6952-6223
- **USA:** +1 (305) 647-1780
- **Guatemala:** +(502) 4112-5309

SQI.LatinAmerica SQILatinAmerica

SQILatinAmerica

Service Quality Institute Latin America

El líder global en servicio al cliente

Programa

Un servicio extraordinario, entregado con cariño, esmero y excelencia, es la semilla para la lealtad a largo plazo. Pero el servicio superior ni se improvisa ni es casualidad. Se logra cuando todo el equipo —no sólo "los del mostrador" o "los que atienden clientes" — aprende, domina e interioriza el arte de hacer sentir bien a los demás y de servir con excelencia, y lo practica en cada contacto. Con Sentimientos, sus colaboradores aprenderán qué es lo que decide si un cliente compra, regresa y recomienda… o no vuelve nunca:

"Sentimientos es empatía, compasión y conexión. Antes que profesionales, nuestros empleados deben ser personas, y nuestras organizaciones necesitan personas sensibles, comprometidas y orgullosas de su empresa."

— Juan Pablo Caicedo, Ecopetrol Bogotá, Colombia.

Sesión 1

Las personas primero

1. El Toque Humano

- Por qué la gente hace lo que hace.
- Cómo sentirse bien consigo mismo y con los demás.
- Cómo hacer sentir bienvenidos a los clientes.
- El Toque Humano: agregando valor en un mundo automatizado.

2. Autoestima, emociones e inteligencia emocional

- Cómo se construye (o se destruye) la autoestima.
- Fundamentos de la inteligencia emocional.
- Emociones: el motor de la conducta humana.
- Rapport: cómo construir comodidad y confianza al tratar con los demás.

3. Actitud, empatía y cómo tratar a las personas

- "Cliente es todo aquel que no soy yo": por qué cada persona en la organización es importante.
- El arte de desarrollar una actitud genial.
- Practicando hábitos de cortesía.
- ¿Qué es realmente eso de "empatía"?
- Cómo tratar a la gente con cariño y respeto.

4. Orgullo, autodisciplina y sentido de pertenencia

- Cómo desarrollar calidad, orgullo y excelencia en cada cosa que haces.
- Cómo construir autodisciplina y sentido de pertenencia.
- Cómo disfrutar más de tu trabajo, para entregar lo mejor de ti.

5. Imagen personal y estándares de excelencia

- Cómo cultivar una imagen personal positiva.
- Desarrollando hábitos de excelencia en la vida y en el trabajo.
- Imagen, voz y lenguaje corporal: lo que comunicas antes de pronunciar una palabra.
- Tu estándar personal: "mi nombre está en este trabajo".

Sesión 2

El arte de las interacciones exitosas y agradables

1. Los Principios del Servicio al Cliente

- Los principios fundamentales del servicio.
- Cómo deciden los clientes dónde comprar, a dónde volver y a dónde NO volver.
- Momentos de verdad: los 10 segundos que deciden si el cliente se queda o se va.

2. Comunicación positiva: entendiendo a los demás y dándote a entender

- El arte de la comunicación positiva.
- Cómo manejar la comunicación negativa.
- Cómo hacer sentir importantes a las personas.
- Presencia: el primer regalo es tu atención completa.
- Cómo escuchar de manera activa y eficaz.

3. Palabras, voz y emociones

- Palabras mágicas que resultan en clientes felices.
- La magia de tu voz: calidez, claridad y calma como herramientas de servicio al cliente.
- Cómo leer las emociones del cliente.

4. Conversaciones difíciles y el arte de decir no

- Cómo tener conversaciones difíciles.
- Cómo manejar los conflictos, la mala actitud y la comunicación hostil.
- Cómo decir "no" sin ofender a la otra persona.

5. Cómo darle gusto a los clientes

- Cómo hacer buenas preguntas, para entender lo que necesitan y esperan los clientes.
- Necesidades dichas y necesidades no dichas: cómo anticipar lo que el cliente todavía no pidió.
- Cómo identificar lo que necesitan y lo que quieren los clientes.
- Cómo darle gusto a los clientes, sin meter la pata.

6. “Yo me encargo”: promesas que se cumplen

- Víctima versus líder: “yo me encargo” contra “eso no me toca a mí”.
- Cuándo y cómo hacer promesas a los clientes.
- Qué hacer (y qué decir) cuando no pudimos cumplir una promesa.
- 7. Sinergia de equipo y el arte de sorprender
- Cómo llevarse bien con los demás.
- Sinergia y trabajo en equipo.
- Cómo trabajar juntos, sin chocar ni hacerse estorbo.
- Lo básico, lo esperado y lo extraordinario: cómo exceder expectativas y sorprender al cliente.

Sesión 3

Técnicas avanzadas para servir con excelencia

1. Servicio más allá de lo “normal”

- El Principio de los Extremos: cómo iniciar y terminar la interacción con el cliente de manera positiva y memorable.
- Cómo ser útil, agradable y amigable, sin pasarse de la línea.
- Cómo hacerle las cosas fáciles a los clientes.
- Cómo reducir la fricción para los clientes.
- Cómo tratar bien a los demás.
- Cómo personalizar sin invadir: el nombre del cliente, preferencias, contexto, recordar lo que importa.

2. Quejas, problemas y decisiones

- Cómo resolver problemas y manejar quejas, sin dañar la relación.
- Cómo y cuándo asumir responsabilidad, sin pasar la pelota.
- Cómo tomar decisiones de servicio que hagan felices a los clientes.
- Cómo convertir una queja en una historia que el cliente quiera contar a favor de la empresa.
- Domando dragones: cómo atender clientes enojados.
- Cómo tratar con clientes enojados.
- Qué hacer cuando un cliente nos grita y se sale de control.
- Cómo recuperar la calma, la paz interior, la actitud y la sonrisa tras una interacción difícil.

3. Disculpas, reglas y políticas

- Qué hacer cuando el cliente NO tiene la razón.
- Cómo pedir disculpas de verdad (y cómo una disculpa falsa empeora todo).
- Cómo proteger la relación cuando hay que cobrar, negar, o aplicar una regla.
- Cómo usar las políticas de la empresa a favor del cliente, no como muro y trinchera.

4. Logrando que los clientes se *enamoren* de la marca y de la empresa

- Principios de liderazgo personal: facultamiento, iniciativa y responsabilidad.
- Milla extra y valor agregado.
- Cómo sobresalir y hacernos memorables.
- Hospitalidad: más allá del servicio.
- Cómo convertir a los clientes en FANS.

¿Por qué funciona?

Sentimientos empieza desarrollando a la persona. Sobre esa base, después enseña las destrezas. Su poder está en que el alma no se puede copiar.

Hay cientos de cursos baratos de “sonreír y dar las gracias”. Sentimientos, en cambio, trabaja con las emociones que dirigen el comportamiento humano, y desde allí construye las competencias y conocimientos.

Sentimientos modela —con casos reales de la vida cotidiana— la manera correcta y la incorrecta de tratar a la gente, para aprender por contraste. Y lo hace con humor, ritmo y estructura, de manera dinámica y entretenida, para mantener la atención de los participantes: una persona aburrida no aprende ni cambia de actitud.

Es el primer ladrillo hacia una Cultura de Servicio, no un evento aislado de “motivación”; en esencia, los miembros de su equipo aprenderán:

- ✅ Cómo desarrollar autoestima y autoconfianza.
- ✅ Cómo hacer sentir bien a las personas.
- ✅ Cómo trabajar con otras personas: comunicación positiva y trabajo en equipo.
- ✅ Cómo atender y servir con excelencia.

“Fue una experiencia única, donde pude experimentar cómo el enfoque en la persona, a través de los sentimientos y de un trato excepcional, hace toda la diferencia.”
— Glorbin Edgardo Corrales, Aeropuertos de Honduras

“¡Una gran experiencia! Muchas veces creemos que el servicio es sólo un parche en la empresa, y no nos damos cuenta de que los clientes son nuestra verdadera razón de ser. Sentimientos es esencial para TODOS los colaboradores.”
— Nicole Loon, Veris Guayaquil, Ecuador

“Con Sentimientos, SQI me enseñó que no amo las ventas, amo a los clientes…¡por eso es que vendo!”
— Isabel Gómez, Audi Colwagen Cali, Colombia

“El programa me pareció muy bien estructurado y genialmente conducido. Definitivamente, cada hora está llena de nuevos conocimientos y experiencias que aportan al desarrollo personal y de nuestras organizaciones.”
— Fernando Gamboa, UNM Miami, Florida.

¿Para quién es Sentimientos?

Sentimientos es para personas que tratan con personas. Es una formación práctica, poderosa y entretenida que mejorará la actitud, la comunicación, el trabajo en equipo, el compromiso y la calidad del servicio de sus colaboradores en la sala de ventas, en caja, en el contact center, en la oficina, en el mostrador, en el consultorio, en sucursales, en tiendas, en mesas, en rutas de entrega, en WhatsApp, en el teléfono, en la puerta, en recepción, en ventanillas, en el piso de producción, en cada pasillo y en cada situación donde haya personas que atiendan personas:

- **Personal de contacto:** atención al cliente, ventas, caja, recepción, meseros, asesores, operadores, médicos, enfermería, cajeros, ejecutivos de cuenta, entregas, choferes, anfitriones, seguridad, contact-center, ejecutivos de cuenta, post-venta.
- **Personal de soporte y oficina:** cobros, almacén, crédito, sistemas, calidad, mantenimiento, cocina, laboratorio, administración, recursos humanos, operaciones.
- **Gerentes, mandos medios, supervisores y líderes de equipo**, quienes con su actitud, comportamiento y ejecución modelan cada día los estándares de desempeño y de servicio al resto del personal.
- **Consultores independientes e instructores**, que buscan una herramienta estructurada y probada para sus propios clientes.

Al completar el programa, los participantes estarán listos para:

- ✅ Hacer sentir **bienvenidos** a los clientes.
- ✅ Mantener una mejor **actitud** en el trabajo.
- ✅ Atender con **excelencia, calidez y entusiasmo**.
- ✅ **Escuchar** activamente.
- ✅ Comunicar profesionalismo con **lenguaje corporal y verbal**.
- ✅ Manejar **quejas** sin discutir, sin esconderse, sin "pasar la bola" y sin salir lastimados.
- ✅ Tratar a sus **compañeros** de trabajo como clientes.
- ✅ **Interesarse** por los clientes.
- ✅ Pasar del "eso no es mi trabajo" al **"esto me toca a mí"**.

Metodología

Sentimientos es un seminario-taller interactivo, que se basa en facilitación de clase mundial, videos, casos, ejemplos, ejercicios, libro de trabajo, discusiones y práctica.

La metodología es aprendizaje por descubrimiento. La estructura del programa incluye principios, ejemplos, dramatizaciones, discusión activa y práctica.

Las sesiones son entretenidas, rigurosas y detalladas.

Los requerimientos de graduación incluyen puntualidad, asistencia perfecta y presencia atenta en cámara durante cada sesión completa.

Las empresas que inscriben grupos de cinco personas en adelante reciben reportes de asistencia y cumplimiento de sus colaboradores.

Diploma y acreditación

Al completar con éxito los requerimientos de graduación, los egresados reciben el diploma oficial "Sentimientos: el Arte del Servicio Extraordinario", avalado desde Estados Unidos por Service Quality Institute, que acredita las doce horas de formación intensiva.

¿Qué gana su empresa?

Con Sentimientos usted no está comprando un "curso", sino una mejora visible e inmediata en la forma en que sus empleados se relacionan entre sí, y en la forma que tratan a los clientes:

- ✅ Mejora notable de la **Experiencia del Cliente**.
- ✅ Un mejor servicio, que se traduce en incrementos en ventas, tiquete promedio, frecuencia de compra y clientes que regresan.
- ✅ Más **referencias**, **testimonios** y **publicidad positiva** de boca en boca.
- ✅ Más quejas resueltas al **primer contacto**.
- ✅ Menos quejas que suben en la cadena de autoridad.
- ✅ Impacto instantáneo en la **imagen pública** de su marca.
- ✅ Menor **rotación de personal**.
- ✅ Mayor **satisfacción**, **orgullo** y **compromiso** en sus empleados.
- ✅ Mejor **actitud, moral y cooperación** entre colaboradores.
- ✅ Sentido de **pertenencia** e identidad de marca.
- ✅ Mejores personas y, en consecuencia, mejores empleados.

Facilitador: Mynor Izquierdo

Mynor Izquierdo es Chief Customer Service Coach (Director Ejecutivo de Coaching) para el Mundo de Habla Hispana de Service Quality Institute.

Con más de veinte mil horas de vuelo como conferencista internacional y facilitador en Estrategia de Servicio, Mynor es Director Académico del **Programa Ejecutivo de Certificación Internacional en Servicio al Cliente** de Service Quality Institute, el cual imparte regularmente en sedes como Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y República Dominicana, así como a través del nuevo Campus Virtual de Service Quality Institute.

El sistema de capacitación en servicio al cliente número uno del mundo

Sentimientos es un poderoso sistema de aprendizaje para enseñar el arte del servicio al cliente a ***todos*** los miembros de su equipo, en forma entretenida, estructurada y eficaz.

Ha sido usado por miles de organizaciones alrededor del mundo, con más de **dos millones** de colaboradores capacitados en empresas del Fortune 500, empresas familiares y pequeños negocios.

Ahora, por primera vez, está disponible en formato de seminario abierto. Usted puede inscribir desde una persona o a todo su equipo, sin necesidad de una inversión a gran escala para una implementación corporativa.

Son tres sesiones, de cuatro horas cada una, separadas una semana entre sí.

Sentimientos no es teoría aburrida ni motivación barata, sino un sistema de aprendizaje de clase mundial, diseñado para formar mejores personas, que atiendan con excelencia, que encuentren sentido en su trabajo y que hagan sentir bien a los clientes.

Testimonios

"Sentimientos me sensibilizó sobre lo que realmente sienten los clientes cuando los tratamos bien… o mal. Me hizo ver cuán importante es que todo el personal lo comprenda, porque lo que siente el colaborador es lo que proyectará al cliente."

— Luis Tort, Restaurante Perros y Burros
Ciudad de México.

"Me gusta la palabra Sentimientos. En mi día a día, y en el servicio, eso es lo que reflejo: emociones, sentimientos. Es momento de brindar una experiencia excepcional basada en construir emociones, y transformar eso en acciones que hagan sentir bien a los demás y, como consecuencia, le hagan bien al negocio."

— Daniela Ávila Becerril, Grupo Comex
Ciudad de México.

"Sentimientos es un programa muy bien elaborado y guiado paso a paso, que enseña cómo las emociones y las actitudes dirigen el comportamiento… Excelente programa, cien por ciento aplicable a cualquier industria."

— Yasmin Ramírez, Millicom
San José, Costa Rica

"Sentimientos me encantó. Definitivamente me permitió mirar las quejas, la comunicación y la cooperación en la empresa de una forma clara y desde adentro. Me voy con otra forma de ver mi trabajo, a mis colaboradores y a mis clientes externos."

— Dorey Cárcamo, Hotel Cartagena Plaza
Cartagena, Colombia.

"Participar en Sentimientos me dio la oportunidad de descubrir mi potencial para servir a los demás… Me voy con una gran experiencia y el entusiasmo de aplicar todas las herramientas. Sobre todo, me voy siendo una mejor persona."

— Manuel Espinoza, Paccar
Mexicali, Baja California, México.

"Aprendí cómo mi lenguaje corporal, mis palabras y el tono de voz generan reacciones y sentimientos en las personas. Cuidar esos detalles permite crear experiencias memorables. Hoy aprendí a analizarme y a ser mejor persona."

— María Ospina, Hilton Bogotá
Bogotá, Colombia.

"Este programa me ayudó a reforzar la importancia del trato hacia las personas. Los testimonios de mis compañeros me ofrecieron nuevas perspectivas sobre las emociones que surgen en la atención al cliente. Me voy listo para seguir trabajando por generar una experiencia única, tanto en el servicio interno como externo. Agradezco su metodología y estrategia; complementaron el trabajo que ya veníamos realizando."

— Jorge Figueroa, Cisco Systems
Ciudad de México.

"Me quedé muy satisfecha con el programa Sentimientos. A veces lo obvio no es tan obvio, y siempre es enriquecedor escuchar y compartir experiencias con otras personas. Conocer ejemplos claros de lo que se debe y no se debe hacer da una luz y una ayuda sobre lo que se puede implementar en la vida diaria personal y en la empresa. Finalmente, estoy encantada y contenta con todo lo aprendido y con todo el material entregado. Estoy segura de que esto generará muchos clientes felices."

— María Fernanda del Castillo, Sodimac
Lima, Perú.

"¡Me gustó mucho! Con la presión y el estrés del día a día, a veces se nos olvida que quienes tenemos a nuestro alrededor —nuestro equipo— son personas, no robots o máquinas que sólo siguen órdenes. Si les damos la importancia que merecen, ellos tratarán a los clientes con la misma importancia y respeto. Esto genera mejores resultados y una actitud de servicio genuina."

— Wendy Cubilla, Huawei
Panamá.

"Profundizamos en los sentimientos de las personas, lo cual es esencial para comprenderlas mejor. Es clave trabajar en el desarrollo de los equipos, porque si ellos son felices, tratarán mejor a los clientes."

— Diego Ocaña, General Motors
Quito, Ecuador.

"Normalmente no pensamos en lo que otras personas sienten con nuestras acciones. Otras veces ni siquiera pensamos en nuestras propias emociones. El tema ayuda a interiorizar este aspecto y a ser más conscientes de cada acción. Somos personas, no robots. Es bueno recordarlo."

— Irving Galván, Universidad Panamericana
Zapopan, Jalisco, México.

"Somos lo que sentimos. Entendí que somos reflejo de nuestras emociones, y que saber usar y dirigir correctamente el lenguaje corporal hacia nuestros clientes es fundamental. Sentimientos me permitió ver más allá de lo que pensaba sobre cómo transmitir esas emociones. Aprendí qué me mueve y lo importante que es dar una milla extra, bien ejecutada. Y confirmé lo mucho que amo mi trabajo. Va más allá de una pasión."

— Elías Ortega Esquivel, Restaurante Totem
Mazatlán, Sinaloa, México.

"Me gustó muchísimo. Considero que, a través de los sentimientos, es como mejor puedes tener noción y retroalimentar a la gente. En mi caso, tengo una gran área de oportunidad en mi forma de retroalimentar, y gracias a este enfoque me llevo mucho aprendizaje sobre cómo hacerlo, cómo mejorar situaciones, ayudar a las personas y transmitir de mejor manera. Me demostró que con ambición, deseo y determinación se pueden alcanzar metas, sobre todo con trabajo en equipo, cooperación y comunicación."

— Juan Pablo Hernández Sasso, Casa Bruna
Ciudad de México.

"El programa Sentimientos me pareció muy bueno para analizar el tipo de comportamiento que puede haber en la organización y que puede afectar todo el buen trabajo realizado. Ayuda a identificar, mediante ejercicios, situaciones que ocurren en las empresas, pero también a analizar qué sienten los colaboradores, para que esa comunicación sea más efectiva. Con Sentimientos aprendí a tratar a las personas con respeto."

— Vanessa Cruz, Omni Hospital Guayaquil, Ecuador.

"Los temas de Sentimientos fueron muy interesantes, aprendimos a formar personalidad y a ayudar a nuestros colaboradores y personas a ser mejores, y a que les guste lo que hacen."

— Aristóteles Álvarez, Aerocard Panamá.

"Excelente programa, excelente explicación y excelente el trabajo de ayuda del señor Mynor Izquierdo. Me llevo herramientas valiosas que me ayudarán a ayudar."

— Rosmery Chacón, Nextcom Systems Inc. Panamá.

"Este programa me resultó muy interesante; me ayudó a integrar conocimientos que uno puede tener de modo aislado. Aquí comprendí, mediante dinámicas, ejemplos y definiciones, el impacto que tienen los sentimientos en el servicio al cliente. Encontré el modo de hacer lo correcto, lo adecuado, para generar un verdadero cambio en la organización. Estoy agradecida por lo simple, lo integrado y lo valioso del programa."

— Natalia Brasca, Cyre Córdoba, Argentina.

"El programa Sentimientos me encantó. Definitivamente me permitió mirar las quejas, la comunicación y la cooperación en la empresa de una forma clara y desde adentro. Me voy con otra forma de ver mi trabajo, a mis colaboradores y a mis clientes externos. Son herramientas de conocimiento que me permiten ser más efectiva y eficiente en mi operación. Este programa me dio el conocimiento y las herramientas para empezar a lograr nuevos objetivos."

— Dorey Cárcamo, Hotel Cartagena Plaza Cartagena, Colombia.

"Estoy agradecido por las herramientas y la metodología que nos han facilitado. Me han dejado claro que es necesario ponerlas en acción con los colaboradores y con toda la organización, para iniciar un verdadero cambio. ¡Gracias!"

— Ulises Salazar, Hospital Ángeles Chihuahua Chihuahua, México.

"Sentimientos es un programa que permite conocer la verdadera importancia de la comunicación, pero haciéndose consciente de ella, pues parece algo tan cotidiano que se desconoce. Tiene un nombre muy adecuado, ya que, tomando en cuenta lo aprendido, se puede mostrar amor hacia los demás, ponerse en sus zapatos, entenderlos para ser mejores, contagiar a otros y darles lo mejor de nosotros."

— Luis Fernando Meza, Clínica Las Vegas Medellín, Colombia.

"Me llevo todo un arsenal de enseñanzas para ser una persona más plena, más abierta a los clientes y a los demás. ¡Sentimientos me cargó de energía total! Espero transmitir lo que llevo conmigo a mis clientes, mis proveedores y mi familia. Siento en mí un cambio absoluto."

— Armando Gutiérrez, Empaques AGM León, Guanajuato, México.

"Sentimientos es una herramienta que te sensibiliza. Te enseña a mostrar empatía, no sólo en el ámbito laboral, sino también en el personal. Si te abres a escuchar y conocer a las personas, puedes cubrir sus necesidades más fácilmente. Puedes influir positivamente en otros, lograr su satisfacción y motivarlos a ser mejores personas. Este programa es una herramienta para la vida. Felicidades por su noble labor y por la forma en que impactan a los demás."

— Erick Colin, Kenworth Mexicana Mexicali, Baja California, México.

"Fue una sesión sobre cómo manejar situaciones tanto positivas como negativas, usando herramientas que permiten convertir una situación difícil en una mejor, y cómo hacer que las positivas sean aún más positivas."

— Joel Díaz, MGS Plastics Chihuahua, México.

"En mi puesto de trabajo tengo contacto con clientes el 90% del tiempo. Desde hace tiempo, mi carácter había cambiado negativamente. Siempre estaba molesto y frustrado al atender clientes difíciles. Este seminario me ayudó a reenfocarme y me dio herramientas para cambiar mi actitud y mejorar en lo que hago. Me siento entusiasmado y orgulloso de que la empresa me haya tomado en cuenta para participar en este proyecto."

— Rodolfo Villarreal, Paccar Mexicali, Baja California, México.

"El seminario me enseñó cómo generar una buena impresión en el cliente y cómo llevar una conversación de negociación después del saludo. Ahora tengo muy presente que el cliente es todo aquel que no soy yo. Aprendí que los comentarios positivos generan acciones positivas y clientes felices, y que la mayoría de los clientes se pierden por un mal servicio."

— Jesús Gaxiola, Impulsa Inmuebles Culiacán, Sinaloa, México.

"Fue muy gratificante obtener pasos sencillos para trabajar eficazmente con las personas, y evitar que lleguen a odiar su trabajo. Además, las historias compartidas por los compañeros ayudaron a complementar las ideas de forma más comprensiva. Gracias."

— Eduardo Pradis, Sushi Corporativo Mexicali, Baja California, México.

"Aprendí formas de impactar a los demás y a mí mismo, y cómo puedo influir positivamente en la vida de las personas al hacer las cosas de la manera correcta."

— Gabriel Suárez, Barea Solutions Ciudad de México.

Modalidad Diferida

Si usted o alguien de su equipo no puede participar en el horario en vivo, una excelente opción es la **Modalidad Diferida**, que permite cursar el programa en el Campus Virtual de SQI, con completa flexibilidad de horario.

"De Sentimientos me llevo una reflexión profunda sobre el lado humano de mis colaboradores. Saber que todos experimentamos diferentes emociones cada día representa una oportunidad para conocerlos mejor, empoderarlos y compartirles mi nueva visión y expectativas. Me llevo un gran reto: ayudar a que mis colaboradores crezcan hasta su máximo potencial… y aún más. Muchas gracias, SQI."

— Eloir Campos, Grupo Lintecs
Guadalajara, Jalisco, México.

"Sentimientos, m hizo reflexionar profundamente sobre quién soy como persona. Me hizo entender que he logrado construir equipos, aunque no lo sabía porque nadie me lo había dicho. Reconocer que mis colaboradores me han dado muchas 'millas extras' sin esperar nada a cambio me llena de orgullo. Voy caminando en la dirección correcta, para convertirme en una mejor persona y profesional, y lograr lo mismo con quienes me rodean y creen en mí."

— Javier Rodríguez Buerba, DIMASUR
Veracruz, México.

"Cambió mi forma de ver el negocio y al personal. Ahora sé que debo trabajar para que los colaboradores sean felices, y así ellos hagan felices a los clientes. Todos deben ser capacitados y tratados por igual, ya que todos contribuyen a generar una excelente experiencia al cliente."

— Ernesto Mercado, GAPA Food Services
Ciudad de México.

"Ahora comprendo la importancia de saludar a mis compañeros y transmitirles cómo hacerlo, porque eso marca una diferencia tanto con ellos como con los clientes. Un buen lenguaje corporal, el trabajo en equipo y la cooperación, junto con una autoevaluación objetiva, la escucha activa y el apoyo mutuo con un plan claro, nos hará crecer."

— Juan Aurelio Contreras Sánchez, Casa Ley
Culiacán, Sinaloa, México.

"Sentimientos es entender que vivo en un mundo donde todas las interacciones están basadas en emociones. Mi actitud es fundamental en el servicio al cliente, y como líder debo asumir la hermosa responsabilidad de ayudar a mis colaboradores a desarrollarse integralmente, ayudándoles a encontrar su 'por qué' en la vida."

— Ildefonso Huante Sandoval,
Corporación Industrial Uruapan
Uruapan, Michoacán, México.

"Sentimientos es un programa básico de sensibilización, como preparar la mesa antes de servir la comida. Es la etapa previa para que las personas estén listas para recibir un entrenamiento en atención al cliente y ponerse al servicio de los demás. Completa el círculo de cualquier adiestramiento que busca generar un impacto real en el comportamiento de la persona. No encuentro mejor programa para satisfacer las necesidades de mi organización."

— Jannet Flores, PeopleNext
San Pedro Garza García, Nuevo León, México.

"Sin duda, una experiencia extraordinaria. Estas herramientas tienen un gran valor y el programa Sentimientos me ayudará a mejorar el servicio de manera excepcional. La forma en que se desarrolló el seminario, junto con la atención recibida y el contenido, me ayudaron enormemente."

— Arnoldo Morán, Grupo PROCESA
Monterrey, Nuevo León, México.

"Es un programa con un lenguaje sencillo y ejemplos prácticos para el personal operativo, con el involucramiento directo de sus líderes. El material es amigable, con muchas referencias que facilitan el aprendizaje para adultos. Logra una cercanía vivencial con el personal de forma lúdica, simple y de gran impacto."

— Zulma Pacheco, Artipac
Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

"Sentir es lo más humano que tenemos, y aquí confirmé que hay que enseñar a sentir cada vez más. Sentir y expresar buenos sentimientos es lo que nos hace verdaderamente humanos, y eso marca la diferencia frente a los competidores."

— María Fernanda Grijalva Pinto,
Humana, S.A.
Quito, Ecuador.

"El programa Sentimientos es una herramienta brillante para concientizar al personal sobre la importancia del servicio al cliente, y cómo este impacta en todas las áreas de la empresa, en su cultura y rentabilidad. Los ejemplos son sencillos, fáciles de comprender y permiten un análisis profundo y reflexivo sobre nuestras reacciones y actitudes en el día a día laboral."

— Linda Arana, Artipac
Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

"Una excelente herramienta para transmitir la cultura de servicio al cliente a todos los miembros de la empresa de manera práctica y sencilla. Gracias por todo, superó por mucho mis expectativas."

— Sara Pérez, Grupo PROSESA
Monterrey, Nuevo León, México.

"Aprendí muchas lecciones, pero me quedo con esta: De nada sirve la infraestructura o el producto si quien tiene el primer contacto con el cliente no está emocionalmente bien. Un pequeño detalle puede arruinar una venta o alejar a un cliente. Voy a compartir todo esto con mi equipo, mi familia y mis amigos. Estoy seguro de que habrá cambios notables."

— Leopoldo Baltazar Valois, Restaurante Los Foquitos y El Olivo
Metepec, Estado de México.

"Sentimientos me entregó herramientas valiosas que implementaré en mi institución. Estoy segura de que nos ayudarán a cumplir nuestro objetivo: satisfacer, retener y convertir a los estudiantes en verdaderos fans."

— Ninoshka Peñaloza, Universidad Privada Franz Tamayo
La Paz, Bolivia.

"Aprendí a detectar señales de errores de comunicación que pueden dañar o alegrarle el día a alguien. La actitud positiva crea momentos agradables que cambian la experiencia del cliente. Una retroalimentación bien dada no hiere, y el cliente siempre recordará cómo lo hiciste sentir. ¡Excelente!"

— Wilson Andrade, Seguros del Pichincha
Quito, Ecuador.

"Sentimientos es una experiencia única que me permitió ver a las personas de forma más analítica, más humana. Abrí el corazón y los sentidos para escucharlas como lo que son: seres humanos con deseos, necesidades y emociones. Lo recomiendo totalmente como herramienta tanto profesional como personal."

— Paulina Iglesias, Andes Gas
Quito, Ecuador.

"Mi experiencia en este seminario fue genial. Aprendí el verdadero significado y valor de servir a las personas. Cuando amamos a los clientes y los convertimos en fans, las empresas crecen por sí solas. Ojalá muchos más puedan vivir esta experiencia y compartir todo lo aprendido."

— Lesly Silvana Castro,
Cooperativa Policía Nacional
Quito, Ecuador.

"En Sentimientos viví momentos de profunda reflexión sobre la importancia de las personas al construir una cultura de servicio. Hay que vivirlo. No se puede explicar… porque se siente."

— Gustavo Freire, Universidad de Especialidades Turísticas Quito, Ecuador.

"La experiencia en el programa Sentimientos fue muy gratificante. Me permitió hacer una autocrítica de mis actitudes y reconocer errores, pero lo más importante: ahora sé cómo corregir y transmitir nuevas actitudes a mi equipo. Estoy seguro de que harán que cada visita del cliente se convierta en una experiencia positiva."

— Jorge Puchi, Tire Experts Quito, Ecuador.

"Fue una experiencia súper interesante y emocionalmente enriquecedora. Confirmé que estoy en el lugar correcto, con las personas correctas, aprendiendo sobre la importancia de las emociones y sobre cómo hacer sentir bien a los clientes. Hoy entiendo que el mundo no es perfecto, pero soy responsable de cómo me afecta."

— Ana Sanches, Cisco Systems Ciudad de México.

"Me encantó el programa porque es real y auténtico. Aprendí que un simple comentario puede influir mucho, y si lo expreso con la postura, el tono de voz y la actitud adecuados, puedo generar un impacto positivo en el cliente… y haber ganado. ¡Infinitas gracias!"

— Denisse Muñoz Palacios, Restaurante El Viejo Puebla, México.

"Me voy con la grata sensación de haber comprendido que tengo la capacidad de mejorar la vida de los demás… a través de mis acciones."

— Alan Ferrándiz, Laboratorio Clínico ROE Lima, Perú.

"Sentimientos es un programa de personas para personas. Un programa de valores, donde ser y amar el servicio es el primer paso para ser grandes. Es un sueño que invita a soñar, crecer y construir culturas de servicio basadas en principios y valores. Hoy, con sentimiento, me subo al bus de pensar en los demás, de ayudar sin importar el porqué, de buscar mi felicidad y contribuir a la de otros."

— Andrés Restrepo, VICCA Group Bogotá, Colombia

"Este programa me hizo consciente de que en absolutamente cada momento de la vida están presentes las emociones. Aprendí que, antes de que mis emociones me controlen y actúe impulsivamente, debo estar atenta para no dañar a otros. Me llevo el compromiso de hacerlo mejor, por mí y por mi familia. Gracias al Coach Mynor Izquierdo, quien transmite sus ideas y sentimientos de forma tan directa y amena que inspira a ser auténtico. Su amor y entrega me motivan a ser congruente en lo personal y profesional. ¡Totalmente agradecida!"

— Deyanira Jiménez, CT Scanner Ciudad de México.

"Aprendí a aplicar ejercicios claros y prácticos para el personal, los clientes, compañeros y mi familia. Mis reacciones nacen de mis sentimientos, y si bien ya lo entendí y lo practico, de nada sirve si mi equipo no lo vive también. Esa es mi responsabilidad como líder."

— Susana Saucedo, Restaurante y Pastelería Panamá Culiacán, Sinaloa, México.

"Sentimientos me enseñó a observar y a escuchar con atención, algo que no hacía antes. Me siento única al contar con esta herramienta tan valiosa, y desde hoy me comprometo a que tanto mi equipo como nuestros clientes se sientan más felices."

— Silvia González, Caminos y Urbanizaciones Aguascalientes, México.

"Fue una experiencia muy gratificante y llena de interacción. Me quedó claro lo fundamental que es la comunicación positiva, el trabajo en equipo y, sobre todo, que en todo lo que hacemos… siempre están involucrados los sentimientos."

— Neida Medina, Operadora Portuaria Centroamericana Puerto Cortés, Honduras.

"Fue estupendo. Vi reflejadas situaciones en las que he estado, y entendí por qué suceden. Conecté mucho con el tema, especialmente desde la perspectiva del cliente. Me hizo ver cómo puedo aportar más a mi negocio y a otras personas."

— Claudia Buitrago, Multiplanes Ciudad de México.

"Sentimientos fue verdaderamente impactante. Viví experiencias y recibí enseñanzas profundas."

— Lizbeth Castrillón, Electro Sur Cusco, Perú.

"Ahora comprendo que cada acción que realizo —o que realiza la empresa— es producto de los sentimientos. Es mi responsabilidad construir una comunicación positiva, que no sólo me acerque más a los clientes, sino que me convierta en una mejor persona. Hoy sé que debo pensar y actuar diferente, conectándome de corazón a corazón."

— María Jiménez, Polygon Fintech Ciudad de México.

"Este tema es esencial para ofrecer un buen servicio, porque representa la verdadera razón de ser de una empresa. Es el punto fundamental del negocio: lograr que el colaborador aprenda a manejar sus propios sentimientos y los del cliente. Debemos entender el sentimiento del colaborador para que comprenda el propósito del negocio, y el del cliente para poder tratarlo como quiere ser tratado. Eso es conectar de verdad con el servicio."

— Guadalupe Hernández, Hoteles The Reef Resorts Playa del Carmen, Quintana Roo, México.

"Sentimientos es un módulo lleno de prácticas que forman la base de una verdadera estrategia de servicio. No concibo una organización donde cada persona no vibre con lo que hace. Este programa me ayudará a capitalizar el lado emocional de mis colaboradores, elevando los estándares del negocio."

— Daniela González, Galika San Luis Potosí, México.

"Fue una experiencia muy valiosa darme cuenta de lo importante que es tratar al colaborador con amor. Hoy entiendo que todos tenemos días buenos y malos… Que detrás de una sonrisa puede haber tristeza y problemas, porque no siempre una sonrisa significa felicidad. Si observo los ojos de mi prójimo, sabré qué lleva en el alma."

— Julia Prieto, Inglés Individual León, Guanajuato, México.

El Toque Humano

Por **Sergio Flores**, Presidente, Service Quality Institute Latin America.

Mientras más automatización y más inteligencia artificial, más importante el toque humano como diferenciador estratégico.

Y es que producto y promociones no bastan para impresionar a los clientes: cualquiera puede imitarlos. Lo que sí van a recordar los clientes —y lo que determina si compran, regresan y recomiendan, o se vayan en silencio—, es cómo los hicieron sentir sus empleados la última vez que trataron con su empresa.

Un servicio tibio, "adecuado" y desabrido no es suficiente para dejar un buen recuerdo, o para dar de qué hablar. Peor aún, empleados indiferentes, sin compromiso ni actitud de servicio son la manera más rápida de sabotear las ventas y dañar la marca.

La calidez humana, un trato amistoso y competente, y la capacidad de hacer sentir bien a las personas es una verdadera y contundente ventaja competitiva, imposible de copiar.

El objetivo de Sentimientos es desarrollar personas responsables, orgullosas de su trabajo y competentes en la ejecución: empleados que puedan servir con excelencia y hacer sentir bienvenidos a los clientes.

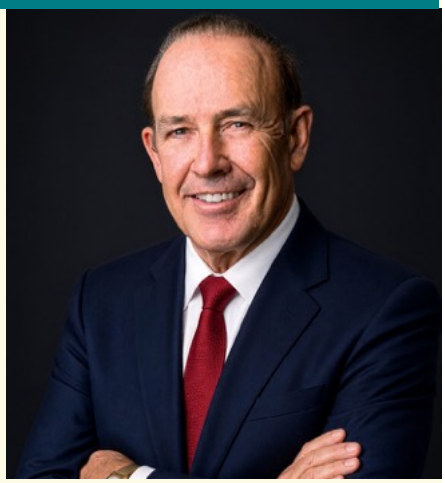
La premisa es que mejores personas hacen mejores empleados, y mejores empleados hacen clientes felices.

Service Quality Institute - SQI

Service Quality Institute (SQI), con sede en Minneapolis, Minnesota, es el líder global en **Estrategia de Servicio**.

Fundado por **John Tschohl**, el gurú del servicio al cliente, SQI se dedica a ayudar a organizaciones alrededor del mundo a conservar a sus clientes, crecer su negocio y ganar market-share a través de construir una **Cultura de Servicio,** desarrollando las destrezas de sus ejecutivos y colaboradores.

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.



John Tschohl, el gurú del servicio al cliente, es fundador de Service Quality Institute, y autor de libros como *"Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia"*.

La Garantía Incondicional de SQI

Inscríbase y participe en las primeras tres horas del programa. Si para entonces no considera que es un **EXCELENTE** uso de su tiempo, y no tiene ya ideas, distinciones, principios y estrategias suficientes para considerar —a su solo criterio—que ya ha recibido un retorno de AL MENOS **cinco veces** el valor de su inversión, simplemente desconéctese y avísenos por e-mail o por WhatsApp que se retira, para destruir sus materiales digitales y recibir un **completo reembolso** de su admisión, sin peros ni condiciones.

Inscríbase hoy, desde cualquier país:

- **México:** +52 (55) 6952-6223
- **USA:** +1 (305) 647-1780
- **Guatemala:** +(502) 4112-5309

WhatsApp +52 (55) 6474-0712

X.com/SQILatinAmerica

Instagram.com/SQI.LatinAmerica

admisiones@servicequality.net

www.sentimientos.us

Service Quality Institute Latin America

El líder global en servicio al cliente

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

Programa:

- ✅ Inicia: **24 de febrero 2027.**
- ✅ Tres sesiones intensivas en vivo, cada miércoles por la mañana: 24 de febrero al 10 de marzo.
- ✅ Campus Virtual SQI, 100% en línea.
- ✅ Más de doce horas de formación intensiva.

Oportunidad única

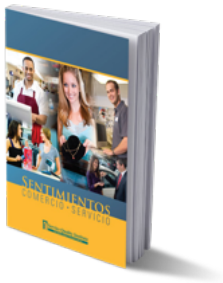
Con el nuevo Formato Express de Service Quality Institute, ahora su equipo puede aprender elementos de nuestra metodología por una fracción de lo que suelen costar nuestros programas. Puede desarrollar a personas de su equipo con herramientas que antes sólo estaban disponibles para organizaciones que invierten decenas o cientos de miles de dólares al año en nuestros a nivel corporativo.

Inversión

1 persona	$397 USD
2 personas o más	$357 USD c.u.

Incluye

- Admisión al programa completo en línea, en tres sesiones intensivas.
- Libro '***Sentimientos***', de 124 páginas, en formato digital.
- Diploma oficial de participación en **"Sentimientos: el arte del servicio extraordinario",** de Service Quality Institute.



Pase de Equipo

5 personas por $1,197 USD

Más admisión **GRATIS** para la sexta persona.

(6 participantes en total).

Incluye todo lo de la matrícula individual, más:

- Reporte de cumplimiento y asistencia, para la gerencia o Recursos Humanos.
- Nombre de su empresa en los diplomas.

Pase Pro

10 personas por $2,197 USD

Más admisión **GRATIS** para 4 personas.

(14 participantes en total).

Incluye todo lo del Pase de Equipo, más:

- Logo de su empresa en los diplomas.
- Sesión privada de alineación post-seminario: 45 minutos con el líder del equipo (qué exigir, qué reforzar, cómo medir).

Paquete a la medida

Agregue cupos adicionales a su **Pase de Equipo** o **Pase Pro** por $197 USD cada uno.

Opción in-company:

El programa está también disponible en modalidad in-company, en privado para su equipo, en línea o presencial, en cualquier país.