



Service Quality Institute

El Líder Global en Servicio al Cliente

# Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad

Una Guía Gerencial para el servicio excepcional  
Descubra la clave en este sistema de dos días totalmente nuevo.

# Administración de servicio al cliente – Porqué lo bueno, no es lo suficientemente bueno

## Lo que su Organización va a ganar:

- Claros estándares de calidad para el servicio al cliente
- Fuerte compromiso para alcanzar las necesidades del cliente
- Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración hacia metas de servicio compartidas.
- Habilidades probadas para resolver y tomar acción a tiempo en situaciones de servicio al cliente
- Técnicas para la mejora continua de la calidad al ofrecer servicio y trabajo en equipo.

## Servicio excepcional a través de Administración excepcional

Usted y los miembros de su equipo estarán trabajando juntos hacia un objetivo común: ofrecer servicio excepcional a sus clientes.

Si hay algo que obstaculiza el servicio excepcional:

- Sus compañeros de equipo se frustrarán
- Su equipo no alcanzará sus objetivos
- Sus clientes poco a poco estarán insatisfechos.

Afortunadamente, los líderes de equipo cuentan hoy con una herramienta para enfocar y reforzar a sus equipos. El seminario Liderazgo de Equipos Facultados hacia la Calidad enseña a los líderes como trabajar con sus equipos para mantener a sus clientes contentos y regresando a su negocio. Este seminario provee a los líderes de equipo con las habilidades necesarias para:

1. Establecer dirección y propósitos a sus equipos.
2. Entrenar a los miembros de equipo para mejorar su desempeño
3. Acreditar a los miembros de equipo para darse cuenta de su potencial individual y en equipo.
4. Construir equipos para reunir recursos y sinergia.

## Establecer dirección y propósitos de equipo

El Seminario *Liderazgo de Equipos Facultados* primero propicia que el participante se de cuenta de los puntos clave del servicio para clientes y empleados.

Los participantes aprenden a reconocer la áreas donde hay espacios entre lo que deben ofrecer y lo que el cliente espera. En una serie de ejercicios los participantes aprenden los atajos para ofrecer mejor respuesta orientados hacia el cliente. Cada nueva idea generada a través de este análisis está apoyada en el trabajo, monitoreada y retro alimentada al equipo.

## Entrenar a los miembros del equipo para mejorar el desempeño

*Liderazgo de Equipos Facultados* enseña a sus participantes como observar el comportamiento crítico del servicio. Los participantes identifican indicadores que puedan mejorar el nivel de servicio de su equipo y así crear un lugar de trabajo conscientemente competente. Como líder de equipo, el o ella aprenden como jugar el rol de entrenador y al mismo tiempo mantener una valiosa contribución al equipo. Los participantes son motivados para identificar a alguien haciendo algo correctamente y utilizar esta retroalimentación positiva para motivar a otros empleados y así ofrecer un mejor servicio de calidad.

## Facultar a miembros del equipo para darse cuenta de su potencial individual y en equipo

*Liderazgo de Equipos Facultados* facilita la construcción de la auto confianza y faculta a los miembros del equipo para anticiparse y tomar acciones para resolver problemas del cliente.

Los participantes aprenden como ofrecer apoyo a sus compañeros de equipo que han decidido acreditarse y adquirir estrategias para sobrepasar los obstáculos de la acreditación.

Los participantes obtienen mejores resultados en el trabajo debido a que éstos obstáculos son afrontados efectivamente.

Los participantes aprenden a crear tips de excelencia en el servicio bajo su control, y como pueden actuar para obtener mejores resultados en sus negocios.

## Construir el trabajo en equipo para reunir recursos y sinergia

Implementar el trabajo en equipo efectivo en el lugar de trabajo es el último resultados que obtendrá con el programa *Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad*.

El seminario enseña como manejar positivamente las barreras que impiden el trabajo en equipo. Los ejercicios definen objetivos de grupo, roles, estándares y enfatizan la importancia de la retroalimentación para la mejora continua en el

desempeño del equipo.

Los participantes obtienen las herramientas y técnicas para permitir la creación de equipos auto dirigidos en sus propios sitios de trabajo.



# ¿Por qué éste sistema es tan efectivo?

*Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad* enseña las habilidades a través de módulos enfatizando la experiencia mediante la práctica.

Los resultados son episodios memorables aplicados para producir cambios positivos en el comportamiento de los participantes del equipo de calidad en el servicio.

Resultados inmediatos se obtienen a través de la aplicación de planes y del manual de referencia requerido para los líderes de equipo.

## Desarrollado por profesionales que conocen los retos del servicio al cliente

*Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad* fue creado por Service Quality Institute, el líder global en servicio al cliente dirigido al entrenamiento e investigación del servicio de calidad. Durante las últimas tres décadas Service Quality Institute ha desarrollado una amplia variedad de sistemas de aprendizaje, ayudando a miles de organizaciones a ampliar su nivel de calidad en el servicio.

## El curso incluye este valioso recurso

Como fundador de *Service Quality Institute*, John Tschohl ha sido proclamado en la revista *Time* como uno de los “gurús” líderes en servicio al cliente en los Estados Unidos. Ha escrito el libro más vendido en servicio al cliente: *Alcanzando la Excelencia a través del Servicio al Cliente*. Todos los participantes del programa *Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad* reciben una copia de este libro de John Tschohl considerado un parte aguas.

## Dando el siguiente paso hacia el servicio de calidad

Asegurar la calidad en el servicio es responsabilidad de todo gerente, supervisor y empleado. Ahora es el momento para acreditar a su equipo hacia este objetivo. Este taller puede ser el primer paso. Adicionalmente, al involucrarse en el seminario se incluyen estos materiales para los entrenadores profesionales:

- El paquete del participante incluye un libro de consulta, material del seminario, ejercicios prácticos y el libro *Alcanzando la Excelencia a través del Servicio al Cliente*.
- El paquete del líder incluye libro guía, información para el facilitador y explicaciones detalladas de todos los ejercicios del seminario.

## Cómo prepararse para empezar

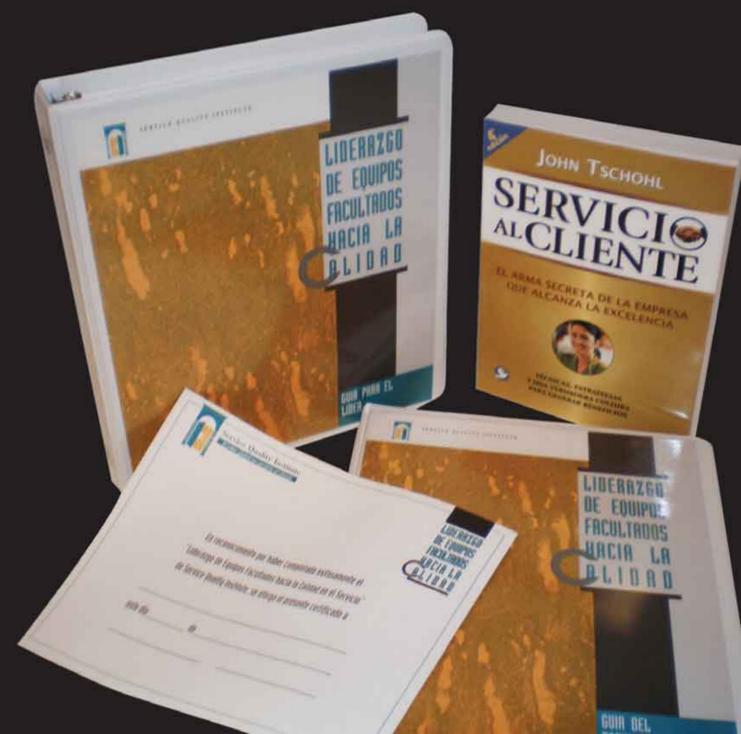
*Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad* está disponible a través de diversas formas de inscripción. Se obtendrán mejores resultados si el taller es impartido en dos sesiones consecutivas. Si es necesario el sistema puede ser separado en dos sesiones en diferente día o dividido por módulos para llenar sus necesidades de entrenamiento.

*Service Quality Institute* también cuenta con seminarios certificados en servicio al cliente, a los que usted y su staff puede asistir y obtener la certificación como Líder en Servicio al cliente (CCSL) o certificación como Entrenador en Servicio al Cliente (CCST).

Llame a su representante de *Service Quality Institute* hoy mismo y obtenga más información.

## Clientes que han acreditado a sus equipos para el servicio de calidad:

- Ejército, Marina y Fuerza Aérea de E.U. Moral, bien común y diversión
- Kane Magnetics International
- Barrett Moving & Storage (United Van Lines)
- Nedcor Bank (Sudáfrica)
- Prado (El Salvador)
- Porta (Ecuador)
- El Pollo Pepe (México)
- King Kullen
- Banco G & T Continental (Guatemala)
- Cervecería Centroamericana (Guatemala)
- Banorte (México)
- Banco Promérica (El Salvador)
- Pinturas Cóndor (Ecuador)
- Euro Bank
- Guardián General Insurance Limited (Trinidad y Tobago)
- Banco First (Nigeria)



# Talleres de Entrenamiento con Certificación en Servicio al Cliente

¿Quiénes deben tomar nuestros talleres y programas de certificación?

Ejecutivos, gerentes, líderes, supervisores y facilitadores que quieran desarrollar y expandir sus actitudes y habilidades de servicio.

## Líder Certificado en Servicio al Cliente, CCSL (3 días)

Dirigido a líderes que quieran llevar y alimentar una cultura de servicio basada en la facultación y el trabajo en equipo. Aprenda cómo mejorar sus habilidades de entrenamiento y facultación.

Liderazgo de Equipos Facultados  
SENTIMIENTOS

## Capacitador Certificado en Servicio al Cliente, CCST (4 días)

Lo preparará para enseñar hábilmente estos dos programas bandera facultándolo para impartir los cursos y comprar materiales del participante. El material del facilitador está incluido.

Liderazgo de Equipos Facultados.  
**SENTIMIENTOS**  
Entrenando al Entrenador.

**Para información adicional o para Ordenar,  
llame o envíe un Fax:**

SERVICE QUALITY INSTITUTE

9201 East Bloomington Freeway  
Minneapolis, MN 55420-3497 U.S.A.  
E-Mail: [quality@servicequality.com](mailto:quality@servicequality.com)  
Web: [www.customer-service.com](http://www.customer-service.com)

Teléfono: 800-548-0538  
Teléfono: 952-884-3311  
Fax: 952-884-8901