

Creando una Cultura del Servicio



El líder mundial
ayudando
a las empresas
y organizaciones
a retener a sus clientes,
mejorar su participación
en el mercado y
desarrollar
entre sus empleados
la cultura de ofrecerle
a sus clientes,
un servicio de
calidad superior.

Productos & Servicios



Service
Quality
Institute

*El Líder Global
en Servicio al Cliente*

Estimado Ejecutivo:

¿Se ha dado cuenta de que sus clientes son ahora más demandantes que nunca? Todos los programas están ahora disponibles en una unidad flash o un DVD.

Y sin embargo, el servicio en todo el mundo parece ir de mal en peor. Las empresas invierten la mayor parte de su dinero para atraer nuevos clientes, pero casi nada para retenerlos. Si usted se acerca a Service Quality Institute, ¡nuestros programas lo ayudarán a retener a sus clientes!

La retención de clientes con máximo impacto y de alto valor demanda que usted le ayude a sus colaboradores a entender el valor de retener a sus clientes y cómo pueden ellos contribuir en este proceso. Después necesita darles las habilidades para que tengan éxito.

Nuestra experiencia puede ayudarle: Durante los últimos 45 años, Service Quality Institute ha sido el líder global en ayudar a las organizaciones a retener a sus clientes, así como a construir e incrementar su participación de mercado. Nuestros clientes también aprenden cómo mejorar su desempeño de toda su fuerza de trabajo para así poder desarrollar una cultura superior de servicio al cliente.

Somos una empresa internacional con más de 40 programas en 12 idiomas, y varios de estos en línea. SQI invierte miles de dólares cada año para lanzar nuevos programas y actualizar los ya creados. El programa más reciente es Healthcare With Feelings - Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud. Nuestros socios se encuentran en más de 40 países.

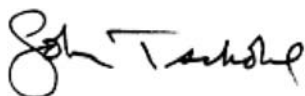
Nuestro principal enfoque y competitividad es cambiar actitudes y comportamientos con el fin de construir una cultura de servicio con nuestro “buffet de 3 años de cultura de servicio ilimitado”.

Esto requiere de compromiso, tiempo y algo de dinero. Construir un servicio de clase mundial y una cultura de servicio demanda que usted mantenga a sus colaboradores motivados y capacitados continuamente. El progreso de una sola etapa produce resultados de una sola etapa. Esto significa que usted necesita introducir un nuevo programa cada cuatro a seis meses para evitar los retrocesos o estancamientos. Nuestra experiencia muestra que es mejor algo nuevo, diferente y rediseñado para hacer que el mensaje previamente aprendido en el programa anterior sea efectivo y se mantenga el interés de sus colaboradores por aprender.

Usted puede mejorar y medir el desempeño en 16 áreas de su organización (vea la página 4), a través de una serie de programas secuenciales de 12 pasos por tan solo unos cuantos dólares al año por colaborador, dentro de nuestro plan de cultura de servicio de tres años.

Invierta en el mejor activo de su empresa que le traerá los mejores resultados por su dinero: Sus colaboradores.

Sinceramente,



John Tschohl
Presidente

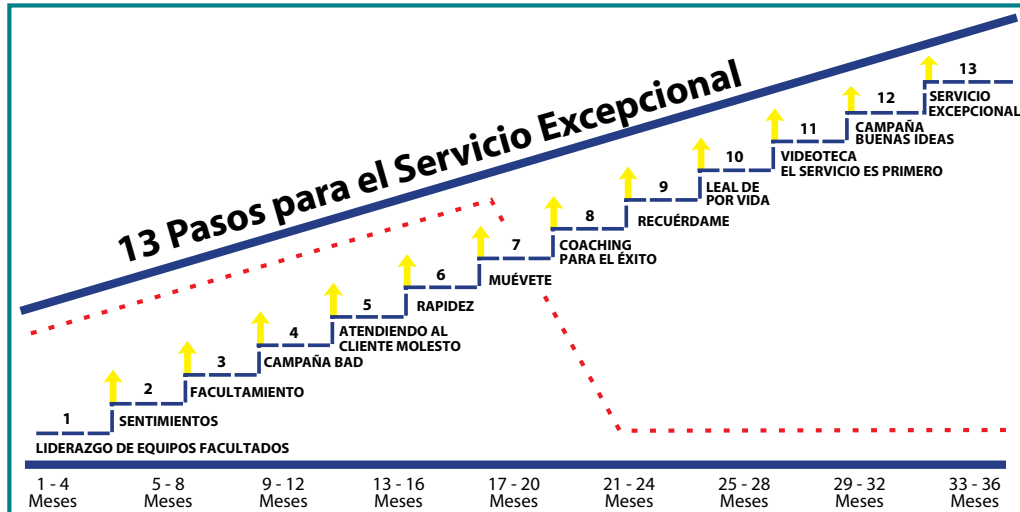


John Tschohl

P.D. Actúe ahora para retener a sus clientes. Lo dice nuestra garantía de devolución de su dinero, Sin Peros, Ni Condiciones. “¡Sí Funciona!”

Creando una Cultura de Servicio

Plan Estratégico para el Cambio Cultural



Este es el plan que recomendamos de tres años de cultura de servicio. La secuencia y cada fase del mismo puede ajustarse a sus requerimientos. Cada 4-6 meses se debe lanzar una nueva fase. Recomendamos que entre las campañas de ideas BAD y Buenas Ideas haya un lapso de 12 meses, para lograr un mejor impacto.

Si la disponibilidad de recursos financieros es algo que lo puede limitar, le sugerimos que comience con la campaña de ideas BAD y utilice parte de los ahorros que le producirá para financiar los otros componentes del plan. Tenga en cuenta que este plan no tiene riesgos, es económico y le dejará grandes beneficios.

Servicio al Cliente

- LIDERAZGO DE EQUIPOS FACULTADOS HACIA LA CALIDAD** - Un seminario de dos días diseñado para lograr que la gerencia se comprometa con el servicio de calidad excepcional y sea entrenado para reforzar las acciones facultadas (empowered) y mejore su desempeño. Se enfoca en el facultamiento (empowerment), trabajo en equipo, asesoramiento de los colaboradores (coaching), retroalimentación y el posicionamiento estratégico.
- SENTIMIENTOS** - Un programa de nueve a doce horas, diseñado para afianzar los conceptos del servicio de calidad y fortalecer el compromiso en toda la organización. Los temas del entrenamiento incluyen la autoestima, la comunicación, saber escuchar, cumplir promesas, y manejar situaciones difíciles.
- FACULTAMIENTO – UN ESTILO DE VIDA** – Es una práctica que cambia el juego y es implementado en 2 sesiones de 2 a 4 horas cada una.
- CAMPAÑA BAD (Un dólar al día)** - Una campaña de ideas de 30 días de duración diseñada para eliminar el desperdicio y reducir costos. Las campañas no son complicadas, involucran a todos los colaboradores de primera línea, fácil de implementar, despiertan el interés porque se utiliza el reconocimiento y están diseñadas para que sean divertidas.
- ATENDIENDO AL CLIENTE MOLESTO** - Un cliente furioso puede arruinarle su día. Aprenda cómo tratar encuentros con clientes molestos. Un nuevo programa que se implementa en 2 sesiones de 3 a 4 horas cada una.
- RAPIDEZ** - Este programa le proporciona a sus colaboradores el Marco Mental de la Rapidez y facultamiento (empowerment) para resolver situaciones con rapidez y calidad todas las veces. Es implementado en 2 sesiones de 3-4 horas cada una.
- MUÉVETE** - Ayuda a los colaboradores a comprender sus limitaciones autoimpuestas, y luego creer en sí mismos con el fin de alcanzar sus metas y hacer sus sueños realidad. Se implementa en 2 sesiones de 3 a 4 horas cada una.
- COACHING PARA EL ÉXITO** - Un seminario de un día para motivar y administrar, e incluso despedir, para mejorar el desempeño de los colaboradores.
- RECUÉRDAME** - Un poderoso programa diseñado para que todos reconozcan y usen el nombre de sus clientes. Implementado en 2 sesiones de 3-4 horas cada uno.
- LEAL DE POR VIDA** - Un seminario de 3-4 horas enfocado en recuperación del servicio y facultamiento (empowerment). Aprenda cómo llevar a un cliente del infierno al cielo en 60 segundos o menos.
- VIDEOTECA EL SERVICIO ES PRIMERO** - Doce videos que enseñan las habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad. Cada tema está diseñado para mejorar la moral, la comunicación interpersonal y reducir las quejas de los clientes.
- CAMPAÑA BUENAS IDEAS** - Es una campaña de ideas para realizarse en 30 días, enfocada en la calidad y en la satisfacción del cliente. Es un programa emocionante que logra una amplia participación de los colaboradores, basado en la premisa de que quienes están más cerca de los problemas son los que pueden aportar las mejores soluciones.
- SERVICIO EXCEPCIONAL** - Un programa de 2-4 horas diseñado para lograr que los colaboradores brinden a los clientes más que un servicio bueno, uno excepcional.

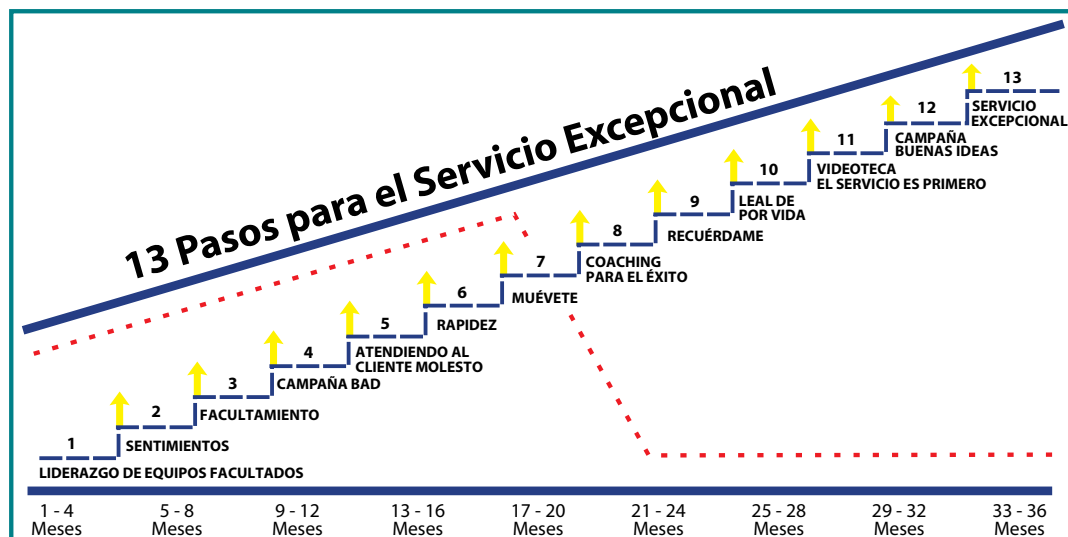
Evaluando Resultados Para Asegurar el Retorno de la Inversión

Medición / Benchmarking

1. Ventas	7. Satisfacción de Clientes	12. Ausentismo
2. Participación en el Mercado	8. Negocios que se Repiten	13. Reclamaciones de Compensación de los Trabajadores
3. Utilidades	9. Rotación de Empleados	14. Quejas
4. Índice de Deserción de Clientes	a. Rotación Actual	15. Reclamos
5. Cantidad de Clientes	b. Costo de Reemplazar un Empleado	16. Estándares de Desempeño en Servicio al Cliente
6. Quejas de Clientes	10. Pérdidas / Robos	
	11. Impuntualidad	

Para que las mediciones sean efectivas es necesario que:

1. Todos los colaboradores tomen el entrenamiento.
2. Los programas de entrenamiento de Service Quality Institute sean utilizados con los nuevos colaboradores y con aquellos que recibieron el entrenamiento pero no asimilaron los conceptos la primera vez.
3. Un nuevo programa de SQI debe introducirse cada 4-6 meses.
4. El retorno de la inversión se mide solamente en referencia a la inversión total realizada en nuestra tecnología.
5. Service Quality Institute puede diseñarle y ayudarle a evaluar las mediciones. Haga las mediciones con datos válidos, antes y después de que cada etapa o fase del programa sea implementada.



Seminarios Estratégicos y Libros por John Tschohl

John Tschohl, fundador y presidente de Service Quality Institute, autor internacional, reconocido estratega del servicio y nombrado el gurú del servicio al cliente por las Revistas *Time* y *Entrepreneur*.

Creando una Estrategia para Mantener una Cultura de Servicio

John Tschohl



Libros que Pueden Cambiar Su Vida

Presentación Magistral	John Tschohl, estratega del servicio y gurú en servicio al cliente, autor y conferencista, compartirá su conocimiento sobre el compromiso de ofrecer un servicio de clase mundial como una estrategia para hacer crecer rápidamente su negocio.
Facultamiento: Un Estilo de Vida (2 a 8 Horas)	El facultamiento es lo más novedoso del servicio al cliente que trata de tener millones y millones de clientes más que contentos.
Alcanzando la Excelencia Mediante el Servicio al Cliente (Un Día)	Diseñado para dar a conocer estratégicamente los conceptos sobre servicio al cliente de calidad. Crea y fomenta el compromiso en toda la empresa para un servicio de clase mundial.
Rapidez (2 a 8 Horas)	Reducir dramáticamente el tiempo requerido para completar cualquier actividad de sus clientes y compañeros de trabajo. Cambie el marco mental de sus colaboradores, elimine las barreras y acredítele para actuar rápidamente, y revise las restricciones de sus políticas y sistemas.
Leal de por Vida (2 a 8 Horas)	Cómo llevar a un cliente del infierno al cielo en 60 segundos o menos. Basado en la recuperación del servicio y facultación (Empowerment).
Muévete (2 a 8 Horas)	Elimine las limitaciones autoimpuestas. Conviértase en una persona indispensable y extraordinaria. Fuerte en la motivación y ligero con el servicio al cliente.



Muévete

Se trata de su vida... se trata de tener éxito. De tomar riesgos, soñar en grande, ser proactivo y estar listo cuando la oportunidad se presenta.

Disponible en ruso.



Facultamiento: Un Estilo de Vida

El facultamiento es lo más novedoso del servicio al cliente que trata de tener millones y millones de clientes más que contentos.

Disponible en español y ruso.



Servicio al Cliente

Este libro, en edición revisada y ampliada, ofrece un plan de acción completo para convertir al servicio de calidad superior en el enfoque central de la estrategia gerencial. Se le ha llamado la enciclopedia de las estrategias y experiencias sobre servicio al cliente.

Disponible en inglés, español, chino, ruso, indonesio y rumano.



Cómo Conservar a los Clientes

La recuperación del servicio y el facultamiento (empowerment) son los temas centrales del libro de John Tschohl. Cómo llevar a un cliente molesto del Infierno al Cielo en 60 segundos o menos.

Disponible en español, ruso, indonesio y chino.



Calidad en el Servicio al Cliente en Internet (e-Service)

E-service es velocidad, tecnología y precio desarrollados alrededor del servicio. Lleno de realidades, modelos a imitar y técnicas para construir un negocio basado en e-Service.

Disponible en inglés, español, portugués, chino y finlandés.



Cosechando

En este libro, John Tschohl le dice a los colaboradores de servicio al cliente cómo ganar más dinero, obtener un ascenso y amar su trabajo. Eleva la autoestima y desarrolla la capacidad de tomar decisiones.

Disponible en inglés, español, portugués, griego, estoniano, malayo, turco y chino.



“El Cliente es el Jefe”

Las directrices ofrecidas en este libro le enseñan, desde el punto de vista del cliente, a desafiar efectivamente el mal servicio y lograr satisfacción en el trato con quienes le brindan servicio.

Disponible en inglés y chino.

Impulsando la Cultura de Servicio Al Cliente en Gerentes y Supervisores

Talleres
Interactivos
Para el
Desarrollo
de Gerentes



Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad

Este taller de dos días permite a los gerentes fijar y mantener estándares de servicio, proveer retroalimentación y establecer sistemas de recompensas y crear una cultura de trabajo caracterizada por el servicio superior, facultación (empowerment), confianza y trabajo en equipo.

Disponible en inglés, español, ruso, rumano, coreano y chino.

Coaching para el Éxito

Este seminario de uno o dos días de duración es para todos en posiciones líderes. Motivar, administrar, e incluso despedir, para mejorar el desempeño de los colaboradores, es una habilidad crítica que cada líder y gerente debe dominar.

Un gerente exitoso crea un ambiente donde los colaboradores, desde los de más alto desempeño hasta los que luchan por lograrlo, entienden que usted está allí para servirles - para ponerlos en primer lugar - y sacar lo mejor de ellos. Los colaboradores quieren sentirse apreciados, valorados, necesarios y que pertenecen.

Disponible en español, ruso y chino.



Aprendizaje
en Línea



Certificaciones y Aprendizaje en Línea

Programas Disponibles para que Instituciones de Educación Superior lo personalicen y le pongan su marca. Un programa con base matricular que da acceso a los alumnos a las 14 lecciones que son únicas, irresistibles y prácticas. Los alumnos deben completar 8 de 14 lecciones dentro de un plazo de 12 meses para poder ganarse el Certificado en Dirección de la Experiencia del Cliente.

Cursos
Tradicionales
en el aula

Cursos Tradicionales en el Aula

Disponibles para personalizar y ponerle su marca. Cada curso presencial está diseñado para durar de 4 a 5 horas. Cada uno es un plan de estudios independiente con su respectivo material del facilitador y del participante en el arte de satisfacer a los clientes y servicio al cliente avanzado.



Desarrollando Su Activo Más Valioso: “Los Colaboradores de Primera Línea”

*Cambie los
Comportamientos
y Actitudes
a través de
SENTIMIENTOS
Programa de Tres
Sesiones*

Efectivo sistema de aprendizaje basado en videos, y con una guía del facilitador fácil de seguir y usar. Diseñado para ser implementado en una o múltiples locaciones simultáneamente. Disponibles en una unidad flash o un DVD.

Un taller de tres sesiones, de 2-3 horas cada una, diseñado para promover la interacción, se enfoca en el crecimiento y desarrollo personal. Produce como resultado un servicio al cliente de calidad superior. Versiones para Industrias Específicas:

*Sentimientos
para
Profesionales*



Un programa de tres sesiones elaborado para colaboradores de ambientes profesionales, financieros, gobiernos, seguros y que tengan contacto directo con el cliente.

Disponible en inglés, español, ruso, chino e indonesio.

Comercio/Servicio
Para negocios de venta al detalle, restaurantes, concesionarios de automóviles, servicio y ambientes de fábrica.
Disponible en inglés, ruso y chino.



*Sentimientos
para el Cuidado
y Atención de
la Salud*



Diseñado para el sector salud. Hospitales, clínicas, centros de salud, casas de asistencia y centros de rehabilitación.

Disponible en inglés.

Supermercados

El cuidado del cliente está escrito específicamente para la industria de los supermercados.

Disponible en inglés y español.



*Educación
Superior*



Conexiones está diseñado para el personal de Universidades e Institutos educativos para mejorar el reclutamiento y la retención de los alumnos.

Disponible en inglés y español.

Desarrollando Su Activo Más Valioso: “Los Colaboradores de Primera Línea”

*Atendiendo al
Cliente Molesto en
Situaciones Difíciles*



Atendiendo al Cliente Molesto es un sistema de aprendizaje diseñado en dos sesiones de 3 a 4 horas de duración cada una basadas en un video instructivo que enseña a los colaboradores cómo manejar a los clientes furiosos y las situaciones difíciles. Enfrentarse a un cliente que grita, irracional y poco razonable representa la prueba definitiva de las habilidades de servicio de cualquier colaborador.

Disponible también en inglés, ruso y chino.

*Facultamiento:
Un Estilo de Vida*

Facultamiento: Un Estilo de Vida

es un programa de 2 sesiones de 2 a 3 horas cada una que crea una práctica que cambia el juego. Facultamiento no es romper las reglas sino doblarlas para mantener a los clientes contentos.

Disponible también en inglés, ruso y chino.



Muévete



Muévete:

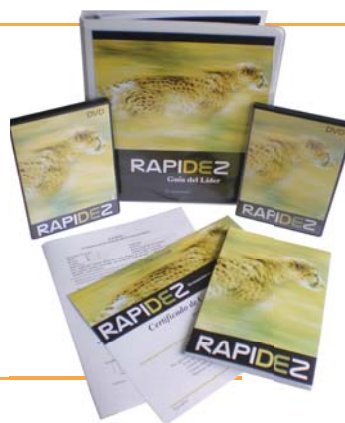
Muévete es un programa nuevo de dos sesiones para conseguir que los colaboradores eliminen las limitaciones autoimpuestas y que tienen el deseo de ascender. Los colaboradores que hacen más y trabajan creativamente, logran sobresalir en su lugar de trabajo -- convirtiéndose en extraordinarios por ser más rápidos, más notables y más humanos. Los colaboradores exitosos se convierten en colaboradores indispensables.

Disponible también en inglés, ruso y chino.

Rapidez

Rapidez significa hacerlo rápido, hacerlo ahora y hacerlo bien. Es un programa de aprendizaje de dos sesiones basado en video que crea un marco mental de rapidez y ayuda a eliminar las barreras externa e internamente.

Disponible también en inglés, ruso y chino.



*Recuperación
del Servicio y
Facultamiento*



Leal de por Vida es un programa de una sesión basada en video enfocado en la recuperación del servicio y el facultamiento (empowerment). Se puede impartir en 6-8 horas.

Disponible también en inglés, ruso y chino.

*Servicio
Excepcional
para Líderes de
Servicio*

Servicio Excepcional Genérico es un programa para realizarse en una sesión, con ayuda de video. Disponible en versión para Supermercados. Su diseño permite que la sesión se pueda impartir de seis a ocho horas.
La versión genérica está disponible en inglés, español y chino.

El contenido se centra en:

- Su Rol en ofrecer un Servicio de Calidad
- Atención y cuidado del Cliente
- Servicio con Valor Agregado
- Solución de Problemas
- La Recuperación del Servicio
- Rapidez



Recuérdame



Recuérdame

Un sistema de aprendizaje de dos sesiones, basado en un video instructivo que enseña a los colaboradores cómo recordar y usar los nombres de los clientes.

Disponible también en inglés, ruso y chino.

*Campañas de
Ideas*



Influencie a sus Clientes, Elimine el Desperdicio y Aumente la Productividad

**Reducir Costos y Eliminar el Desperdicio:
Campaña BAD, Un Dólar al Día.**

Es una campaña de ideas que promueve la comunicación interna, en la que los colaboradores son incentivados a concentrarse en la reducción de costos. El objetivo: encontrar la forma de reducir costos en por lo menos un dólar al día. La campaña BAD crea un clima receptivo al cambio y al progreso, lo que le producirá como resultado mejoras significativas que le generarán ahorros de millones de dólares al año. SQI proporciona el equipo para realizar el seguimiento del ahorro. Le garantizamos que los ahorros serán superiores a su inversión en la campaña o le devolvemos la diferencia.

Disponible también en inglés, ruso y chino.

**Involucrar a Todos para Mejorar la Satisfacción del Cliente:
Campaña Buenas Ideas.**

Diseñada para aprovechar el conocimiento y la experiencia de cada uno de los miembros de su equipo: ya sea que estén en la línea de fuego o en una posición de soporte. Se le pide a cada grupo o departamento que aporten ideas para satisfacer mejor las necesidades de sus clientes, tantos internos como externos. Esta campaña es lo suficientemente flexible como para enfocarse en la calidad y en otras áreas que necesitan ideas de mejoras de los empleados. El equipo necesario es proporcionado.

Disponible en inglés y español.



*Construya y
Desarrolle una
Cultura de
Servicio
con la Videoteca
El Servicio es
Primero*

Videoteca El Servicio es Primero. Un programa con doce Dvd's o unidad flash ideal para entrenar nuevos colaboradores y excelente para el estudio personal. Cada tema puede ser impartido de manera mensual o como lo considere más conveniente, en sesiones que pueden ir de 15 minutos a una hora.



Están disponibles en nuestro sitio web una comprensiva guía del facilitador, presentación en power point, guías de discusión, hojas de respuestas y certificados a color.

Disponible en inglés, español, chino y ruso.

Videos:

- | | |
|--|---|
| 1. La Clave para la Satisfacción del Cliente | 6. Exceder las Expectativas de los Clientes |
| 2. Desarrollo del Trabajo en Equipo | 7. Servicio con Valor Agregado |
| 3. Gestión de Quejas y Clientes Enojados | 8. Técnicas Telefónicas Eficaces |
| 4. El Lenguaje de la Comunicación Positiva | 9. El Arte de Satisfacer a los Clientes |
| 5. Escuchar y Preguntar Activamente | 10. La Recuperación del Servicio |
| | 11. Facultamiento (Empowerment) |
| | 12. Servicio de Calidad Total |

*Programas
Diseñados a
la Medida*

Programas de Aprendizaje Diseñados a la Medida del Cliente

Desarrollamos programas de entrenamiento en servicio al cliente a la medida de su marca y sus necesidades. Usted puede personalizar nuestros programas de entrenamiento como lo han hecho Federal Express, Banco de Crédito de Perú, U.S Air Force & Navy, Allicon Van Lines, Telefónica Perú. Nuestra habilidad es la de crear programas de entrenamiento en servicio al cliente, sencillos de implementar para toda la fuerza de trabajo, con el objetivo de cambiar actitudes y comportamientos y crear una experiencia asombrosa al cliente.

Certificación en Servicio al Cliente

¿Quiénes Deberían Asistir a Nuestros Talleres y Programas de Certificación?

Los ejecutivos, gerentes, líderes y supervisores que desean desarrollar y mejorar sus habilidades y actitudes de servicio.

Líder Certificado en Servicio al Cliente (3 días)

Para los líderes que desean impulsar y desarrollar una cultura de servicio basado en la facultación (empowerment) y el trabajo en equipo. Aprenda cómo mejorar sus habilidades de liderazgo y refuerzo.

La Estrategia del Servicio con John Tschohl Sentimientos Liderazgo de Equipos Facultados

Entrenador Certificado en Servicio al Cliente (4 días)

Entrena cómo enseñar hábilmente los dos programas centrales y le otorga una licencia para poder entrenar y comprar material del participante. Se les provee el material del Entrenador.

La Estrategia del Servicio con John Tschohl Sentimientos Liderazgo de Equipos Facultados Entrenando al Entrenador

*Seminarios de
Certificación*

Comentarios de los Clientes



José R. Mariatégui
Presidente
Mariatégui JLT
Corredores de Seguro Perú

“El año pasado nuestras ventas nuevas crecieron enormemente, pero teníamos problemas con la retención. Desde que contratamos a SQI hemos incrementado enormemente la retención de clientes. Esto es un resultado directo de la nueva estrategia del servicio que hemos puesto en marcha con su empresa.”



Tewolde Gebremarian
Director Ejecutivo
Ethiopian Airlines

“Ethiopian Airlines se ha comprometido a la estrategia del servicio de SQI. Su enfoque es práctico y enfocado. A todos nos encantó su visión del Facultamiento. El Plan de Cultura de Servicio que hemos lanzado con Service Quality Institute nos ayudará a convertirnos en una Aerolínea de 4 Estrellas con un Servicio 5 Estrellas.”



Eduard Kim
Presidente del Consejo
Technodom Operator JSC

“Su seminario en la estrategia del servicio y los productos de SQI están ayudando a Technodom a convertirse en la empresa más enfocada al cliente de Kasajstán. El Facultamiento y el servicio superior nos permitirá construir una marca alrededor de la Experiencia del Cliente que impactará nuestras ventas y nuestra participación de mercado.”



Thomas Raffio
Presidente & CEO
Northeast Delta Dental

“La presentación magistral de John Tschohl en la Conferencia Granite State Quality fue inspiradora, enfocada y muy bien recibida. Él demostró a todos cómo una empresa puede adoptar la estrategia del servicio para el éxito del negocio.”



Miguel Mier
Director General
de Operaciones
Organización Ramírez México

“Nuestra compañía de entretenimiento necesitaba mejorar el servicio al cliente y cambiar la cultura de servicio de nuestros 10,000 empleados. Buscábamos un programa que les ayudara a comprender la importancia de ofrecer un servicio que excediera las expectativas de nuestros clientes. Sentimientos, la Videoteca El Servicio es Primero y la filosofía de John Tschohl fueron la respuesta a nuestras necesidades. Encontramos los programas ideales, con el uso de la tecnología de Service Quality Institute, y en menos de 2 años, fuimos capaces de transformar la calidad del servicio que brindamos en toda la empresa.”



Qian Wen Hui
Vicepresidenta
Bank of Communications
China

“El servicio al cliente es una estrategia competitiva del Bank of Communications. El servicio al cliente es una cultura donde todos los empleados trabajarán juntos como equipo para ofrecer un Servicio Excepcional a nuestros clientes.”



Herman Gref
Presidente y CEO
Sberbank Russia

“John Tschohl, el gurú del servicio al cliente comparte sus mejores prácticas en como forjar una empresa centrada en el servicio al cliente para el futuro. El libro Servicio al Cliente es un regalo para todos los seguidores de clientes que luchan por hacer a sus empresas líderes en el mercado.”



Sandra Wallace Jones
Instructora
Martin Community College,
Williamston, North Carolina

“Terminamos un curso usando la Videoteca El Servicio es Primero - verdaderamente un éxito. He recibido muchos cumplidos de los estudiantes acerca del contenido del programa. Han mencionado: “este es un curso que todos deberían tomar. Es muy alentador aprender información práctica que puedo usar tanto en mi trabajo como en mi casa, y si vemos los cinco principios del Servicio es Primero, son realmente los principios de la Biblia.” Como pueden ver, los videos ayudaron a los estudiantes a darse cuenta de la importancia de ver las cosas de forma positiva.”



Michelle Balow
Gerente General
Minnetonka, MN

West Title implementó SQI hace un año y hemos visto una enorme mejora en la cultura del empleado y en nuestro servicio al cliente. Nuestros empleados esperan con ansias las sesiones de entrenamiento trimestrales y participan activamente en cada sesión. Tanto los empleados como la empresa hemos visto los beneficios de los principios de SQI de proveer constantemente “servicio al cliente de calidad” con la retención de clientes y los cumplidos de los clientes en el servicio recibido. Gracias SQI por ayudarnos a recuperar nuestro enfoque en nuestro activo más valioso - ¡nuestros empleados y nuestros clientes!

SIN Peros, NI Preguntas.
 Su Satisfacción está Garantizada o le Devolvemos su Dinero

Utilice cualquiera de nuestros programas,
 y si usted **NO** queda satisfecho con los resultados,
 envíenos el material y le devolveremos todo lo que pagó por él...
 ... ¡SIN Condiciones!



Nosotros le suministramos todas las alternativas para promover en su organización la Cultura de Excelencia a través del servicio:

- Seminarios Estratégicos
- Campañas de Ideas
- Libros sobre Servicio al Cliente
- Servicios de Consultoría
- Sistema de Entrenamiento en Video
- Seminarios de Certificación
- Entrenamiento en Línea
- Talleres para Gerentes / Supervisores

Si usted cree que aún hay oportunidad para mejorar sus estándares y desempeño en el servicio al cliente, **Service Quality Institute** tiene un programa que satisface sus necesidades. Simplemente recorte este formulario y envíenoslo para hacerle llegar más información o póngase en contacto directamente con:



9201 East Bloomington Freeway • Minneapolis, Minnesota 55420-3497 USA

Teléfonos: (952) 884-3311 • (800) 548-0538

E-mail: quality@servicequality.com • Web: www.customer-service.com • Skype: ServiceQualityInstitute

• www.JohnTschohl.com • www.EmpowermentAWayofLife.com



www.facebook.com/JohnTschohl



www.twitter.com/JohnTschohl



www.linkedin.com/in/JohnTschohl

Para enviar a SQI Escanee o envíelo por correo postal

Nombre: _____

Título: _____

Compañía: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____

Código Postal: _____ País: _____

E-mail: _____ Web: _____

de Empleados: _____ Tasa de rotación: _____

Por favor marque los productos que más le interesan.

Por favor envíeme más información sobre:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Plan de 3 años de Cultura de Servicio | <input type="checkbox"/> Videoteca El Servicio es Primero |
| <input type="checkbox"/> Libros de Servicio al Cliente | <input type="checkbox"/> Campaña Un Dólar al Día |
| <input type="checkbox"/> Seminarios de la Estrategia del Servicio | <input type="checkbox"/> Campaña de Buenas Ideas |
| <input type="checkbox"/> Liderazgo de Equipos Facultados | <input type="checkbox"/> Muévete |
| <input type="checkbox"/> Coaching para el Éxito | <input type="checkbox"/> Facultamiento: Un Estilo de Vida |
| <input type="checkbox"/> Sentimientos | <input type="checkbox"/> Consultoría |
| <input type="checkbox"/> Rapidez | <input type="checkbox"/> Aprendizaje en Línea |
| <input type="checkbox"/> RecuerdaMe | <input type="checkbox"/> Seminarios de Certificación en Servicio al Cliente |
| <input type="checkbox"/> Leal de por Vida | <input type="checkbox"/> Cursos Tradicionales en Aula |
| <input type="checkbox"/> Servicio Excepcional | <input type="checkbox"/> Atendiendo al Cliente Molesto |