

SQI HEADQUARTERS Y JOHN TSCHOHL
“El gurú mundial del Servicio al Cliente”
presentan por primera vez en San Salvador,
El Salvador

LA CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL EN

SERVICIO AL CLIENTE

PARA AMÉRICA LATINA.

CUATRO DÍAS INTENSIVOS DONDE TENDRÁ LA OPORTUNIDAD DE APRENDER A CREAR UNA CULTURA DE SERVICIO DENTRO DE SU ORGANIZACIÓN CON LA METODOLOGÍA DEL SERVICE QUALITY INSTITUTE, EMPRESA LÍDER MUNDIAL EN SERVICIO AL CLIENTE.

NUESTRA CERTIFICACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE CUENTA CON RECONOCIMIENTO Y VALIDEZ INTERNACIONAL.

MÁS DE 45 AÑOS NOS RESPALDAN.

DIRIGIDA A:

EMPRESARIOS
DIRECTORES
LÍDERES DE EQUIPOS DE SERVICIO
SUPERVISORES
GERENTES DE RRHH
GERENTES DE CAPACITACIÓN
GERENTES DE CALIDAD
GERENTES DE VENTAS
CONSULTORES
FACILITADORES
GERENTES DE OPERACIONES
y personas que quieran avanzar en su carrera profesional obteniendo las herramientas para mejorar dramáticamente la calidad del servicio al cliente dentro de su empresa.

METODOLOGÍA

DURANTE 4 DÍAS INTENSIVOS USTED APRENDERÁ:

- El Marco Estratégico para rediseñar su modelo de negocio en función del servicio.
- Las Destrezas Gerenciales para dirigir a su equipo hacia una cultura de servicio con orientación total al cliente.
- Las Técnicas, Competencias y Actitudes que sus empleados necesitan para cuidar de los clientes, brindando un servicio excepcional en todo momento y así lograr que vuelvan una y otra vez y sean clientes leales de por vida.
- El Modelo Estructurado para facilitar los programas de entrenamiento de servicio al cliente a otros empleados en su empresa.



MÓDULO 1:

Conferencia Magistral
"La Estrategia del Servicio"
Oscar Marcos Gómez,
Director SQI México
23 de febrero del 2015

MÓDULO 3:

Seminario Taller SENTIMIENTOS
el Arte del Servicio
Oscar Marcos Gómez,
Director SQI México
25 de febrero del 2015

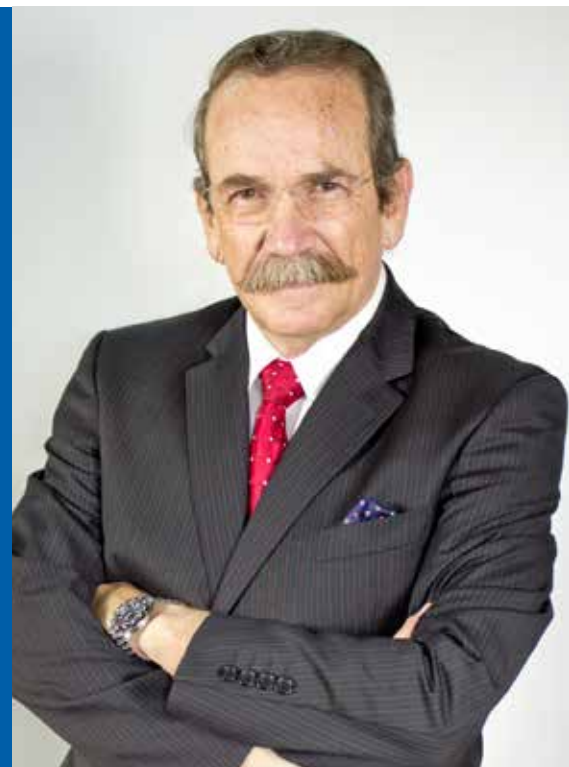
MÓDULO 2:

Seminario Taller LET
"Liderazgo de Equipos
Facultados hacia la Calidad"
Oscar Marcos Gómez,
Director SQI México
23 y 24 de febrero del 2015

MÓDULO 4:

Seminario Taller TRAIN THE
TRAINERS
"Entrenando a Entrenadores"
Oscar Marcos Gómez,
Director SQI México
26 de febrero del 2015

Impartida por Oscar Marcos Gómez de México, consultor certificado, conferencista internacional, galardonado en dos años consecutivos con el premio a la excelencia mundial en Service Quality Institute. Recientemente obtuvo el reconocimiento del Salón de la Fama 2014 otorgado por la Red Mundial de Conferencistas con sede en Alemania.



AL COMPLETAR TODO EL PROGRAMA USTED RECIBIRÁ DOS CERTIFICADOS RECONOCIDOS A NIVEL MUNDIAL:

- ◆ Certified Customer Service Leader: CCSL Líder Certificado en Servicio al Cliente
- ◆ Certified Customer Service Trainer: CCST Entrenador Certificado en Servicio al Cliente

LA INVERSIÓN

CCSL

USD \$997 por participante

CCST TRAINER

USD \$1,997 por participante
(Incluye la Certificación de Líder)

PAQUETES CORPORATIVOS

CCSL LÍDER

USD \$2,999 pase para 4 participantes

CCST TRAINER

USD \$5,999 pase para 4 participantes
(Incluye la Certificación de Líder)
2 Participantes de una misma
empresa 5 % de descuento.

La Inversión incluye:

Coffee Break AM/PM.

Almuerzo.

Material del Participante.

Certificados de acreditación
extendidos por Service Quality
Institute Minneapolis, MN USA.

Libro Best-Seller del gurú

mundial **JOHN TSCHOHL**

"Servicio al Cliente"

BENEFICIOS QUE OBTENDRÁ AL CERTIFICARSE

- Convertirse en un líder especializado dentro de su organización;
- Diagnosticar con exactitud las diferencias entre el servicio real y el ideal, de modo que pueda enfocar los esfuerzos hacia la dirección correcta;
- Determinar los objetivos y las estrategias específicas que mejor se adapten a su nicho de mercado;
- Obtener credenciales reconocidas por organizaciones en todo el mundo para capacitar a los empleados de su empresa, logrando un efecto multiplicador de los conocimientos y experiencias obtenidos;
- Desarrollar técnicas que aseguren la calidad continua del servicio a sus clientes;
- Administrar estratégicamente para lograr proveer un servicio de características excepcionales; Reconocer las necesidades y expectativas de los clientes y comunicarlas con claridad a los equipos de trabajo;
- Señalar (de forma adecuada) las deficiencias que se presentan, orientando a los empleados a satisfacer de manera eficiente las inquietudes de los clientes;
- Motivar al personal para resolver dificultades y tomar decisiones orientadas a mejorar la experiencia de los clientes;
- Utilizar la retroalimentación positiva, haciendo de los comportamientos adecuados de los empleados ejemplos que inspiren una mejor calidad de atención y servicio.

LUNES 23

FEBRERO 2015

8:00 a.m.

REGISTRO

8:30 – 12:00 p.m.

CONFERENCIA MAGISTRAL

“Servicio al Cliente... el Arma de las Empresas Exitosas” con Oscar Marcos Gómez

12:00 a.m. – 5:00 p.m.

SEMINARIO/TALLER LIDERAZGO DE EQUIPOS FACULTADOS HACIA LA CALIDAD

MARTES 24

FEBRERO 2015

8:00 a.m. – 5:00 p.m.

TALLER “LIDERAZGO DE EQUIPOS FACULTADOS HACIA LA CALIDAD”

Propósitos:

- Les da herramientas a los líderes del equipo, con las habilidades necesarias para establecer el objetivo y la dirección correcta.
- Crear compromiso y pasión.
- Enseñar como enfocarse y energizar sus equipos.
- Establecer estándares claros para la calidad y el servicio al cliente.
- Establecer un fuerte compromiso con las necesidades del cliente.
- Aumenta el trabajo en equipo y la colaboración para dividirse las metas del servicio.
- Desarrollar habilidades probadas para la resolución de problemas y acciones de tiempo en los temas referentes

al servicio al cliente.

- Aprender técnicas para aumentar la calidad continua en el servicio y el trabajo en equipo.

Objetivos:

- Proveer un servicio excepcional a través de una administración excepcional.
- Da la oportunidad de conocer las necesidades técnicas y emocionales de los clientes.
- Definir los estándares del servicio y comunicárselos al equipo.
- Provee técnicas para ofrecer retroalimentación.
- Aprender a reconocer las áreas que crean los abismos entre lo que ellos proveen y lo que los clientes esperan.
- Aprender los medios para contestar con mayor efectividad las necesidades de los clientes, y orientarse más a ellos.
- Motivar a los empleados a satisfacer las necesidades del cliente.
- Aumentar la confianza y liderar a los miembros del equipo a anticipar y tomar acción en resolver los problemas del cliente.
- Proveer apoyo a los miembros del equipo que decidan ser facultados.
- Crear un ambiente de trabajo en equipo y colaboración.
- Aprender a liderar con las barreras que obstruyan el trabajo en equipo.
- Dominar las herramientas y técnicas para asegurar la auto administración de los equipos en sus propios puestos de trabajo.
- Provee herramientas para enfocarse y energizar a sus equipos.
- Guiar a los miembros del equipo para mejorar su rendimiento. Enseñarles a los participantes como observar comportamientos críticos. Señalar acciones correctas de los empleados y utilizar retroalimentación positiva para motivarlos a que den una mejor calidad de servicio.

AGENDA COMPLETA

Usted aprenderá:

- Cómo definir el servicio al cliente.
- Ocho elementos que son esenciales para el buen servicio.
- Identificar los abismos entre el servicio actual y el servicio ideal.
- Cómo hacer a los empleados conscientemente competentes.
- Cómo establecer sus experiencias de “mejor administración”
- Sintetizar siete principios de retroalimentación.
- Cómo proveer retroalimentación positiva que sea útil a la concientización mental de lo que se hizo y por que fue efectivo.
- Cómo otorgar retroalimentación negativa para que funcione como incentivo para que el empleado coopere en resolver problemas de bajo rendimiento.
- Enseñar como desarrollar planes para proveer retroalimentación a empleados específicos y rastrear los resultados de las juntas de retroalimentación.
- Cómo motivar dentro de un ambiente cambiante en donde las reglas no funcionan.
- Obstáculos y estrategias de liderazgo –técnicas de recompensa hacia un empleado por realizar una acción facultada.
- Desarrollar una estrategia para motivar a sus trabajadores.
- Aprender que sirve en su organización y que se interpone en el camino.
- Aprender cómo mejorar inmediatamente el servicio en su organización.

Usted Recibirá:

- Libro Servicio al Cliente de John Tschohl
- Guía del Participante
- Certificado de Participación

MIÉRCOLES 25 FEBRERO 2015

8:00 a.m. – 5:00 p.m.

**TALLER SENTIMIENTOS
EL ARTE DEL SERVICIO AL
CLIENTE**

5:00 p.m.

**GRADUACIÓN CERTIFIED
CUSTOMER SERVICE LEADER
Y ENTREGA DE CERTIFICADOS**

Propósitos

- Alcanzar una transformación positiva en los empleados.
- Incrementar conciencia de las necesidades del cliente.
- Crea espíritu.
- Mejorar las habilidades de tratar con los clientes.
- Incrementa la autoestima del empleado.
- Mejora la comunicación y cooperación entre empleados.

Objetivos

- Incrementar ingresos y ventas.
- Aumentar su lista de clientes.
- Incrementa la repetición de negocios y gastos del cliente en su negocio.
- Aumenta la publicidad positiva boca a boca.
- Reduce las quejas de los clientes.
- Construye lealtad del cliente y trabajo en equipo.
- Reduce la rotación de empleo.
- Mejora la actitud, moral y comunicación entre los empleados.
- Mejora su imagen en el mercado.
- Refuerza su filosofía de servicio al cliente.

Usted aprenderá

- Cómo decide el cliente dónde comprar.
- Cómo el lenguaje corporal transmite una actitud.
- Cómo hacer mejor su trabajo.
- Por qué cada persona en la compañía es importante.
- Cómo desarrollar autoestima y autodisciplina.
- Cómo hacer sentir al cliente importante.
- Cómo usar efectivamente el teléfono.
- Cómo escuchar de manera efectiva al cliente.
- Cómo identificar y satisfacer las expectativas del cliente.
- Cuándo y cómo hacer promesas a los clientes.
- Cómo manejar problemas especiales, quejas y reclamos.
- Entender cómo se transmiten las actitudes.
- Conducir un inventario de participantes con actitudes y prácticas de clientes presentes.

- Familiarizarse con la comunicación positiva y negativa en relaciones con el cliente.
- Aprender cómo examinar nuestra necesidad diaria de retroalimentación positiva.
- Entender otras formas de comunicación – Cero, Torcida, Plástica y Hostil.
- Identificar las consecuencias de comunicación en una manera negativa con clientes.
- Aprender porque una imagen positiva es esencial para proveer un buen servicio.
- Aprender el Cómo para comunicarse con los clientes.
- Practicar técnicas telefónicas vitales.
- Dominar el arte de escuchar a sus clientes.
- Aprender cómo hacer buenas preguntas.
- Revisar formas de aprendizaje para el beneficio de otros.
- Saber cuando hacer una promesa.
- Evitar el peligro de “saber demasiado”.
- Identificar y eliminar las barreras de la comunicación positiva.
- Liderar exitosamente con problemas o quejas de clientes y compañeros de trabajo.
- Entender la importancia de la recuperación del servicio y cómo estar facultado.

Usted recibirá:

- Libro del Participante.
- Tarjeta de Técnicas del Servicio.
- Certificado de Cumplimiento.
- Estándar de Desempeño en Servicio al Cliente

JUEVES 26
FEBRERO 2015

8:00 a.m. – 5:00 p.m.

TALLER "TRAIN THE TRAINER"- ENTRENANDO AL ENTRENADOR

Objetivos:

- Certificarse para facilitar el programa Liderazgo de Equipos Facultados hacia la Calidad y Sentimientos.
- Proveer las herramientas para implementar internamente el servicio al cliente.

Usted aprenderá:

- Cómo facilitar Liderazgo de Equipos Facultados.
- Cómo entrenar Sentimientos, el programa principal de la tecnología de SQL.
- Técnicas para conducir el entrenamiento sin retrasos y motivador.
- Habilidades para tener a los participantes atentos.
- Métodos para generar dentro del curso discusiones de grupo en vez de lecturas.

Usted recibirá:

- Guía del Líder y Presentación de Power Point para Liderazgo de Equipos Facultados. (con valor de \$500.00 dólares)
- Guía del Líder y 3 DVD de Sentimientos (con valor de \$999.00 dólares)
- Certificado avalado por el Service Quality Institute

5:00 p.m.

GRADUACIÓN CERTIFIED CUSTOMER SERVICE TRAINER

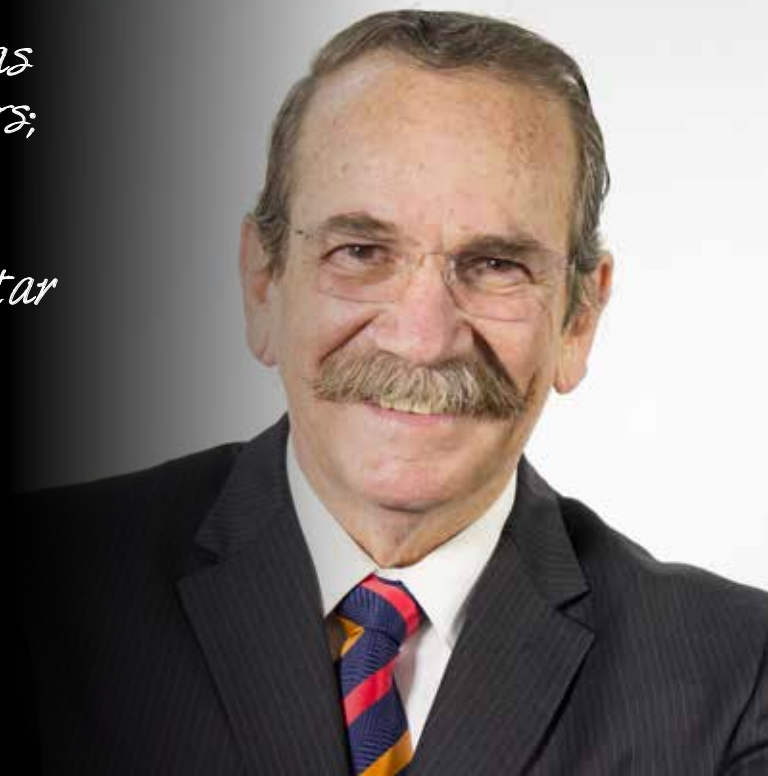
FIN DEL PROGRAMA

«Aprenda a ayudar a las personas con algo más que con sus trabajos; ayúdelos con sus vidas. Comience con las personas desde el lugar donde están ahora, antes de intentar llevarlos adonde usted quiere que lleguen.»

Jim Rohn

"Mi Misión es ayudarte a que tu cumplas la tuya."

Oscar Marcos Gómez



HOTEL SEDE:



PERFIL OSCAR MARCOS GÓMEZ

- Director de Service Quality Institute para México.
- Conferencista internacional.
- Es experto en el área de Servicio al Cliente, ventas, comercialización y mercadotecnia, sustentada en más de 38 años de continuo trabajo brindando servicios en toda Latinoamérica desde Chile, Ecuador, Costa Rica, Panamá, Perú, Colombia.
- Reconocido por John Tschohl, Presidente de SQI y Gurú en Servicio al Cliente como “el Experto en Servicio al Cliente para América Latina” y agregó que es testigo del increíble crecimiento y éxito de Oscar Marcos convirtiéndose en el mejor conferencista en Servicio al Cliente para América Latina.
- Recientemente obtuvo el reconocimiento del Salón de la Fama 2014 otorgado por la Red Mundial de Conferencistas con sede en Alemania.
- Consultor certificado. Ha impartido más de 50 cursos in-house, más de 80 talleres abiertos, más de 25 conferencias magnas y se ha presentado en más de 80 Convenciones.
- 8 años de alianza con Service Quality Institute certificándose para facilitar toda la gama de programas de SQI.
- En el 2011 fue galardonado con el premio “SQI Market Strategy Leader” por John Tschohl en la Convención Anual de Service Quality Institute en Cancún, México donde también realizó exitosamente una conferencia magistral a Representantes de más de 12 países.
- En 2013 fue reconocido como el mejor vendedor del mundo, premio a la excelencia mundial, recibiendo el reconocimiento en Estambul Turquía en manos de John Tschohl Presidente de SQI y Gurú en Servicio al Cliente.
- En el 2014 fue galardonado nuevamente como el mejor vendedor del mundo, premio a la excelencia mundial, por parte de John Tschohl, Presidente de SQI y Gurú en Servicio al Cliente.
- Ha formado a más de 20 mil personas en diferentes partes del mundo.



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

Phone: (619)862-7694

E-mail: carmen@servicequality.com • Web: www.customer-service.com • Skype: [carmenvelasco-sqi](https://www.skype.com/profile/carmenvelasco-sqi)