

- Arabia Saudita
- Argentina
- Australia
- Bolivia
- Brasil
- Camerún
- Canadá
- China
- Colombia
- Corea del Sur
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Estados Unidos
- Filipinas
- Guatemala
- Holanda
- Honduras
- Hong Kong
- India
- Indonesia
- Israel
- Kenia
- Kuwait
- Malasia
- Maldivas
- México
- Nicaragua
- Nueva Zelanda
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Puerto Rico
- Reino Unido
- República Dominicana
- Singapur
- Sudáfrica
- Surinam
- Tailandia
- Tanzania
- Trinidad
- Uganda
- Uruguay
- Venezuela

Programas de SQI:

## “Cómo Convertir a Sus Colaboradores en Maestros del Servicio Excepcional”



John Tsohoh, Fundador de Service Quality Institute

**S**ervice Quality Institute (SQI), el líder global en servicio al cliente, pone a su disposición una extensa gama de herramientas en español para construir una Cultura de Servicio en su organización. Pueden comprarse por separado, “a la carta”, o como parte de un “Programa Bufé” con uso ilimitado de todos nuestros programas. Nuestros programas están disponibles para entrega / implementación en cualquier país del mundo.

### 12.5 Pasos Hacia Una Cultura de Servicio



### Contenido:

- I. Programas para los colaboradores.....Pag. 1 – 13
- II. Programas para directivos, gerentes y mandos medios.....Pag. 13– 16
- III. El Plan Bufé.....Pag. 17 – 18
- IV. Diseño de la tecnología SQI.....Pag. 18 – 20
- V. Cómo comprar.....Pag. 20

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

## I. Programas para todos los colaboradores



### 1. Service First, la Videoteca de Servicio al Cliente™ ("El Servicio es Primero™")

**E**señe a **todos** sus colaboradores el arte del servicio al cliente con una **nueva** sesión cada semana o cada mes.

Son doce videos breves y entretenidos, cada uno enfocado en una destreza diferente de servicio, desde trabajo en equipo y manejo de quejas, hasta destrezas telefónicas y cómo entregar valor agregado.

Cada sesión es 15 minutos de video y 45 minutos de discusión de grupo estructurada. El programa viene completo con una Guía del Líder de 121 páginas, 12 Guías de Discusión, un set de slides de PowerPoint y una Guía de Dinámicas con 24 ejercicios prácticos para convertir sus sesiones en un encuentro interactivo.

Puede usar sus videos una y otra vez para entrenar a **todos** sus empleados de hoy y a los que contrate en el futuro. No hay costos recurrentes, ni licencias de participante que comprar para cada colaborador. Recomendamos un set por cada tienda, oficina o sucursal. Descuentos por volumen disponibles. El programa está completamente en español. Versiones en inglés de los videos se incluyen gratis.

#### **Materiales del facilitador:**

- 12 videos, por descarga digital.
- Lbro Servicio al Cliente.
- Video John Tschohl Speaking.
- Set Digital del Facilitador, con Guía del Líder de 121 páginas, Guía de Dinámicas y 12 presentaciones en PowerPoint.

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

**Materiales del participante:**

- Guías de Discusión, que pueden reproducirse gratis sin límite.

- Arte digital de los diplomas para graduar a cada colaborador que complete el programa.

**Inversión:**

- \$1970 USD en 10 cuotas de \$197 USD, cargadas una cada mes a su tarjeta de crédito.
- O ahorre \$273.00 USD con un pago único de sólo \$1697 USD
- Los videos también pueden comprarse sueltos por \$197 USD c/u.

**2. ¡Sonríe! (Smile)**

Una excelente actitud es esencial para una primera impresión positiva. *Sonríe*, el nuevo programa de Service Quality Institute, enseñará a cada colaborador cómo iniciar y mantener interacciones positivas y agradables, para que los clientes se sientan bienvenidos y valorados. Enseña cómo disfrutar del trabajo, cómo construir en sí mismo una actitud positiva, cómo desarrollar empatía, cómo ponerse en los zapatos del cliente y cómo enfocarse en el momento presente, para atender mejor a los clientes, sentirse útil y enamorarse de su trabajo, para que la sonrisa en el rostro sea genuina, y no una pose fingida.



—Materiales del facilitador:

Guía del Líder y un video.

—Materiales del participante:

Libro *Sonríe*, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

**Inversión:**

- \$997 USD por facilitador (\$797 USD c/u a partir de 5).
- \$19.97 USD por participante (precios especiales a partir de 100).  
Especial: Kit Inicial 1 Facilitador y 25 participantes por \$1497 USD.

**2. Atendiendo al Cliente Molesto**

Un programa para enseñar a todos sus colaboradores cómo atender quejas, desactivar situaciones explosivas y cómo manejar clientes enojados antes de que los problemas crezcan. En sólo dos sesiones de cuatro horas cada una, cada uno de sus colaboradores podrá convertirse en un experto en resolución de problemas y en cómo convertir a alguien enojado en un FAN de su organización.



Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

- *Materiales del facilitador:* Guía del Líder y dos videos.
- *Materiales del participante:* Libro Clientes Molestos, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

**Inversión:**

- \$1197 USD por facilitador (\$897 USD c/u a partir de 5).
- \$21.97 USD por participante (precios especiales a partir de 100).
- Especial: Kit Inicial 1 Facilitador y 25 participantes por \$1497 USD.

### 3. Coaching Para el Éxito

**U**n atleta de alto desempeño necesita un coach que lo ayude a superar sus límites, crecer profesionalmente y confiar en sí mismo. Sucede lo mismo con los colaboradores: para un alto desempeño, una de las competencias más críticas de un líder tiene que ver con las destrezas de comunicación, retroalimentación y liderazgo que le permitan desarrollar a los miembros de su equipo como individuos altamente competentes, para que lleguen a sentirse preparados, con la confianza y conocimiento necesarios, para manejar cualquier situación posible: actuar con inteligencia, sentido común y empowerment para cuidar y crecer el negocio. **Enseña cómo apoyar, entrenar, desarrollar, retroalimentar y, si es el caso, cómo despedir a miembros del equipo.**



- *Materiales del Facilitador:* Guía del Líder de 180 páginas y 2 videos, de 55 minutos en total.
- *Materiales del Participante:* Manual Coaching para el Éxito, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado de Cumplimiento.

— **Inversión:**

- \$1297 USD kit del facilitador
- \$ 97 USD cada kit del participante
- Especial: \$1997 USD Kit Inicial para 1 facilitador y 12 participantes

Disponible también para implementación in-company, en formato de seminario intensivo de dos días, 100% en español: \$12,397 USD por grupo en modalidad presencial, o bien \$8997 USD en formato en línea.

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

## 4. Sentimientos

Con más de 2.5 millones de graduados, Sentimientos es el programa de servicio de mayor venta en el mundo. Se enfoca en construir a la persona, desarrollar autoestima y autoconfianza, y en las destrezas fundamentales de servicio al cliente, comunicación positiva y trabajo en equipo. Se implementa en tres sesiones de cuatro horas cada una. Cada facilitador recibe un Kit del Facilitador con una detallada Guía del Líder que enseña paso a paso cómo impartir el programa, así como un set de tres videos. Cada participante obtiene su propio Kit del Participante, con el libro Sentimientos y materiales de apoyo.

- *Materiales del facilitador:* Guía del Líder y tres videos.
- *Materiales del participante:* Libro Sentimientos, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado.

### — Inversión:

- \$1197 USD por cada facilitador (\$997 USD c/u a partir de 5).
- \$21.97 USD por cada participante (precios especiales a partir de 100)
- Especial: Kit Inicial (1 Facilitador y 25 participantes): \$1,697 USD

Sentimientos está disponible en tres versiones:

### 4.1 Sentimientos

Para tiendas, restaurantes, hoteles, transporte, comercio, supermercados, distribuidores de vehículos, talleres, construcción, industria, manufactura, mayoreo, telefonía, alimentos, venta minorista, transporte, colegios, universidades, tecnología y otras firmas comerciales y de servicios.



### 4.2 Sentimientos para Profesionales

Para bancos, aseguradoras, call centers, corporativos, firmas profesionales, consultoras, bufetes legales, gobiernos y en general ambientes formales de “saco y corbata”.



### 4.3 Sentimientos Healthcare

Para clínicas, hospitales, centros médicos y centros de diagnóstico.



Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

## 5. Facultamiento / Empowerment:

**E**l pilar fundamental de una cultura de servicio es la habilidad de todos los empleados para tomar decisiones instantáneas a favor del cliente. Es el empleado que recibe la queja quien debe tomar acción. De inmediato. “Facultamiento: una forma de vida” es nuestro programa para enseñar facultamiento, responsabilidad, confianza, sentido común y toma de decisiones a cada uno de sus empleados. Dos sesiones de cuatro horas cada una.



- *Materiales del facilitador:* Guía del Líder y dos videos.
- *Materiales del participante:* Libro del Participante, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño, Certificado.

### — Inversión:

- \$997 USD por cada facilitador (\$797 USD c/u a partir de 5)
- \$21.97 USD por cada participante (\$16 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes \$1,397 USD

## 6. Rapidez (Speed):

**E**nsena destrezas de organización, manejo del tiempo y cómo crear sentido de urgencia. Cómo actuar YA. Es una metodología para reducir dramáticamente el tiempo que toma completar cualquier tarea y acortar tiempos de respuesta a los clientes. Su objetivo es erradicar la costumbre de dejar las cosas para después, desterrando para siempre la palabra “mañana”. El mantra es “¡Rápido, Ahora y Bien!”. Dos sesiones de cuatro horas cada una.



- Materiales del facilitador:*  
Guía del Líder y dos videos.

- Materiales del participante:*  
Libro Rapidez, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

### Inversión:

- \$997 USD por cada facilitador (\$797 USD c/u a partir de 5)
- \$21.97 USD por cada participante (\$17 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial 1 Facilitador y 25 participantes por \$1,397 USD

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

## 7. Recuérdame

**R**econocer y llamar a cada cliente por su nombre es probablemente el máximo nivel de servicio al cliente. Con Recuérdame todos sus colaboradores aprenderán una metodología para usar en forma estratégica los nombres de los clientes para hacerlos sentir importantes y bienvenidos – y construir lealtad de marca. Dos sesiones de cuatro horas cada una.

— *Materiales del facilitador:*  
Guía del Líder y 2 videos.

— *Materiales del participante:*

Libro Recuérdame, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado.

— *Inversión:*

- \$997 USD por cada facilitador (\$797 USD c/u a partir de 5)
- \$21.97 USD por cada participante (\$17 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes \$1,397 USD



## 8. Muévete! (Moving Up)

**S**e enfoca en motivación y actitudes. Una cosa que limita el crecimiento y desarrollo de las organizaciones es que sus empleados no sueñan: se sienten seguros en su puesto y se conforman. Por muchas razones (como baja autoestima, conformismo, falta de ambición) no creen que puedan ascender y lograr más. Los empleados ideales, en cambio, piensan en grande. Trabajan con dedicación y diligencia para hacerse indispensables. Se ponen metas y luchan para lograr sus sueños. Los empleados que agregan valor se superan haciendo más, cuidando a los clientes y trabajando con creatividad – se hacen extraordinarios al ser más rápidos, más productivos y más humanos. “Muévete” le ayudará a desarrollar en sus empleados ambición por superarse dentro de la organización, el deseo de hacer más y mejores cosas, y les enseñará cómo hacerse más valiosos para la empresa y para sus clientes. Dos sesiones de cuatro horas cada una.

— *Materiales del facilitador:* Guía del Líder y dos videos.

— *Materiales del participante:* Libro Muévete, Estándares de Desempeño y Certificado.



Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

— *Inversión:*

- \$997 USD por cada facilitador (\$797 USD c/u a partir de 5)
- \$21.97 USD por cada participante (\$17 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes \$1,397 USD

## 9. Leales de por vida

**P**rograma para todos los empleados sobre lealtad y recuperación del servicio: cómo “salvar” al cliente luego de que se ha cometido un error. Enseñará a todos sus colaboradores cómo llevar al cliente del infierno al cielo en 60 segundos o menos. Una sesión de 4 horas. Train-The-Trainers.



— *Materiales del facilitador:*

Guía del Líder y un video.

— *Materiales del participante:*

Libro Leales De Por Vida, Tarjeta de Técnicas y Certificado.

— *Inversión:*

- \$797 USD por cada facilitador (\$597 USD c/u a partir de 5)
- \$15 USD por cada participante (\$13 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por \$997 USD

## 10. Servicio Excepcional

**E**nseña cómo caminar la milla extra y dar valor agregado con servicio al cliente. Una vez el servicio es bueno, cómo hacerlo excepcional. Se enfoca en cómo superar las expectativas del cliente. Desarrolla orgullo, profesionalismo y espíritu de equipo. Enseñará a sus empleados cómo sorprender a los clientes con su atención, acciones y palabras. Se implementa en una sesión de cuatro horas.



— *Materiales del facilitador:*

Guía del Líder y un video.

— *Materiales del participante:*

Cuaderno de trabajo, Tarjeta de Técnicas, Estándares de Desempeño y Certificado.

— *Inversión:*

- \$797 USD por cada facilitador (\$597 USD c/u a partir de 5)
- \$15 USD por cada participante (\$13 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por \$997 USD

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

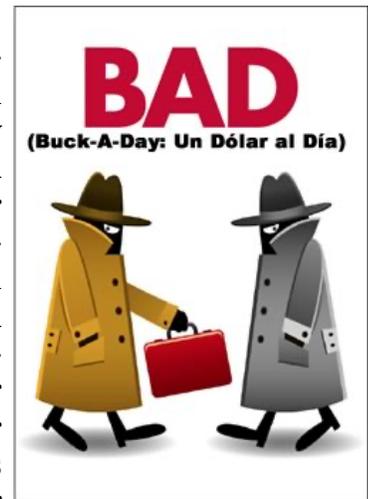
## 11. Buena Idea (Good)

**C**ampaña de ideas que pone a todo el mundo a pensar en cómo mejorar la calidad y la experiencia del cliente. Es para *toda* la empresa. Se basa en humor, competencia amistosa, y recompensa no-monetaria. Lograremos tasas de participación del 80% al 95% de su fuerza laboral. Service Quality Institute proporciona el sistema completo de ejecución, paso a paso, incluyendo todos los materiales de comunicación, premios, soporte y software para capturar y medir los resultados, así como la estructura para organizar el Comité de Implementación que será responsable de seleccionar y asignar prioridades a las ideas que se van a implementar.



## 12. Un Dólar al Día (BAD: 'Buck A Day')

**S**imilar a la campaña Buena Idea, pero enfocada en reducción de costos. Es un evento de 30 días de duración para toda la empresa, completamente estructurado y fácil de implementar, que pondrá a todos sus empleados a generar con entusiasmo ideas para ahorrar dinero, reducir costos y eliminar el desperdicio. El propósito es que cada colaborador aporte una que ahorre a la empresa al menos un dólar al día. La campaña es ligera, rápida y divertida. Se basa en humor, premios no-monetarios y competencia positiva entre compañeros y departamentos. La Guía del Coordinador enseña paso a paso y día por día todo lo que necesita saber para ejecutar con éxito la campaña. Multiplique los 250 días laborales del año por su número de empleados para obtener los ahorros estimados del primer año. Service Quality Institute proporciona todos los materiales, soporte telefónico y software para medir resultados – y garantiza que sus ahorros superarán su inversión, o le reembolsaremos la diferencia.



### *Materiales:*

Todos los materiales están incluidos. Cada campaña viene completamente estructurada con todo lo que necesita para la implementación, desde la detallada Guía del Coordinador, que enseña paso a paso y día a día cómo ejecutar la campaña, hasta las Guías del Líder, FlipCharts en PowerPoint, posters, banners, plantillas, premios no monetarios para TODOS los colaboradores que aporten ideas, maquetas, tarjetas de captura de ideas, newsletters y todos los elementos que harán de su campaña un evento absolutamente memorable. Incluye soporte telefónico y por email ilimitado.

### Inversión Buena Idea o Un Dólar al Día :

- \$35 USD por colaborador, con descuentos de volumen a partir de 100

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

- empleados.
- Flat-fee de \$1997 USD para empresas con hasta 50 colaboradores.

## II. Programas para directivos, líderes y gerentes

### 1. LET: Liderazgo de Equipos Facultados

**M**etodología para liderar y gerenciar en el contexto de una Cultura de Servicio: cómo dirigir el día-a-día en función del cliente. Enseña empowerment, trabajo en equipo, comunicación positiva, coaching, cómo celebrar el desempeño y cómo lograr que sus colaboradores para que lleguen a pensar como dueños. Trabaja en analizar políticas y procedimientos, detectar y resolver brechas de servicio, y diseñar nuevos estándares de servicio al cliente para su organización. Es un seminario/taller de dos días de inmersión total, conducido en español para su equipo gerencial por un coach élite de Service Quality Institute Latin America.



#### Material:

Manual LET y libro “Servicio al cliente: el arma secreta”, de John Tschohl.

#### Inversión:

- \$15,000 USD por grupo en formato presencial, o bien sólo \$9,920 USD en modalidad remota en línea, sin recargo por hasta los primeros treinta participantes.
- LET está también disponible abierto al público, como parte del Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente.

### 2. Vacas Sagradas: Diseñando la Experiencia del Cliente™

**S**i usted fuera omnipotente, ¿cómo sería, en completo detalle, la experiencia que le gustaría entregar a sus clientes para que la sola idea de irse (o quedarse) con la competencia fuera *ridícula*?

Vacas Sagradas es una intervención estratégica para desarrollar un “Extreme Makeover” de la experiencia del cliente en su empresa. Son dos días de retiro gerencial (o seis sesiones en línea), para diseñar la ‘Experiencia



Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

Ideal', detectar y eliminar las 'reglas estúpidas' que estorban a los clientes), crear el PODER para actuar, con un plan práctico y detallado de acción inmediata.

**Materiales:**

— Herramienta ACES (Análisis Confidencial de Estrategia de Servicio), Manual Vacas Sagradas y libro "Servicio al cliente: el arma secreta".

**Inversión:**

— \$15,000 USD presencial, ó \$9,920 USD en línea.

### 3. El Efecto WOW



Olvídese de tener 'clientes'... ¿por qué no lograr **fanáticos** para su marca y para su empresa?

**S**eminario estratégico sobre los principios, estrategias y mejores prácticas de servicio para lograr FANS, no clientes. Perfecto para su próxima convención anual, reunión de ventas o para dar a todo su equipo una poderosa inducción a la Cultura de Servicio.

**Inversión:**

- \$10,350 USD, más gastos de viaje en clase ejecutiva. En modalidad remota en línea son sólo \$7,997 USD.
- Disponible como conferencia estratégica de dos horas, o como seminario de día completo, sin recargo.
- **No hay límite en el número de participantes**, sujeto sólo al aforo del local. En línea hay un cargo extra a partir de 500 personas.
- Disponible también, en fechas escogidas, como seminario abierto al público, por \$397 USD por persona.

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

## 4. Certificación Internacional en Servicio al Cliente



**C**uatro días de inmersión total (o diez sesiones intensivas en línea), para certificarse en una metodología estructurada y sistemática para construir una Cultura de Servicio en su empresa, y **transformar** la experiencia del cliente. Para fechas, sedes y el temario detallado, visite [www.servicequality.net/certificacion](http://www.servicequality.net/certificacion)

### *Inversión:*

- Presencial: \$2800 USD por persona, ó \$2297 USD con pago único temprano.
- En línea: \$2600 USD por persona, ó \$2097 USD con pago único temprano.
- Paquetes de grupo disponibles.
- Disponible también in-company, en privado para su empresa.

## 4. Coaching para el éxito

**P**rograma intensivo de dos días para directivos, gerentes y mandos medios de su organización, enfocado en desarrollar destrezas de Coaching para mejorar el desempeño del equipo y la habilidad de guiar al personal a su cargo para entregar un servicio al cliente de clase mundial. Enseña cómo apoyar, entrenar, desarrollar, retroalimentar y, si es el caso, cómo despedir a miembros del equipo. Impartido en español por un Coach Élite de Service Quality Institute Latin America.



### *Inversión:*

- \$10,397 USD por grupo presencial, ó \$8,997 USD en línea.

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

- Incluye hasta por los primeros 30 participantes.
- Libros de trabajo, licencias de entrenamiento y diplomas para cada persona.
- Gastos de viaje en clase ejecutiva son por separado.

### III. Para toda la organización: Plan Estratégico de Cultura de Servicio



**E**l Plan Estratégico de Cultura de Servicio, o “Plan Bufé”, es un proceso de acompañamiento integral, con horizonte de tres años, para construir una verdadera Cultura de Servicio en la organización.

En vez de eventos aislados, lo que SQI propone es un enfoque disciplinado basado en repetir y reforzar, con el acelerador siempre a fondo para mantener a la organización en forma, como un atleta de alto desempeño.

Hacemos algo nuevo y fresco con TODA la empresa cada cuatro a seis meses.

Incluye todo el acompañamiento, asesoría, materiales, facilitación a nivel gerencial, Train-The-Trainers y todo el soporte necesario.

La inversión depende sólo del conteo total de colaboradores de la empresa.

Arabia Saudita  
 Argentina  
 Australia  
 Bolivia  
 Brasil  
 Camerún  
 Canadá  
 China  
 Colombia  
 Corea del Sur  
 Costa Rica  
 Ecuador  
 El Salvador  
 Estados Unidos  
 Filipinas  
 Guatemala  
 Holanda  
 Honduras  
 Hong Kong  
 India  
 Indonesia  
 Israel  
 Kenia  
 Kuwait  
 Malasia  
 Maldivas  
 México  
 Nicaragua  
 Nueva Zelanda  
 Panamá  
 Paraguay  
 Perú  
 Puerto Rico  
 Reino Unido  
 República Dominicana  
 Singapur  
 Sudáfrica  
 Surinam  
 Tailandia  
 Tanzania  
 Trinidad  
 Uganda  
 Uruguay  
 Venezuela

## IV. Diseño de la Tecnología SQI

**N**uestros programas son fáciles de usar, diseñados para impacto inmediato. Nuestra tecnología de aprendizaje estructurado ahorra el 80% del tiempo de entrenamiento de sus empleados, el elemento más caro. Cada programa viene con todo lo necesario:

### Para los facilitadores:

- **Guía del Líder**, completamente detallada con todo lo que hay que saber y hacer, paso a paso para facilitar el programa con éxito, incluyendo dinámicas, ejercicios y ejemplos.
- **Videos**, con las dramatizaciones, ejemplos, casos y explicaciones que, en combinación con las instrucciones de la Guía del Líder, permiten al facilitador enseñar el contenido en forma fácil, amena y eficaz, con escenas y situaciones, 100% en español, que presentan la manera correcta y la incorrecta de abordar cada situación.
- **Train-The-Trainers**: para ciertos programas ofrecemos opción de un seminario de Entrenamiento de Entrenadores (Train-The-Trainers), por un costo extra, para certificar equipos de facilitadores internos de su organización.



### Para cada colaborador:

- **Libro del Participante**, fácil de usar y comprender, con las tareas, ejercicios y cuestionarios que se usan durante las sesiones.
- **Evaluación de Estándares de Desempeño**, para que supervisores y jefes inmediatos puedan evaluar la evolución de cada persona, tras el entrenamiento.
- **Diploma**: al final de cada módulo usted podrá graduar a todos los participantes con los **Certificados de Cumplimiento** que vienen incluidos con cada licencia.

**V. Múltiples idiomas:** nuestros programas están disponibles en español e inglés, así como en chino, ruso, portugués, indonesio, árabe, y más.

Arabia Saudita  
Argentina  
Australia  
Bolivia  
Brasil  
Camerún  
Canadá  
China  
Colombia  
Corea del Sur  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
Estados Unidos  
Filipinas  
Guatemala  
Holanda  
Honduras  
Hong Kong  
India  
Indonesia  
Israel  
Kenia  
Kuwait  
Malasia  
Maldivas  
México  
Nicaragua  
Nueva Zelanda  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
Puerto Rico  
Reino Unido  
República Dominicana  
Singapur  
Sudáfrica  
Surinam  
Tailandia  
Tanzania  
Trinidad  
Uganda  
Uruguay  
Venezuela

**VI. Entrega a domicilio:** entregamos en su puerta, en cualquier país.

**VII. Garantía:** sin peros, sin condiciones, su satisfacción está garantizada o devolveremos su dinero: utilice cualquiera de nuestros sistemas de aprendizaje para capacitar a todos sus colaboradores y si *después* de haber completado el entrenamiento no está satisfecho con los resultados simplemente devuélvanos los materiales para un completo reembolso.

## **Contacto**

**Para pedidos, información y atención personalizada:**

**Cristina Torres, Directora de Negocios**

Service Quality Institute Latin America

**E-mail: [cristina@servicequality.net](mailto:cristina@servicequality.net)**

México: (+52) 55-4169-1185

USA: (+1) 305-432-2705

Colombia: +(57) 300 929 4091

Guatemala: (+502) 4112-5309

**[www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)**

 WhatsApp: +52 (55) 1376-5389

