

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

# “**el Efecto Wow!**”

Seminario Gerencial

**7 sedes para escoger**

El Efecto WOW se presentará en 7 sedes para toda América Latina este 2017, en horario **intensivo** de 7:30 am a 6:30 pm:

-  **Ciudad de México:** 5 de julio, Club de Banqueros
-  **Monterrey:** 7 de julio, Hotel Holiday Inn Valle
-  **Guadalajara:** 11 de julio, Grand Fiesta Americana
-  **Bogotá:** 19 de julio, Hotel Sonesta
-  **Medellín:** 21 de julio, Hotel Dann Carlton
-  **Panamá:** 25 de julio, Hard Rock Hotel
-  **Guatemala:** 10 de agosto, Hotel Las Américas

Construyendo una Cultura de Servicio al Cliente en su Organización

Un Día de Estrategia con

## **Mynor Izquierdo**

Chief Customer Service Coach de Service Quality Institute Latin America, el líder global en servicio al cliente

¿Cuánto dinero pierde actualmente su empresa a causa de clientes mal atendidos que se fueron con la competencia?

Una estrategia de marketing que nadie podrá copiarle nunca es aquella enfocada, en forma sistemática, en que **todos** sus colaboradores traten a los clientes “**como tratarían a la abuelita**” - para que su organización pueda graduarlos como **FANS** que regresan una y otra vez.

“**El Efecto WOW**” es un seminario gerencial intensivo, en formato express de un sólo día, especialmente diseñado para líderes y ejecutivos ocupados, con información directa de alto impacto, y de inmediato uso práctico. El objetivo es aprender un poderoso conjunto de estrategias de rápida implementación para que hacer negocios con su empresa sea **fácil, delicioso y memorable**.

### Incluye:

El seminario incluye Manual Gerencial “**El Efecto Wow**”, coffee breaks, comida, y diploma.

### Bono GRATIS.

Además, con su pago temprano reciba GRATIS el Video, Guía del Líder y Libro del Participante del programa “**Servicio Excepcional**” (un valor de \$797.00 USD), que usted podrá usar en su empresa después del seminario para empezar el “contagio” con sus colaboradores.



### Programa

- La Estrategia de Servicio
- Fans, no clientes
- Diseñando una **Experiencia Irresistible**
- Eliminando las **Reglas Estúpidas**
- Cómo acabar con la “**Burocracia**”
- Creando **conveniencia** para sus clientes
- El **impacto financiero** del servicio
- La hemorragia silenciosa: cómo medir el costo de la **deserción de clientes**
- **Marketing Activo:** adiós a las “**4 P**”
- Cómo ganar **market-share** con un servicio **único y diferente**
- La Estrategia del Elefante Naranja
- Liderar para servir
- “**Enamorar a los de adentro**”
- **Empowerment:** decisiones instantáneas
- **Rapidez:** acelerando la operación
- Manejando **clientes enojados**
- Del infierno al cielo: **Service Recovery**
- Cómo **contratar, entrenar y retener** empleados que amen a los clientes
- **Coaching** de servicio al cliente
- **Servicio Excepcional:** cómo enseñar servicio al cliente a sus empleados
- Construyendo una **Cultura de Servicio**

### Dirigido a

Empresarios, directivos, gerentes, ejecutivos, líderes, supervisores y colaboradores clave interesados en cambiar la historia de sus organizaciones a través de dominar el arte de crear **FANS**, en vez de tener simplemente “clientes”.

### Comentarios sobre Mynor Izquierdo y Service Quality Institute

“Mynor será una persona que recordaré el resto de mi vida. Recomiendo el programa al 1,000%”

- **Silvia Calvillo, Grupo Fransun** (Tampico, Tamaulipas, México)

“¡El evento y el Coach Mynor Izquierdo son fuera de serie! ¡Qué cariño! Excelente seminario.” - **Julio Barrero, Universidad de La Sabana** (Bogotá, Colombia)

“Una experiencia de alto nivel” - **Claudia María Sanabria, Banco Promérica** (Tegucigalpa, Honduras)

“Llevó a mi organización hacia una experiencia WOW. Felicidades al Coach Mynor Izquierdo y muchas gracias a **SQI Latin America**.”

- **Leonardo Castro, Cima Group** (Guayaquil, Ecuador)

“El Coach Mynor Izquierdo dejó una huella muy grande en nosotros” - **Viviana Morales, El Tiempo** (Bogotá, Colombia)

### Información e inscripciones:

 **SQI Latin America**

México: +52 (55) 4169-1185

Colombia: +57 (1) 381-9461

USA: +1 (305) 432-2705

Guatemala: +(502) 4112-5309

Costa Rica: +(506) 4000-6941

Panamá: +(507) 833-7546

[direccion@servicequality.net](mailto:direccion@servicequality.net)

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

 Facebook.com/SQILatinAmerica

 WhatsApp:+52 (55) 6474-0712

 **Service Quality Institute**  
El líder global en servicio al cliente

# ¿Por qué “fans” en vez de clientes?

¿Le gusta algún deporte? ¿A qué equipo le va? Si su equipo pierde, ¿deja usted de ser fan? Si un aficionado, digamos, del Barcelona o del Real Madrid (en un día en que su equipo perdió), llegara a una tienda vestido con orgullo con la camiseta de su equipo y el vendedor le dijera “oye, tenemos una promoción: si te quitas esa camisa, la **tiras** al suelo, y la **escupes**, te damos 25% de descuento en toda la tienda”, ¿qué haría un verdadero fan? ¿Aceptaría? ¡Jamás! Esa es la esencia de un “fanático”: por eso es mejor negocio ganar **FANS** que conformarse con tener “clientes”.

## “¿Podemos darnos el lujo de seguir perdiendo clientes?”

La **deserción de clientes** es la hemorragia silenciosa que está limitando el crecimiento de su empresa.

Un cliente que fue mal atendido, o que se tropieza con la “**burrocracia**” o las “**políticas estúpidas**” de una organización es un **riesgo financiero**. Son millones los que suelen estar en juego. El problema es que la contabilidad tradicional no mide el costo de perder clientes: la caja registradora sólo suena cuando entra dinero, no cuando los clientes simplemente se van.

Enojado, cansado de quejarse (o en digno silencio), un cliente decepcionado puede no volver más. Peor, si no hacemos nada por recuperarlo, se lo habremos regalado a la competencia. Servicio al cliente no tiene que ver con ‘precio’ ni ‘promociones’: el secreto para dominar el mercado es sencillamente hacer

felices a sus clientes: crear una **sucesión de experiencias positivas** que nos permita ganar **FANS**. ¿Por qué? Porque los fans nos dan sus **emociones**, además de su dinero.

Los clientes se van, pero los fans, aún si cometemos un error, podrían perdonarnos y volver. En el Seminario “**El Efecto WOW: Cómo Crear una Cultura de Servicio**” usted aprenderá estrategias, principios y técnicas puntuales para eliminar las cosas que hacen enojar a sus clientes, derribar la tramitología, y lograr una ventaja competitiva a través de repensar su operación **desde los zapatos del cliente**.

Olvídense de tener clientes ¿Por que no crear **fanáticos** para su marca y para su empresa? Un fan todo lo soporta y todo lo perdona. Los “clientes” pueden ser infieles, pero los fans son **leales de por vida**.



## Mynor Izquierdo

Es Chief Customer Service Coach y Director de Consultoría de Service Quality Institute Latin America. Pionero del sistema Marketing Activo aplicado a la estrategia de servicio al cliente, es creador de la Metodología HUMOR, del sistema MAPEO™ y del Fun Delivery System™. Es Director Académico del Programa de Certificación Internacional de Servicio al Cliente de SQI Latin America, que imparte en países como México, Colombia, Perú, Guatemala, Ecuador, Puerto Rico y República Dominicana. Con más de 13,600 horas de vuelo como conferencista internacional y facilitador en el tema de **Estrategia de Servicio**, se especializa en ayudar a las organizaciones hispanas, en su propio idioma, a construir una Cultura de Servicio.

### Oportunidad única:

El nuevo Formato Express de Service Quality Institute, de un sólo día intensivo de duración, le permite participar y aprender de nuestra metodología por una fracción de los \$2,500 USD por persona que normalmente llegan a costar nuestros programas.

### “El Efecto WOW”: inversión:

- ~~\$597 USD por persona~~
- **Ahorre \$100.00 al inscribirse temprano**, pagando sólo **\$497 USD** por persona.

### “+1”: Gerente General GRATIS

Con cualquiera de los Pases de Equipo el CEO / Gerente General de su organización participa GRATIS, como invitado especial, además de los participantes incluidos en el paquete.

### Especial para grupos:

Debido a sus alcances estratégicos, a las sesiones de trabajo práctico, discusiones y ejercicios de aplicación, este programa es especialmente valioso para **grupos** y **equipos gerenciales**:

- **Pase de Equipo 5 personas “+1”:** \$1,997 USD **Con pago temprano: \$1,697 USD**
- **Paquete de Equipo 10 personas “+1”:** \$3,697 USD **Con pago temprano: \$3,197 USD**
- **Paquete de Equipo 20 personas “+1”:** \$6,997 USD **Con pago temprano: \$5,997 USD**

### Formas de pago:

• Transferencia bancaria o tarjeta de crédito. En México, Colombia, Guatemala y Panamá también aceptamos cheques en moneda nacional.



## Service Quality Institute

Con representantes en 40 países, el **Service Quality Institute** está considerado como el líder global en **Estrategia de Servicio al Cliente**. Fundado hace 47 años por **John Tschohl**, el SQI se dedica a ayudar a organizaciones alrededor del planeta a conservar a sus clientes, crecer su negocio y ganar market-share a través de construir una **Cultura de Servicio** y desarrollar las destrezas de sus ejecutivos y colaboradores. Entre sus clientes han figurado Federal Express, Texaco, Kellogg, Pizza Hut, DHL, Hyatt Hotels, 3M, Target, Motorola, Coca-Cola, Grupo Roldán, E. Wong, Cinépolis, Banorte, Banco Promérica, Ecopetrol, Cervecería Centroamericana, Cablemás, Primera Plus, Veris, Hamburg Süd, y Grupo Lala.



John Tschohl, Fundador de Service Quality Institute, está considerado como el **gurú mundial del servicio al cliente**. Es autor de libros como “Servicio al cliente: el arma secreta”, “Cosechando”, “Loyal For Life”, “Empowerment” y “Moving Up”.

### Información y boletos:

**SQI Latin America**  
México: +52 (55) 4169-1185  
Colombia: +57 (1) 381-9461  
USA: +1 (305) 432-2705  
Guatemala: +(502) 4112-5309  
Costa Rica: +(506) 4000-6941  
Panamá: +(507) 833-7546

Cupo limitado. Reserve su lugar HOY.

[direccion@servicequality.net](mailto:direccion@servicequality.net)  
[www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)

Facebook.com/SQILatinAmerica

WhatsApp:+52 (55) 6474-0712



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