

# “Manejando Quejas, Clientes enojados y situaciones difíciles”



## Testimonios de egresados:

“¡Veinte sobre diez! Súper informativo. Amo, amo, amo las referencias con base en estudios y ejemplos de cómo se ha aplicado a otras organizaciones.

Salgo del seminario con mucho conocimiento y muchas ideas para implementar. ¡Muchas gracias!”

**Santiago Casanova,**  
*The Virtual Assistants Co. – TVAC*  
Tegucigalpa, Honduras

“Considero que ahora tenemos muy buenas herramientas, que ayudarán a todo el equipo a tratar con nuestros clientes. Sin duda utilizaremos estas técnicas en nuestro día a día. Siendo del área de servicio, este seminario nos va a ayudar muchísimo a manejar clientes difíciles y complicados, ahora todos sabemos cómo actuar al encontrarnos frente a ellos.”

**Guadalupe Luna, PPG Comex**  
Ciudad de México

“Este curso me amplió el conocimiento para dar soluciones a quejas y a personas enojadas. Me deja el proceso, paso a paso, para saber cómo manejar las situaciones en el momento y satisfacer tanto al cliente como a la empresa.”

**Moisés Fernández Flores, Grupo CAVI**  
Zacatecas, México

“El seminario me dejó literalmente un cambio de chip, una nueva visión y panorama, y nuevas experiencias. Me llevo herramientas que para mí son **ORO SÓLIDO**. ¡Mil gracias!”

**Angélica Jazmín Pérez Gómez, FUCAM**  
Ciudad de México

“Fue un gusto haber estado en este curso tan enriquecedor, ¡totalmente recomendado!”

**Alex Borbor Tomalá, Servinacional**  
Guayaquil, Ecuador



“Fue un gusto trabajar una nueva cuenta con Service Quality Institute. ¡Las sesiones me fascinaron! Gracias por darnos herramientas para hacer un trabajo mucho más eficiente. Hablando de procesos de equipo, hay momentos muy difíciles en donde nos toca atender a clientes y resolver situaciones complicadas. Muchas gracias por las herramientas que nos compartieron, el contenido nos va a ayudar muchísimo.

El seminario me ha encantado, y me llevo muchos aprendizajes.”

**Rocío Hernández Salazar, PPG Comex**  
Ciudad de México

“Muchas veces vemos el servicio desde otro punto de vista, y vemos las quejas como sólo un cliente molesto. Para mí fue un curso con mucho conocimiento a cada paso, no sólo el libro o las experiencias que escuchamos, sino también el campo que me abre ahora de cómo manejarlo. ¡Muchas gracias!”

**Nathalie Cuyán, FUNDEA**  
Guatemala

“Fueron doce horas de mucho provecho y gran ayuda en cuanto al tema de manejo de clientes internos y externos en la empresa. Me llevo mucho conocimiento, métodos, y paso a paso de cómo tratar a mi cliente y no sólo mantenerlo, sino convertirlo en **fan**.

Después de este seminario, considero que seré una persona más paciente y empática con los clientes.”

**María Fernanda Colindres Méndez, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“Desde la primera clase empecé a adquirir conocimientos que ya estoy aplicando en mi empresa. Siento una satisfacción enorme al ver cómo a pocos días de haberlo aplicado ya tengo clientes más felices. Sobre todo encontré la causa raíz de varios problemas. ¡Muchas gracias!”

**José Luis Barrales Hernández,**  
**Cafetería Cero es Tres**  
Ciudad de México

“He estado implementando las herramientas que nos han dado a conocer aquí en mi relación con el cliente, y me han sido efectivas. Sé que al ir puliendo, al aplicarlas como un sistema, como causa-efecto, me ayudarán a mí y a mi equipo a tener una mayor eficiencia y mejores reacciones de los clientes.”

**Elizabeth Gómez Zapata, Grupo CAVI**  
Zacatecas, México

Agradezco el esfuerzo brindado por cada uno del equipo de SQI. Estoy agradecida por el conocimiento que me han brindado para poder escuchar y solucionar de la mejor manera a los clientes, aún después de que haya estallado la bomba.”

**Ana Lucía Salazar, Grupo Cayalá**  
Guatemala

“Definitivamente fue un curso bastante nutritivo, independientemente del área y puesto que ocupamos dentro de la empresa, pero para los que estamos directamente atendiendo al cliente y dando la cara por la empresa, el impacto es aún mayor. Esto definitivamente nos ayudará a mejorar nuestro servicio, y en añadidura subir nuestras ventas y rentabilidad, todo ello en la medida y la rapidez con que implementemos lo aquí aprendido. Agradezco a mi empresa por la oportunidad de participar, a todo el equipo de SQI y al coach Mynor”

**Fernando Padilla González, Colomer**  
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, México

“Este seminario me ayudará mucho día a día, para ser la mejor persona que le pueda atender a un cliente.”

**Elías Joel García Vincés, Servinacional**  
Guayaquil, Ecuador

“Lo que me llevo es el conocimiento de cómo comprender las emociones del cliente y cómo conocerlo para ayudarlo. También que el cliente es todo aquel que no soy yo, y por eso debo conocer lo que desean y si es necesario, hacerme responsable de ello. Por último, aprender que la calma es importante para llevar las cosas por buen camino.”

**Esteve David Concuá Gómez, Intelaf**  
Guatemala“

“Me llevo la experiencia de sentir que hay mucho que dar en el servicio al cliente. Puedo llevar herramientas y explotarlas con el personal que desee ser parte de este reto que es crear una marca que *estalle* en el mercado por su buen servicio.”

**Carmen Handal, Hospital y Clínicas Viera**  
Tegucigalpa, Honduras

“Me siento satisfecha, el curso cumplió mis expectativas. Confirmé que el cliente es la razón de ser, y que el ejercicio de servir vale la pena. El cliente no llega en contra de uno, está insatisfecho por una situación puntual. Considero que tengo mucho para compartir con mi equipo de trabajo y mucho para poner en práctica”

**Paula Barona, Coomeva**  
Cali, Colombia

“He aprendido a que es importante tomarme el tiempo para escuchar, ser empática, tomar control y responsabilidad, y hacerlo de una manera pronta y eficaz.”

**Miriam Barrera, Condado Naranja**  
Guatemala“

“Les agradezco desde lo más profundo de mi ser por compartir sus conocimientos y experiencia en este curso. Yo tuve la oportunidad de participar en Ecuador, donde se lucieron tanto que ahora realmente me impulsó a matricularme. Aprendí tanto que lo puse en práctica, y me sirvió tanto tanto, que ahora me llaman para capacitar y transmitir los conocimientos que adquiriré en este seminario tan grande que pude compartir con ustedes tres días.

¡Mynor realmente se pasa! Que Dios lo bendiga porque es un excelente coach. ¡Gracias!”

***Lisbeth Castrillón***

Lima, Perú

“Este seminario me ayudará mucho día a día, para ser la mejor persona que le pueda atender a un cliente.”

***Elías Joel García Vincés, Servinacional***

Guayaquil, Ecuador

“Estos 3 módulos me ayudaron a entender el labor que realizo en el hospital apoyando a los pacientes. Todas las herramientas que nos enseñaron serán aplicadas para mejorar en éste y otros lugares.”

***Stephanie Cinthia Rodríguez Palma,***

***Hospital FUCAM***

Ciudad de México

“Ha sido un taller súper enriquecedor. Lo que más me gustó son las herramientas.

Trabajo en una empresa donde el área de servicio al cliente no existía hasta hace unos pocos meses, así que nos veíamos en la necesidad de atender a nuestros clientes pero sin las herramientas.

Realmente, todo lo hacíamos al dedillo o por instinto. ¡Este seminario me viene súper bien!

Me encantó la aportación del libro y todos los ejercicios en los que he estado trabajando. Los he estado aplicando como cliente interno, que es uno de los retos más grandes que tengo en mi organización actual.

Me llevo bastante, y de aquí voy al Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente, que sé que también le va a agregar bastante valor a todo lo que aprendí.”

***César de León, Turnos Media Puerto Rico***

Santo Domingo, República Dominicana

“El curso me pareció genial, obtuve mucho aprendizaje. Fue dinámico, divertido y un gran llamado a la acción. Invita a buscar oportunidades de mejora y realizar acciones para alcanzarla.

¡Gracias!”

***Karen Espinoza, Banco Azteca***

Tegucigalpa, Honduras

“Un seminario de mucha utilidad, con ejemplos, consejos y estrategias. Nos permite crecer, esperar lo predecible y siempre tener un “as” bajo la manga para actuar rápido, buscar y tomar decisiones, y compensar cuando es apropiado.

Me llevo una gran experiencia y aprendizaje.

¡Felicidades!”

***Cristian Manuel Luque, INPREMA***

Tegucigalpa, Honduras

“Gracias por compartir tantas experiencias, conocimientos, tips y anécdotas. Aprendí y reforcé conocimientos en el área de atención al cliente para atender al cliente irritado o complicado.

Me quedó muy presente el actuar rápido, tomar responsabilidad, usar el facultamiento y compensar al cliente. Sé que esto funciona, y estoy agradecida ahora que lo podré aplicar de manera lógica y coherente. ¡Muchas gracias!”

***Alexis Salazar, Condado Naranjo***

Guatemala

“Fue una experiencia muy buena. Cada minuto fue productivo. Me di cuenta de lo fácil que es manejar las situaciones y clientes difíciles. Y digo fácil porque las herramientas proporcionadas, como el saber escuchar y ser empático, son cualidades que como ser humano deberíamos tener. Excelente entrenamiento, llevo más herramientas para tratar a mis clientes, amigos, familiares y personas en general.

¡Gracias y felicidades!”

***Josué Nathanael Huevo Orellana,***

***Fundación Covel***

Tegucigalpa, Honduras

“Tengo 22 años en atención a clientes y me llevo nuevas experiencias y nuevas formas de ver una situación. Motivan mucho la energía, entusiasmo y experiencia del coach. ¡Bendiciones!”

***José Domingo Estrada Zet, Intelaf***

Guatemala

“Encuentro este taller lleno de mucha información valiosa y enriquecedora para la vida laboral y personal. Es dinámico, entretenido, y despejó muchas de mis dudas. Pude identificar puntos débiles en el abordaje de clientes difíciles.

Las pausas y dinámicas activas hacen del seminario entretenido.”

***Lourdes Daniela Rivas, Banco Azteca***

Tegucigalpa, Honduras

“Muy agradecida y complacida con este seminario lleno de conocimiento y múltiples aprendizajes.

Muy satisfecha con el contenido. Definitivamente este curso debería de ser impartido a todo el personal de una empresa, tenga o no contacto directo con el cliente, ya que nos enseña cómo ser empleados más humanos de verdad. Gracias por toda la información compartida. ¡100% recomendados!”

***Jasmín Stefanny Sarmiento Castillo, Hospital y Clínicas Viera***

Tegucigalpa, Honduras

“Es muy grato para mí que nos hayan abierto la mente para utilizar las herramientas que ya teníamos aquí, pero no nos dábamos cuenta.

Ahora, con este abanico de posibilidades, tenemos la opción de darle la mejor respuesta al cliente, y también tranquilizarnos con respecto a su eventual mal carácter.

Muchas gracias.”

***Manuel Sandoval, PPG Comex***

Ciudad de México



“Considero que este seminario era necesario, ya que día a día tratamos con clientes enojados y situaciones difíciles y no siempre sabemos cómo lidiar con ellos, y dejamos que nuestro impulso tome control de nosotros. Ahora podremos pensar mejor las cosas antes de actuar para cumplir nuestro propósito, dar un buen servicio, y que el cliente se sienta satisfecho por haber solucionado el problema.”

***Daniel Hernández, The Virtual Assistants Co - TVAC***  
Tegucigalpa, Honduras

“Doy gracias a Dios por recibir este curso tan dinámico, aprendí mucho.  
Me dio las herramientas para poder brindar un mejor servicio y controlar las quejas y situaciones difíciles. Felicidades a Mynor Izquierdo y a todo el equipo de Service Quality Institute.  
¡Vamos por más!”

***Fernando Archila, Texpetrol***  
Guatemala

“Me llevo una nueva forma de ver las quejas: no como problema sino como una oportunidad de mejora. Me llevo una forma de soltar los sentimientos después de cada queja.”

***Diana Hernández, Banco Central Honduras***  
Tegucigalpa, Honduras

“Fue un gran aprendizaje para mí y mis compañeros. A veces nos enfrentamos a situaciones difíciles con los clientes y no sabemos cómo manejarlas, nos frustramos y no podemos controlar nuestras emociones.

Ahora me llevo mucho aprendizaje: desde saber escuchar a un cliente y saber qué decirle, hasta saber controlar mis emociones. Es muy admirable el trabajo del Coach Mynor Izquierdo,  
¡Muchísimas gracias!”

***Belén Quintero, PPG Comex***  
Ciudad de México

“Me cambió totalmente la manera de cómo lidiar con clientes y sus quejas. Desde mañana pondré todo lo que he aprendido en curso. ¡Gracias!”

**Marco Antonio Lainez Godoy,**  
**Grupo Aurum – Blintec**  
Tegucigalpa, Honduras

“Me llevo muchos conocimientos para seguir atendiendo a los clientes, para poder solucionar sus dudas. Son muchas herramientas que me hacían falta.

A mí me gusta mucho trabajar con clientes y creo que este taller me ayudó muchísimo. Gracias porque me mantuve siempre activa, siempre pendiente. El tema fue muy, muy interesante. ¡Muchas gracias! Espero participar en un seminario próximo.”

**Astrid Carolina Ordóñez, FUNDEA**  
Guatemala

“Para lo que al día a día vivimos en la empresa, este tipo de seminarios nos ayuda para poder resolver los conflictos generados por las quejas o clientes molestos. Lo recomiendo porque nos expande la mente, nos ayuda para saber qué acción tomar y cómo actuar, y no quedarnos estancados con el cliente.

La metodología utilizada ayuda a no aburrirse o distraerse del objetivo del seminario. En lo personal me gustó mucho y lo recomendaré a otras personas”

**Leiry Milena Gabarrete Portillo, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“Éste fue un regalo que me dio la empresa como un incentivo. Siempre me ha apasionado mucho el servicio al cliente, amo atender a la gente y me encanta servir. Para mí, este curso es como una herramienta que puede venir a calar y pulir esas cosas en las que he pensado y he tratado de aplicar para que la gente se sienta bien, aunque la empresa no sea mía.

Muchas veces nos enfocamos en que “soy sólo un empleado”, pero cuando yo busco y trabajo para la empresa, sirvo para ella como si fuera mía. El cliente puede sentir esa personalidad, y eso he aprendido aquí.

Aprendí herramientas de cómo solucionar situaciones cotidianas de manera fácil, para poder darle al cliente su mejor experiencia. Pero lo que más me llevo es pensar en ese cliente como si fuera yo: cómo me sentiría, cómo quisiera que me trataran. Siempre utilizando la “E” de “empatía” como recurso. Así que, ¡muchas gracias! Muchas felicidades, Mynor es un EXCELENTE expositor.”

**Katherine Villalobos de Huitz, Grupo Mejora**  
Guatemala

“¡Realmente impresionante! Estoy agradecida por estas doce horas de capacitación. He salido de mi zona de confort. Pensaba que había estado haciendo bien las cosas, cuando en realidad se pueden hacer mejor, dando siempre un extra.

Adicional a ser empleada, tengo un emprendimiento, y este curso me vale por MIL.  
¡Muchas gracias!”

***Fabiola Cáceres, INPREMA***

Tegucigalpa, Honduras

“Muy agradecida, estas herramientas son muy importantes para nuestro trabajo. Sobre todo, me llevo un gran aprendizaje acerca del control de la inteligencia emocional. Aprendí que al final, la función del equipo es el servicio al cliente, y tenemos

que presentar siempre una buena cara y una buena solución, con respeto, y sobre todo de la mejor manera para que el cliente se vaya satisfecho con nuestro trabajo, y podamos ser cada día mejores. ¡Gracias por todo!”

***Jaqueline Leyte, PPG Comex***

Ciudad de México

“Me llevo un TESORO, gracias por tanto conocimiento compartido con nosotros, me siento muy satisfecha y con muchas herramientas, tácticas y técnicas para aplicar en mi trabajo y diario vivir. También me ha ayudado a darme cuenta de errores a corregir. Muchas gracias y bendiciones.”

***Marjorie Zúñiga Mera, Servinacional***

Guayaquil, Ecuador

“Yo trabajo como Jefe de Servicio al Cliente en una compañía de dispositivos médicos, y todo lo he hecho de manera empírica. Me voy con la satisfacción de que todas las cosas que escuché aquí, de alguna manera he venido haciéndolas. Aún me falta, y aprendí muchísimas otras como el tema de retornar a la calma, y el llegar a la raíz para no cometer los mismos errores siempre.

Me voy con muchísimo gusto y lo primero que quisiera es participar en la Certificación Internacional en Servicio al Cliente. Es una meta que quiero ponerme, porque este tema de servicio me apasiona.”

***Shirley Sáenz, Biotronitech***

Bogotá, Colombia

“Me gustó mucho la capacitación, definitivamente se necesita más cursos como

éste para mejorar los procesos en las empresas.

La inversión valió la pena al 100%, este conocimiento no tiene precio. Aprendí mucho sobre las emociones y definitivamente eso ayuda mucho con cómo uno debe abordar una situación difícil. Pero no sólo en el negocio, también en la vida cotidiana.”

Ixchel Modhwadia,

***The Virtual Assistants Co – TVAC***

Tegucigalpa, Honduras

“De mucha virtud y aprovechamiento este taller, logré conocer más para saber tratar con clientes y dar soluciones con efectividad y éxito.”

***Soreyda Garay, Honduras Operación y Mantenimiento***

Tegucigalpa, Honduras

“Me voy de este seminario con mucha más experiencia, empoderado, con herramientas, con ganas de seguir aprendiendo, y contento.”

**Luis Antonio Fuentes, Intelaf**  
Guatemala

“¡Muy buena experiencia! Nunca había estado en una capacitación como ésta. Ahora tengo herramientas para saber cómo actuar; llevar a mi empresa una lista de cosas por cambiar, estar preparados en toda situación difícil, solucionar rápido, y tener soluciones a todas las quejas.”

**Emma Nohelia Ramírez Ramos, Clínicas Odontológicas DAS**  
Tegucigalpa, Honduras

“El seminario cambió mi perspectiva de cómo manejar clientes enojados, ya que como bien explicó Mynor, lo importante es cómo me manejo yo ante este tipo de clientes. No puedo controlar al cliente, pero sí puedo controlarme yo. Aprendí estrategias prácticas de cómo actuar ante estas situaciones.”

**Martha Rivera**  
Honduras

“Aprendí herramientas aplicables a mis actividades diarias, que escuchar y mantener la calma es clave para tener éxito a diario, y a recuperar actividades que hacía y dentro del día a día no les he dado importancia. ¡Excelente contenido!”

**Gladys Velásquez, TexPetrol**  
Guatemala

“Una jornada muy interesante, dinámica y de mucho conocimiento. Si bien lo hemos escuchado anteriormente, en esta ocasión hizo un cambio de confort y abrió el panorama de estrategias para aplicar de manera personal y en el trabajo. El área de atención es la cara de cada institución, implica una gran responsabilidad y oportunidad con nuestros clientes.

Me llevo el compartir nuevas experiencias, muchos puntos de vista e ideas para implementar, para un mayor compromiso en todos los campos. Gracias por su proactividad y por compartir sus conocimientos. Gran equipo el de Service Quality Institute, ¡excelente todo!”

**Lidia Romero, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“Me llevo una gran experiencia, mucho aprendizaje, y el saber cómo lograr la satisfacción del cliente poniéndome en su lugar.”

**Maribel Cruz, Sudamericana Seguros**  
La Paz, Bolivia

“Excelente información. Llevamos muchas ideas y conocimientos con respecto a la atención a clientes que se sienten molestos o insatisfechos por algún error.

En la medida en que podamos poner en práctica estos conocimientos, nos irá súper bien y sobre todo lograremos dar un excelente servicio a nuestros clientes. ¡Gracias, muchas gracias!”

**Heidy González, Detalles de Construcción**  
Tegucigalpa, Honduras

“Excelente experiencia. Conocer lo que he dejado de hacer para dar un buen servicio me impactó, ya que no es importante sólo lo que pueda estar haciendo mal, sino lo que no estoy haciendo para lograr clientes satisfechos.

El material y la exposición me serán de gran ayuda, no sólo para el trabajo sino también para la vida.”

**José Barrientos, Grupo Aurum**  
Tegucigalpa, Honduras

“El seminario me pareció genial, ya que logré identificar tips que me ayudarán en el momento de atender a los clientes.”

**Iris Meza, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“La mejor experiencia en asesoría, ya que mi puesto de trabajo es asesor de servicio. Veo gran cantidad de clientes, soy prácticamente el rostro de la empresa. Cualquier falla de mantenimiento recae sobre mí. De mucha ayuda este seminario.”

**José Aarón García Duarte, Grupo Aurum**  
– **Blintec**  
Tegucigalpa, Honduras

“Toda mi gratitud por estos conocimientos. Tengo un lema: Casi el 95% de un negocio es el cliente. Sin él, creo que todo lo demás no existe. Realmente me llevo un manjar de herramientas que indudablemente me van a servir para tener un mayor crecimiento tanto laboral, con el cliente, como en lo personal. ¡Muchas gracias!”

**Elizbeth Gómez Zapata, Grupo CAVI**  
Zacatecas, México

“Mi experiencia con el seminario fue de mucho aprendizaje y conocimiento. El objetivo no sólo es dejarlo en la mente, sino llevarlo a la práctica del día a día y compartirlo con los compañeros. Me da cuenta que fallamos cuando desconocemos cómo manejar a los clientes difíciles.

Gracias por compartir su valioso conocimiento y sus experiencias vividas.

**Waldina Jeanneth Castillo Matías,**  
**Hospital y Clínicas Viera**  
Tegucigalpa, Honduras

“Fue un curso de mucha calidad humana. Al principio estaba algo renuente; cuando vi a Mynor por primera vez, dije ‘¡chín, habla mucho!’”. Pero ahora me siento muy satisfecha con todas sus enseñanzas y comentarios, y con el contenido. El seminario me va a ayudar mucho para sensibilizarme con nuestros clientes. ¡Muchas gracias!”

**Blanca Estela Zarate, PPG Comex**  
Ciudad de México

“Aprendí herramientas útiles para poder atender a los clientes, en este caso vecinos, ya que administro condominios, pero también a los otros departamentos que están dentro de la corporación. ¡Gracias!”

**Anaitte Alvarado, Condado Naranjo**  
Guatemala

“Lo que aprendí fue principalmente a mantener la calma ante cualquier situación, así se salga de control. Esto nos ayudará a seguir manteniendo al cliente.”

**Crispín Eduaardo Rivera, Grupo CAVI**  
Zacatecas, México

“Me pareció muy bueno el seminario, puesto que a diario me toca atender al público, y cada caso puede ser complicado. Muchas veces incluso debo lidiar con situaciones personales de las docentes que nos visitan. En general estoy muy satisfecha con las herramientas que brindaron, sin duda alguna serán efectivas al ponerlas en práctica.”

**Yarisa Lanza, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

Fue muy interesante y entretenido. Estoy agradecida, es la primera capacitación que tomo desde que ingresé a trabajar en la organización. Si hubiera sabido todo lo que ahora sé, no me hubiera sentido perdida en mi trabajo como los primeros meses. Lo que me ayudó es que soy servicial y tengo paciencia. Aún así fue complicado lidiar con algunos clientes.

Los felicito, y siempre recordaré en especial la última frase. A veces me siento presionada, pero sé que puedo dar mucho más. Seguiré capacitándome. No era mi idea trabajar en Servicio al Cliente, pero ese es el camino que Dios me ha dado.

¡Muchas gracias!”

**Cesy Belinda Banegas, Unitec**  
Tegucigalpa, Honduras

“Quiero agradecerles por este tiempo y estos tips y estrategias que no sólo nos sirven a nosotros, sino también a nuestros líderes. Nos sirven para buscar alternativas que no conocemos. Por ejemplo compensar al cliente, que es algo que casi no hacemos. O el poder darnos un tiempo para respirar, el cual a veces sí tomamos. Es una práctica que también me parece muy, muy útil. Al inicio tenía mucha renuencia. “¿Cómo que tres horas diarias? ¿Qué vamos a platicar? ¡Va a ser bastante tiempo!” Ahora siento que hasta podría durar más.

¡Este tema da para mucho!”

**Eduardo Hernández González, PPG Comex**  
Ciudad de México

“Me llevo de este curso mucho aprendizaje y experiencia. Muchas gracias!”

**Whendoly Santos Venegas, Sanatorio Español**  
Torreón, Coahuila, México

“Llevo conmigo muchos conocimientos, tips y técnicas para poner en práctica al momento de enfrentarme a clientes en situaciones difíciles en mi entorno laboral. Soy supervisora del área de ventas y me será de mucho apoyo para poder asesorar a mi equipo de trabajo, y facultarlos para que puedan tomar decisiones sin sobrepasar muchos filtros de aprobación para dar una respuesta rápida al cliente molesto.

Pediré a mis superiores que este entrenamiento se pueda impartir a todo el área de ventas.”

**Loli Virnalici Lobo Murillo,**  
**Bendeck Industrial (Basilio's)**  
Tegucigalpa, Honduras



“Agradezco su dedicación al darnos todos estos ejemplos y herramientas. Algo que aportó mucho fue escuchar los casos de todos. Incluso quienes no habían participado, los veías asintiendo con la cabeza, como diciendo “sí, a mí también me pasó” o “sí, yo también conozco a ese cliente”. Eso te da otro panorama de ver que no estás solo en esto. No sólo a ti te dan lata, no sólo a ti te llegaron a hablar mal o quejarse contigo. Te hace ponerte en el lugar del otro y decir “oye, también a mí me pasó esta situación”.

De alguna forma, hoy se crea un equipo diferente, más robusto, en el que te puedes acercar al de al lado y preguntar “oye, ¿cómo tratarías esta situación?”.

Si bien es un camino largo y quizá no vamos a dominar la técnica al 100% para mañana, de alguna forma nos iremos convirtiendo en expertos en este tema Aprenderemos cómo manejar una situación y cómo darle la vuelta.” ¡Gracias!

**Kary Rodríguez, PPG Comex**  
Ciudad de México

“¡Me fascinó el seminario!, fue de mucho aprendizaje. Puedo ver todo desde otra perspectiva al saber cómo manejar a un cliente molesto. Lo que más me llamó la atención fueron los cuatro principios para manejar situaciones difíciles, y qué es lo que espera el cliente recibir al manifestar su queja. Sé que podré ponerlo en práctica en mi área de trabajo.”

**Julia Yolanda Chicas Cano,**  
**IPM—Instituto de Previsión Militar**  
Tegucigalpa, Honduras

“Primero, ¡gracias por todo el conocimiento! Nos enseñaron que el cliente no solamente es el que compra, sino también el compañero, o cualquier persona que no soy yo, y que al final uno siempre debe buscar la excelencia.

¡Fue un gusto compartir con todos!”

**Anaité Alvarado Dubón, Condado Naranjo**  
Guatemala

“Me pareció una excelente capacitación. Muy dinámico, contenido muy valioso que se debe poner en práctica. Claro que lo recomendaría.

Estoy satisfecha y agradecida por el aprendizaje.”

***Karina Landa, INPREMA***

Tegucigalpa, Honduras

“La agencia se encarga de supervisar, fiscalizar, regular y emitir licencias sanitarias. Ésto hace que tengamos una variedad de clientes nacionales e internacionales, con intermediarios locales. Es el cliente más difícil, ya que la presión crece si no damos una respuesta rápida, eficiente, y correcta.

Ésta fue una experiencia reveladora, que pude compartir con una variedad de personas de instituciones tanto públicas como privadas.”

***Kelyn Torres, ARSA Agencia de Regulación Sanitaria***

Tegucigalpa, Honduras

“¡Fue muy interesante! Me ayudó a recordar la bonita experiencia que es el trato al cliente, y volver a poner en práctica algunas cosas que habíamos dejado de hacer. Me voy con nuevos tips, muy buen curso, felicidades y muchas gracias.”

***José Jácome, Servinacional***

Guayaquil, Ecuador

“Gracias por todo este conocimiento compartido, sin duda aprendí mucho. Sobre todo, voy a ponerlo en práctica a lo largo de mi vida, tanto en lo laboral como en lo personal. ¡Muchas gracias!

Espero que no sea la última, porque me encantó.”

***Mirna Mejía, Bendeck Industrial (Basilio's)***

Tegucigalpa, Honduras

“Aprendimos a reconocer cosas que quizá veníamos haciendo mal. Nos transmitieron seguridad y confianza para poder tener el control de emociones o situaciones incómodas, y manejarlas de la manera correcta.

Sin duda nos llevamos una gran experiencia y un buen resultado, el cual nos hará llegar mucho más lejos de lo que hemos llegado.

¡Gracias por su entrega!”

***Gerson Jeovanni Martínez, Grupo Aurum***

Tegucigalpa, Honduras

“El seminario me dejó muchas cosas: cómo escuchar, cómo no tomar de forma personal las palabras de los clientes enojados, y cómo lograr que tanto ellos como nosotros estemos en paz. Que al final no nos afecte ni nos baje el ánimo o la capacidad de dar buenas soluciones. Los clientes no están enojados con nosotros, sino con la situación.”

***Rafael Alejandro López Martínez,***

***PPG Comex***

Ciudad de México

“Muy bueno el contenido. Me hizo reflexionar de muchos temas del día a día. A veces uno se siente cansado, pero eso hace ver que uno es esa naranja cuyo propósito de vida es que le saquen el jugo.

En resumen, tengo 3 conclusiones:

1. Que estoy en la posición correcta, me gustan los clientes. 2. Que debo seguir empoderando a mi equipo como lo he hecho. 3. Debo seguir con muchos temas de crecimiento que agregan valor a mi autoestima. ¡Muchísimas gracias por todo!, un contenido bastante, bastante efectivo para mi vida, tanto personal como laboral. ¡Crecimiento seguro!”

***Angelina Vigail Silvestre Montejo, FUNDEA***

Guatemala

“Fue una experiencia exitosa, puesto que me concentré en aprender cómo entender mis emociones, desenvolverme mejor en mi empleo, y poder dar un mejor servicio al cliente. Con ayuda del coach ahora me dirijo a ponerlo todo en práctica, a tratar de ayudar a mi empresa y equipo de trabajo.”

**Wilian Ruiz, Portal Cafetero**

Honduras

“El seminario “Manejando Quejas” en general me ha parecido un éxito. El coach sabe transmitir las ideas de una manera clara, precisa, con ejemplos completamente reales y cotidianos que se presentan a diario en nuestra empresa. Me voy con una excelente impresión y conocimiento que no tenía, o creía tener pero no era así.”

**Sandra Banegas, Unitec**

Tegucigalpa, Honduras

“El seminario me ayudó a recuperar confianza en mí misma, entender cómo piensan las demás personas, tomar responsabilidad de las situaciones, y empoderar a mi equipo.

Me ayudó a ver a todo aquel que no soy yo como un cliente, a servir con perseverancia, paciencia y empatía. Me ayudó a entender que las grandes personas siempre reflejan un gran negocio y tienen grandes equipos.”

**Andrea Altamirano, Grupo Aurum**

Tegucigalpa, Honduras

¡Los felicito por el excelente evento!”

**Nely Xiomara Guerrero Hernández,**

**Fundación Covelo**

Tegucigalpa, Honduras

“Muy buenas herramientas y mejores prácticas para llevar cada día ¡Excelente, Gracias!”

**Francisco Javier Favela, Grupo CAVI**

Zacatecas, México

“Agradezco este tiempo, y por compartir con nosotros su conocimiento y experiencias, las cuales son muy valiosas y nos ayudarán mucho en nuestro día a día. También quiero agradecer a la compañía por demostrar su preocupación en brindarnos capacitación y entrenamiento.”

**Hortensia Arellano Plancarte, PPG Comex**

Ciudad de México

“Como mencionó Mynor, en el bosque no hacen ruido los árboles que están creciendo, sino los que están cayendo. Yo tomé este curso porque escuché que mi bosque se estaba cayendo. Valió la pena cada peso que invertí. Desde la primera semana que estuve en el seminario comencé a aplicarlo. ¡Me encantó muchísimo!, estoy muy contento con ustedes. Aparte del conocimiento, nos motivan a que lo ejerzamos.

Estoy muy agradecido con todo el equipo de SQI por la gran oportunidad de seguir creciendo. Esto me lleva a otro nivel, a otro escaloncito. Muchas veces hacemos las cosas nada más por hacerlas y no tenemos la consciencia del por qué lo hacemos.

Ahora soy consciente de por qué y para qué hacerlo. Muchas gracias.”

**José Luis Barrales Hernández**

Ciudad de México

“Me hizo entender que no podemos controlar las situaciones externas que el cliente pasa en su día a día, pero sí podemos cambiar el ambiente y la perspectiva del cliente con brindarle soluciones y no excusas. Aprendí las diferentes formas de calmar al cliente y ponerme en sus zapatos para entender lo que realmente necesita.”

**Mónica Coronado, Grupo Cayalá**

Guatemala

“Yo tomé la Certificación Internacional en Servicio al Cliente el año pasado, y tomé éste otro seminario porque quedé fascinada con todo el contenido que los cursos de Service Quality Institute entregan, realmente aportan muchísimo conocimiento.

Tomé los cursos porque tengo un proyecto personal, y me estoy preparando como facilitadora y entrenadora. Soy facilitadora de la cámara de comercio de Cali, Colombia, y ya estoy empezando a dar algunos cursos y charlas relacionados con servicio al cliente para los empresarios de la región.

Toda esta información me aporta mucho y me hace crecer. Fortalece aún más las habilidades que quiero mejorar.

¡El seminario Manejando Quejas fue espectacular, aprendí muchas cosas!

Aunque leas mucho sobre el tema y hayas recibido diplomados y certificaciones, siempre encuentras información nueva que te llena y te hace crecer mucho más. Realmente aprendí muchas técnicas valiosas, que refuerzan otros conocimientos y creencias que ya tenía. Escucharlos nuevamente ayuda a consolidar los conocimientos.

En resumen, el curso me gustó mucho, Mynor como siempre fabuloso, y compartir con los demás compañeros y escuchar sus experiencias también me ayuda a crecer. Muchísimas gracias.”

**Pastora Pérez García, Tecnoquímicas**

Cali, Colombia

“Realmente uno de los **mejores** seminarios que he recibido, muy dinámico y enriquecedor. El tema es muy bueno para aplicar en el ámbito laboral y también personal, ya que nos llevó de lo conceptual a lo práctico, con cosas muy reales a lo que vivimos día a día. El expositor tiene un excelente manejo del tema y mantuvo al grupo a un excelente nivel.

“¡Excelente seminario! Me llevo: la importancia de analizar la causa de las quejas, recuperar la calma, y tomar la responsabilidad.”

**Shirley Saenz, Biotronitech**

Bogotá, Colombia

“Me llevo mucho conocimiento de cómo manejar a un cliente molesto. Estos últimos días (no sé si sea por casualidad), he tenido varias situaciones, y con lo aprendido he podido manejarlo de distinta forma. Me voy con otra perspectiva y con la idea muy clara de la importancia que debemos ponerle a las necesidades de nuestros clientes, tanto internos como externos. ¡Gracias por todo!”

**Lesly Lourdes Barán, FUNDEA**

Guatemala

“Me llevo mucho aprendizaje en sentido común, soluciones rápidas, empoderamiento... El dinamismo y carisma del expositor mantuvo mi atención en todo momento. Espero recibir más entrenamientos de igual o mayor calidad que éste. ¡Bendiciones y Éxitos!”

**Diana Ivonne Varela,**

**Bendeck Industrial (Basilio's)**

Tegucigalpa, Honduras

“¡Este curso es muy aplicable a nuestra forma de trabajo!”

**Juan Alberto Muñoz, Texpetrol**  
Guatemala

“Quedo muy satisfecha con este seminario de “Manejando Quejas, clientes enojados y situaciones difíciles”. Mi puesto de trabajo consiste en recibir todas las quejas de los docentes. Todo lo explicado por el coach ha sido muy favorable, y a partir de mañana iniciaré mi día con otra mentalidad para atender a los clientes. En Service Quality Institute son los mejores. Cero aburrimiento y todo muy dinámico.

¡100% recomendados!”

**Mavis Koritza Danza, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“Muchas gracias al Coach Mynor por todos estos días, y todos los tips que nos dio.

Algo súper importante (y que hasta suena un poco trillado) son las relaciones interpersonales. Con todo lo de la pandemia, estar en casa solos, sentados frente a la computadora recibiendo llamadas o quejas, se ven afectadas. No es como estar en la oficina, donde podemos hacer una broma o contarnos algún chiste. Cuesta más despejar la mente. Como equipo de Atención al Cliente ya sabemos hacerlo, pero necesitábamos una manera de reforzarlo. Les agradezco muchísimo, y ojalá nos encontremos de nuevo en el camino.”

**Gerardo Andrés, PPG Comex**  
Ciudad de México

“Lo más valioso fue aprender sobre las experiencias de los demás, para anticiparme y prepararme para futuros incidentes.”

**Ubaldo Arrazola, Banco Central Honduras**  
Tegucigalpa, Honduras

“Aprendí a mejorar mi temperamento, saber cómo actuar con rapidez ante cualquier situación, a ser mejor líder y mejorar procesos internos y externos. Ahora sé que si bien el cliente no tiene la razón, lo puedo hacer sentir como que sí. Aprendí a escuchar de forma activa y establecer un proceso para accionar en el momento. Sobre todo, aprendí a preocuparme cuando sienta que me expresen”

**Nathalie Cuyán, FUNDEA**  
Guatemala

“Me llevo el aprendizaje de cómo tratar, cómo solucionar la queja de un cliente molesto. Cómo actuar y solucionar el problema con rapidez para que el cliente se sienta satisfecho, y no perderlo. La idea de retener a los clientes de un negocio es estar atentos a las quejas y buscar la solución.”

**Franklin Ramiro Betancourth Ramos**  
Restaurante Tortillería y Tienda de Café Mi Delicia  
Tocoa, Honduras

“¡Muchas gracias por este seminario, fue de mucha ayuda! Es primera vez atiendo a un curso como éste, y vamos a poner en práctica todo lo que aprendimos. Son muchas las cosas que no sabía.

Muchas bendiciones, y mil gracias por sus enseñanzas.”

**Hugo Torres, Grupo Aurum**  
Tegucigalpa, Honduras

“Me llevo mucho de esta experiencia: El trabajar en la seguridad y la confianza de que se puede mejorar. El identificar cuál ha sido el obstáculo, y que tenemos la capacidad de solucionarlo. El poder de entender y estudiar las necesidades del cliente para poder brindarle un servicio acorde a ellas. El saber escuchar activamente a la persona, y transmitirle la seguridad de que estamos capacitados para brindarle la solución que él requiere. El crear rapport y un buen abordaje desde el primer momento.”

**Katherina Varela, Mr. Fix It**  
Tegucigalpa, Honduras

“Excelente curso. Me ayudó a saber cómo puedo actuar en una situación difícil. Es importante ser rápido y solucionar el problema al cliente, y si es necesario, compensar. Me gustó mucho la enseñanza de que debemos tomar la responsabilidad y que no hay que buscar culpable en ese momento, sino resolver. El último mensaje también me pareció importante, debemos estar dispuestos a que nos saquen el jugo.”

**Karla Álvarez, Servinacional**  
Guayaquil, Ecuador

“Excelente metodología para brindar el seminario, a través de compartir vivencias e incluir teoría y videos que fácilmente pueden aplicarse en diferentes rubros. Gracias por compartir tips que todos podemos aplicar, incluso me hubiera gustado que durase más tiempo. El servicio al cliente es un mundo apasionante y muy cambiante, en el cual aprendemos a través de experiencias propias y de otras personas.”

**Angela Teresa Mancada, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“¡El curso fue una excelente experiencia! He adquirido conocimiento muy valioso sobre las metodologías y aspectos importantes para tratar las quejas de los clientes.

El manejo de quejas se vuelve un punto esencial para poder resolverle a nuestros clientes. El conocer cómo mantener la calma es un punto que las empresas siempre deben reforzar, así como brindar las herramientas y empoderamiento a los empleados. Todos estos puntos que he aprendido se vuelven un arma valiosa para implementar y concientizar al personal del banco.”

**Linda Lozano, Banco Atlántida**  
Tegucigalpa, Honduras

“¡Gracias por compartir su conocimiento y experiencia! Nos ayudará a mejorar nuestra forma de atender y resolver las quejas que se nos presenten en el futuro. Fue un seminario muy dinámico, me quedo con muchos conocimientos y voy dispuesta a ponerlos en práctica, y pasar lo aprendido a mis compañeros para que juntos podamos brindar un mejor servicio.”

**Dina Elizabet Cael Serech, FUNDEA**  
Guatemala

“Me voy agradecida por las enseñanzas, llevo mucho conocimiento para compartir. Aprendí muchas cosas, pero sobre todo me llevo el no tener miedo a implementar lo que recibí en estas doce horas. Gracias por la historia de la naranja, es excelente saber que todos tenemos una misión de vida y que es mejor compartir nuestro conocimiento, y que no hay que quedarnos con eso y morir siendo innecesarios.”

**Nilda Azucena Hernández Medina, IPM—Instituto de Previsión Militar**  
Tegucigalpa, Honduras

“¡Muy buen curso! Doce horas bien invertidas. Hay varios elementos que nos sirven a los líderes para reforzar a los equipos de atención.

El seminario refuerza las teorías de que la inteligencia emocional es fundamental para poder abordar a cualquier cliente. Y aún más a los clientes molestos. Estoy muy satisfecho de la capacitación. ¡Cinco estrellas!”

**Erick Virgilio Meza Puerto, Banco Atlántida**  
Tegucigalpa, Honduras

“Quiero felicitar a Service Quality Institute por hacer este seminario. Muchas gracias a Mynor por la excelencia en su presentación y por compartir su bagaje de conocimiento.”

**Lisbeth Castrillón**  
Lima, Perú

“Me llevo una buena experiencia y conocimiento, y bastante ánimo para seguir avanzando y poner en práctica todos los tips que nos brindaron, siempre con una buena actitud.”

**José Eduardo Cruz Cotto, Intelaf**  
Guatemala

“Aprendí a no actuar a la defensiva y a tratar de resolver los problemas del cliente como quisiera que me los resolvieran a mí. A nunca tomarme ningún insulto como personal, no escalar la situación, y a tener la confianza para actuar y resolver problemas.”

**Marcela Paredes, The Virtual Assistants Co—TVAC**  
Tegucigalpa, Honduras

“Este curso ha sido de mucho provecho. He aprendido cómo manejar las quejas y situaciones difíciles, lo cual implementaré en mi centro de trabajo, y a su vez retroalimentaré para darle un efecto multiplicador con mi equipo de trabajo.”

**Damaris Cantarero Escobar, INPREMA**  
Tegucigalpa, Honduras

“Fue una bonita experiencia aprender del tema de atender clientes molestos. El aprender y conocer cómo tratarlos, cómo podemos nosotros controlarnos y controlar nuestras emociones al tratar con ellos, no dejarnos llevar por el enojo. También el entender por qué el cliente llega en esa situación, ponernos sus zapatos. Adquirí muy buenos conocimientos en este seminario. Ahora, ¡a ponerlos en práctica!”

**Esna Marina Jacinto Ortega, FUNDEA**  
Guatemala

“Traía grandes expectativas con este seminario, quería aprender mucho. Pensaba que sería genial y que llevaría mi cabeza llena de conocimiento y muy motivada.

¡Objetivo logrado! ¡Expectativa cumplida! Y no sólo llevo lo que el coach nos enseñó, también libros para seguir enriqueciendo mi conocimiento. ¡Felicidades!”

**Irma López Amador, Hospital y Clínicas Viera**  
Tegucigalpa, Honduras

“Como persona me siento muy satisfecha por haber participado en este taller, ya que fue impartido de manera muy profesional. Fueron claros y muy precisos al brindarnos información de cada uno de los temas que abordaron.

Es importante saber cómo manejar situaciones difíciles en mi entorno laboral, y poder compartir el conocimiento con el resto del personal que está bajo mi cargo. Sólo puedo agradecerles por ser los protagonistas de llevar nuestros límites a otro nivel, y hacer que con este resultado podamos sentirnos más seguros de nosotros mismos y capaces sin tener que pasar por encima de otros.  
¡Muchas gracias!”

**Joselyn Ardón, INPREMA**

Tegucigalpa, Honduras

“Fue un curso muy nutrido de información, de diferentes situaciones que suceden y que a veces no nos damos tiempo de analizar y poner atención.

Me quedo con mucha información que poco a poco iré trabajando, con el paso a paso para estar más capacitado y con mayor experiencia. El coach Mynor fue excelente, al igual que la atención del equipo completo de Service Quality Institute.”

**Héctor Jesús Castrejón Soriano, Grupo CAVI**

Zacatecas, México

“Me llevo crecimiento personal, saber que valgo mucho para la empresa, herramientas para ver de mejor manera los requerimientos que me hacen los clientes internos, y saber que puedo empoderar a mi equipo para que puedan dar soluciones rápidas.”

**Angelina Vigail Silvestre Montejo, FUNDEA**

Guatemala

“Me llevo mucho aprendizaje, un autoestima más positivo, ganas de aumentar mi responsabilidad y de pensar siempre en el cliente. Sobre todo la idea de usar empatía al afrontar una queja”

**Heidy Elizabeth Ramos, FUNDEA**

Guatemala

“Este curso resultó muy educativo, siempre es bueno recordar y tomar nuevos puntos de vista para el manejo de quejas y clientes difíciles. Creo que las enseñanzas relacionadas a ponerse en los zapatos de los demás y no dejarse llevar por los sentimientos es muy buena, el ser empáticos. Las principales enseñanzas que me llevo son no perder la cordura, adelantarme al cliente difícil o a la queja, poner atención y hacer preguntas correctas con el fin de solventar los problemas de la mejor manera.”

**Edgardo David Rodríguez,**

**Banco Central de Honduras**

Tegucigalpa, Honduras

“El evento ofrece técnicas que apoyarán a los colaboradores que realizan su labor en el front desk. Me ha hecho abrir los ojos y darme cuenta de que necesitamos trabajar en equipo con los que se encuentran en el back desk para que surja la magia del empoderamiento general, logremos manejar excelentemente las quejas, y así evitar que nuestros clientes se vayan con la competencia.”

**María Isabel Montoya, Grupo Aurum**

Tegucigalpa, Honduras

“Lo que más me gustó de éstas tres sesiones fue descubrir diferentes maneras y procesos de cómo llevar situaciones difíciles sin perder el control de las mismas. Así mismo, entender que el cliente es **todo aquel que no sea yo**. Ser responsables ante la situación que se nos presente y que cuando haya una metida de pata, hay que buscar soluciones y no culpables.”

***Evelyn Karina Zet Xitamul, Maya Express***  
Guatemala

“Me llevo una gran satisfacción al haber llevado este curso. Me dio las bases para saber cómo tratar a un cliente molesto al no haber recibido el servicio esperado. Con práctica y los conocimientos adquiridos, puedo ser una mejor persona para tratar al cliente. Siempre tendré en cuenta la empatía que debo tener ante ellos, proporcionando alternativas de solución ante cualquier problema. Un gran curso con mucha actitud por parte del expositor.”

***Arturo Castrejón, Grupo CAVI***  
Zacatecas, México

“Me encantó, fue una capacitación muy productiva. La pedagogía utilizada te mantiene atento. No es un monólogo, es de mucha interacción. Me gustó tanto, que me gustaría que lo contrataran en el IPM para toda la organización, porque a veces minimizamos a los clientes internos. También solemos sólo solucionar de momento, y nos serviría de mucho enfrentar los problemas de raíz, y que toda la organización hablara el mismo idioma.  
¡Lo recomiendo al **mil** por ciento!”

***Lidia María Romero Castro, IPM—Instituto de Previsión Militar***  
Tegucigalpa, Honduras

“¡Muy buenos tips! Voy con todo para enfrentar a los clientes problemáticos porque entendí que se aprende mucho de ellos. Me encantó el “prometer menos y entregar de más” ¡Muchas gracias por todo, felicidades!”

***Wenner Guzmán, Texpetrol***  
Guatemala

“En estas doce horas de enseñanza he aprendido a manejar de una manera positiva los problemas más frecuentes de servicio al cliente, y ser más efectiva en soluciones inmediatas. Estoy mejorando cada día en mi atención, para poder hacer **fans**.”

***Sandra Corazón, Maya Express***  
Guatemala

“He aprendido las actitudes y posturas que debo tomar en diferentes circunstancias. Me llevo lo importante que es tomar responsabilidad y brindar un buen servicio en los diferentes ámbitos. ¡Gracias!”

***Nattaly Gutiérrez, Condado Naranjo***  
Guatemala

“Adquirí mucho conocimiento, como recordar que un cliente molesto siempre lleva más problemas de fuera. También el siempre tomar acción sobre los casos, saber “escuchar entre líneas” y tomar el inconveniente con rapidez y no redundar. Me llevo el conocimiento de los pasos o bases de cómo tratar a nuestros clientes. Recordar que nuestros clientes son la parte fundamental del crecimiento de nuestra empresa, y que puede que no sea mi culpa que esté molesto, pero sí que debo agotar instancias hasta lograr encontrar la solución.”

***Jonny Antonio de Paz Maldonado, Intelaf***  
Guatemala

“Como rubro logístico y sensible, me llevo lo aprendido para poner en práctica en las situaciones más difíciles del día a día. Me voy totalmente agradecido. Me distraigo fácilmente pero estas últimas doce horas mi atención ha sido capturada totalmente.

Espero crecer y obtener beneficios profesionales poniendo en práctica lo aprendido.

¡Muy agradecido!”

**Rudy Esaú Espinal Reyes, Grupo Aurum**

Tegucigalpa, Honduras

“Este seminario ha sido muy enriquecedor. Llevo doce años trabajando en servicio al cliente, y cuando nos apasiona servir muchas veces actuamos por inercia. Yo creo que necesitamos más conocimiento para poder ir mejorando, y con estas herramientas voy a mejorar cada día más y más. Aprendí algo muy importante: yo creía que un cliente era sólo aquel a quien yo le prestaba un servicio, pero realmente no es así. Cliente es todo aquel que no soy yo. Atender al cliente y darle un buen servicio es entender que no es que el cliente tiene la razón, sino que el cliente es la razón.

Esto lo voy a tomar para mejorar en el ámbito laboral, familiar y social. ¡Muchas gracias por la oportunidad de participar!”

**Loida Mejía, FUNDEA**

Guatemala

“Una experiencia nueva, muy productiva, que servirá de mucho en mi área de trabajo. Aprendí nuevos conocimientos que emplearé en la empresa.”

**Noé Alvarado**

Honduras

“Tuve una excelente experiencia en el curso, pude aprender técnicas que me ayudarán cada día a realizar mejor mi trabajo, a motivar al equipo, y a que nos enfoquemos en el por qué el cliente se queja. Que esto nos ayude a cada día ser mejores, y que cada día evaluemos si estamos realizando de la mejor manera nuestro trabajo.”

**Wendy Gómez, Banco Lafise**

Tegucigalpa, Honduras

“Toda esta información nos da claridad, nos permite ordenar esas estrategias que de alguna forma ya hemos aplicado en algún momento, e incluso tomar algunas nuevas y aplicarlas ahora a nuestra operación. Es información muy valiosa y muy enriquecedora. También escuchar las situaciones que todos hemos vivido, y compartirlas como ejemplos de lo que nos han enseñado en estos días, es de mucho crecimiento. Algo que creo firmemente es que todo lo que aprendemos, ya sea en una capacitación o en el trabajo, nos ayudará también aplicarlo con nuestra familia y con nuestros amigos. Quiero agradecerte, Mynor, pues este tiempo, la paciencia y la información que has compartido con nosotros seguramente nos ayudará a crecer.”

**Karen Leyte, PPG Comex**

Ciudad de México

“Me gustó mucho el curso, aprendí muchas técnicas y herramientas valiosas para aplicar en mi trabajo, pequeños tips que me ayudarán para tener una mejor gestión en mi empresa, tanto con mis compañeros como con mis clientes. Muy buenas técnicas en verdad. ¡Muchas gracias!”

**Ericka Alvarado, Condado Naranjo**

Guatemala

“Un seminario de mucho provecho. Diversos elementos que quizá consideraba o creía conocer, ahora les puedo dar un nombre, entenderlos y aplicarlos para mejorar personal y profesionalmente. Puedo, sobre todo, compartir todo lo aprendido para que otros también puedan mejorar y nutrir el servicio al cliente en la empresa y cualquier otro lugar en el que me encuentren.

¡Gracias!”

**Gary Roberto Lanza, Lotelhsa**

Tegucigalpa, Honduras

“Ha sido de mucha utilidad, empezando por el hecho de no ser una capacitación, sino donde obtuve estrategias que puedo utilizar día a día, herramientas que al poner en práctica mejorarán la experiencia del cliente y el desarrollo de un trabajo de excelencia.

Ha sido excelente. Me llevo conceptos prácticos e ideas frescas, como no dar todo por sentado, no ser cuadrado, saber escuchar, buscar soluciones, conocer lo que hago e ir mejorando. Rapidez, sobre todo rapidez.”

**Jenny Paola Rodríguez Izaguirre, Hospital y Clínicas Viera**

Tegucigalpa, Honduras

“En estas doce horas aprendí a ser paciente, analizar las quejas, tomar control y responsabilidad, y tomar las quejas como una experiencia más para dar una solución. ¡Muchas gracias por la enseñanza!”

**Katerin Zet, Maya Express**

Guatemala

“Me llevo gratos conocimientos del curso. Tengo más de diez años trabajando en servicio y lo hago de manera muy empírica. Este año decidí que quería afianzarlo, quería documentarme, certificarme, conocer. Y me llevo la grata satisfacción de que voy por buen camino, de que muchos de estos conceptos que me llevo y aprendí ahora, lo hacía simplemente por una lógica. Pero ahora ya tengo un sentido de cómo usarlos, y sé que de verdad son bastante importantes para lograr esa satisfacción del cliente.”

¡De verdad, me encantó!”

**Arlenys Brito, Bona**

Santo Domingo, República Dominicana

“Después del seminario me siento más animada para tomar acción, implementar algunas cosas y eliminar otras, para sobrellevar las situaciones difíciles. Al escuchar los comentarios de los demás aprendimos mucho también. A pesar de nuestra experiencia, nunca sabemos todo, siempre hay algo que aprender.”

**Lidia Roquel, FUNDEA**

Guatemala

“El curso es valioso y útil porque se aprende a manejar situaciones difíciles, y a entender que un cliente enojado puede ser un referente si se le soluciona actuando rápido. Siempre habrá algún cliente insatisfecho, pero aplicando este curso, se puede convertir en un cliente leal.

Enfocarse en cómo el personal debe manejar situaciones difíciles y en dar un buen servicio hará que los clientes se multipliquen, y hará temblar a la competencia.”

**Sindy Argueta, Banco Lafise**

Tegucigalpa, Honduras

“Este seminario ha sido bastante enriquecedor para mí, me ha provisto de herramientas tangibles e intangibles para una mejor relación y atención con mis clientes. Considero que el impacto que este taller ha causado en mí se reflejará en mi equipo y a lo largo de toda la organización y los equipos que confligen conmigo. Estoy muy agradecido de la experiencia y no puedo esperar a aplicar los conocimientos. Felicitaciones especiales al coach Mynor Izquierdo por hacer de esta experiencia un proceso no solamente de mucho aprendizaje sino también dinámico y entretenido.”

**César de León, Turnos Media Puerto Rico**  
Santo Domingo, República Dominicana

“Lo importante es escuchar, comprender y resolver. Tener calma, responsabilizarnos del problema, usar el empowerment. Aprender que todo tiene solución, ser positivos y estar abiertos a servir. Y si metemos la pata, nos costará plata, así que ¡a meter menos la pata, para tener clientes felices!”

**Suzette Carlese, Condado Naranjo**  
Guatemala

“Me encantó haber recibido tan valiosa formación, ya que soy quien se encarga de las quejas en todos los canales del banco.

Ya hace tiempo venía frustrada al no saber qué hacer. Hoy me voy con las herramientas que hubiese querido tener hace casi dos años, cuando comencé.

Agradezco el conocimiento, durante todo el seminario ya iba pensando en las maneras de aplicar esto a agencias, contact center, redes sociales e incluso en mi vida personal y profesional. ¡Gracias totales!”

**Ana Raquel Servellón Montes, Banco Atlántida**  
Tegucigalpa, Honduras

“Estoy muy agradecida por la nueva perspectiva acerca de las quejas de clientes. Conozco mucho mejor cómo reconocer y etiquetar cada situación para poder solucionarla. Me encantó porque no sólo fue un curso personal, sino que lo puedo compartir con mis trabajadores.”

**Norma Vázquez Blancas, Colomer**  
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, México

“Me encantó la manera tan aplicable como muestras los diferentes escenarios a las diferentes circunstancias a las que podemos enfrentarnos, y cómo saber que todo aquel que no sea yo es mi cliente, empatía y diferentes perspectivas. Mynor 100% ¡Muchas gracias!”

**Katherine Villalobos, Grupo Mejora**  
Guatemala

“El objetivo de recibir el curso fue aprender nuevas maneras de atender a clientes difíciles en situaciones complicadas. Sólo queda implementar una Cultura de Servicio al Cliente. Es un proyecto para innovar en el hospital, para que se distinga de los demás.”

**Karen Xiomara Baca Funez, Hospital y Clínicas Viera**  
Tegucigalpa, Honduras

“El aprendizaje que me llevo es la importancia del manejo de mis emociones al tratar con clientes difíciles. La identificación de las emociones que afectan a los clientes cuando están insatisfechos y su impacto. El actuar inmediatamente ante cualquier situación, acompañado del conocimiento, respaldo y empatía hacia mis clientes.”

**Dorian Pérez, Consultora Independiente**  
Honduras

“Me llevo demasiado aprendizaje de cómo tratar, mirar, actuar y empatizar con un cliente molesto y esto vale mucho para mí y para la empresa.

Estoy agradecida por tanto y me voy satisfecha porque aproveché al máximo, estas horas fueron de mucho aprendizaje. Me di cuenta de lo fácil que es tratar con clientes molestos. Mynor es el mejor.”

**Heidy María Reyes Pérez, Restaurante Tortillería y Tienda de Café Mi Delicia**  
Tocoa, Honduras

“Me siento muy satisfecho con los tips recibidos, ya que me ayudarán a mejorar mis procesos internos para sorprender a mis clientes con un servicio excelente. Me llevo mucho conocimiento, y los conceptos que aprendí en este curso me ayudarán a manejar a los clientes molestos. El cómo tener soluciones prácticas y rápidas, y el tener más confianza en mí mismo a través de estas herramientas. “Cliente es todo aquel que no soy yo.” ¡Amo el servicio a cliente!”

**Walter Zarco, Intelaf**  
Guatemala

“Durante este tiempo de aprendizaje vimos cuán importante es estar organizados como empresa para poder solucionarle a un cliente de inmediato. Es necesario retroalimentarnos en ciertas técnicas muy aplicables para mi empresa, como entender las emociones del cliente. Los conceptos son básicos e importantes, y lo mejor es desarrollarlos y seguir manteniendo clientes satisfechos. Nos enseña a poder tener la empatía para satisfacer a los clientes. Me pareció excelente la manera de ver que mi cliente es todo aquel que no soy yo. ¡Muchas gracias por compartir estos conocimientos!”

**Lisbeth Jeannette Cruz Arreaga, Maya Expres**  
Guatemala

“Me llevo mucho conocimiento que aplicaré con mis colaboradores. Me llevo el poder o saber controlar a un cliente o colaborador molesto, el buen trato a los colaboradores y la empatía, los 6 pasos para atender clientes enojados, y los 4 principios para manejar situaciones difíciles... excelentes herramientas, son muy esenciales.”

**Francisco Eduardo Borjón Serrano, Grupo CAVI**  
Zacatecas, México

“Mi experiencia fue muy buena, considero que aprendí mucho. Ahora veo todo con más claridad. Sé qué debo hacer para tratar de solucionar la queja de un cliente molesto.

Sé que el cambio no será de la noche a la mañana, pero daré mi mejor esfuerzo.

Agradezco a Dios y a la empresa por la oportunidad de crecer en conocimiento y experiencia. También al equipo de Caderh y Service Quality Institute. Agradezco en especial al coach, Mynor Izquierdo.  
¡Muchas gracias!”

**Eduar Noel Barrios Sánchez**  
Mr. Fix It  
Tegucigalpa, Honduras

“Me siento muy satisfecha, porque me llevo muchas herramientas para manejar de mejor manera las quejas de los clientes y buscar soluciones rápidas para mantenerlos.  
¡Muchas gracias!”

**Astrid Carolina Ordoñez, FUNDEA**  
Guatemala

“Me llevo nuevos métodos para afrontar las quejas, aunque se tenga experiencia previa siempre es importante buscar nuevas maneras. Nos brindaron herramientas muy útiles para utilizar las palabras en el orden adecuado, lo cual puede aportar para tranquilizar al cliente y que esté dispuesto a escuchar. Aprendí a ver al cliente como una persona con un entorno que puede causar o empeorar su molestia. ¡Gracias por brindarnos estas herramientas!”

**Laura Escobedo Borrego, Sanatorio Español**  
Torreón, Coahuila, México

“Fue un curso muy interesante, aprendí cómo controlar mis emociones ante un cliente molesto. Aprendí también a amar lo que hago, a que hay que brindar soluciones en tiempos exactos y que es bueno que me saquen el jugo porque sé que cuando doy todo de mi capacidad, habrá un cliente contento.”

**Oscar Alonzo, Grupo Cayalá**  
Guatemala

“El curso fue de gran utilidad, y a mi personal le encantó, que es lo más importante. Ya hemos hecho uso de varias de sus enseñanzas en casos reales con nuestros pacientes.”

**Dalit Lara Esparza, Hospiten**  
Cabo San Lucas, México

“El curso Manejando Quejas, con SQI, fue una experiencia muy valiosa. Aprendí a comunicarme de manera más empática y profesional, así como a manejar y resolver quejas de forma efectiva. Ahora me siento más preparada para escuchar al cliente, comprender sus necesidades y ofrecer soluciones que realmente generen satisfacción. Las clases fueron muy claras, dinámicas y prácticas. Sin duda, recomiendo este programa a quienes deseen mejorar la calidad de su atención al cliente, y fortalecer sus habilidades profesionales.”

**Pamela Resendis, Tragma Medical**  
Cuernavaca, México.

---

## **Para más información:**

**Cristina Torres, Directora de Negocios**  
**Service Quality Institute Latin America**  
E-mail: [cristina@servicequality.net](mailto:cristina@servicequality.net)

**Página oficial:**  
**[www.ManejandoQuejas.com](http://www.ManejandoQuejas.com)**

 **WhatsApp**  
**+52 (55) 6474-0712**