

- 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

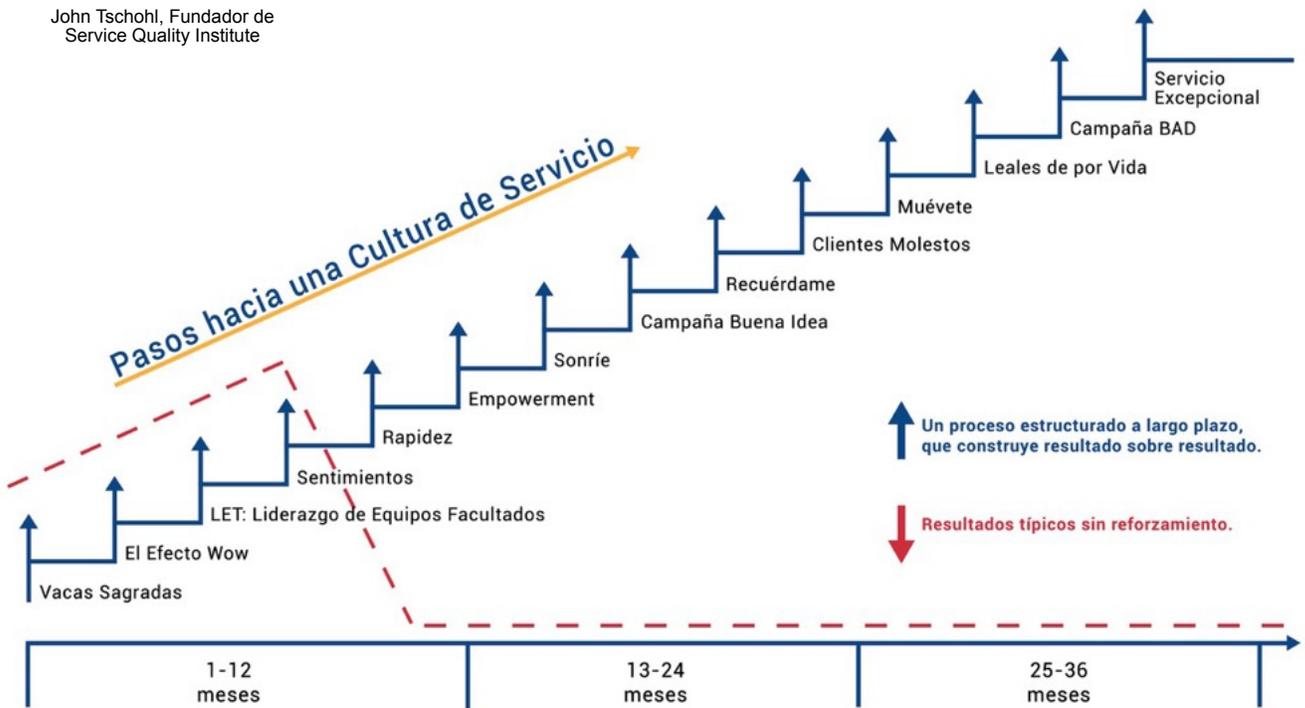
Programas de SQI:

“Cómo convertir a sus colaboradores en maestros del servicio excepcional”



John Tschohl, Fundador de Service Quality Institute

Service Quality Institute (SQI), el líder global en estrategia de servicio al cliente, pone a su disposición una extensa gama de herramientas en español para construir una Cultura de Servicio en su organización. Pueden implementarse por separado, “a la carta”, o como parte de un “Plan Bufé”, con uso ilimitado de nuestros programas.

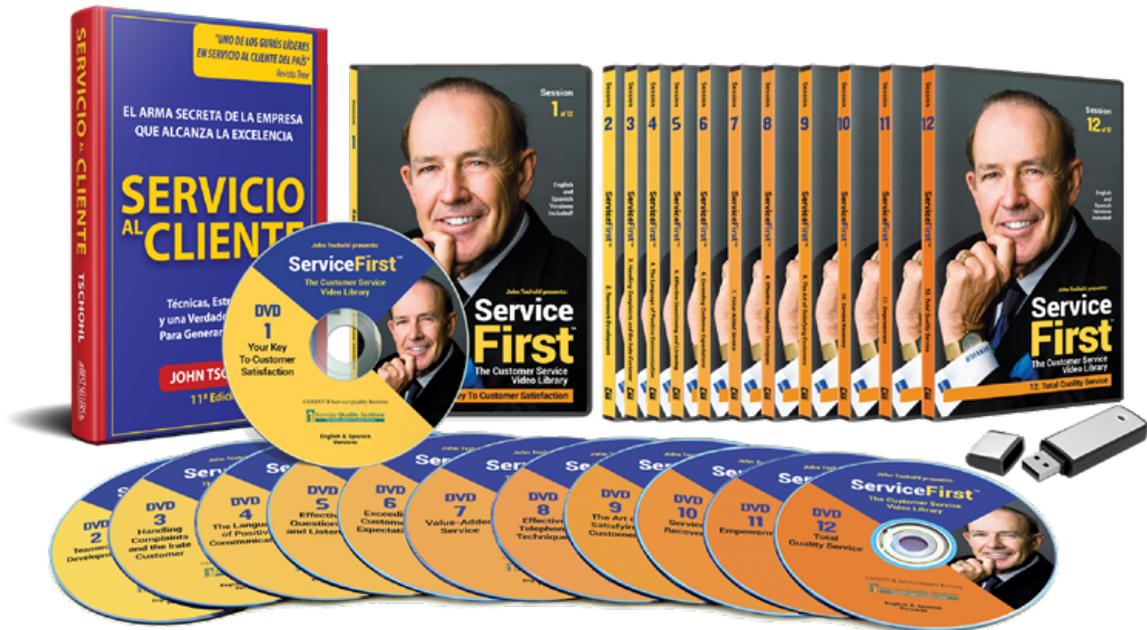


Contenido:

I. Programas para los colaboradores.....	Pag. 1 – 9
II. Seminarios.....	Pag. 10 – 13
III. El Plan Bufé.....	Pag. 15
IV. Diseño de la tecnología SQI.....	Pag. 16
V. Cómo comprar.....	Pag. 16

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™")

Eseñe 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.
- Libro 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 \$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

Un 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 \$997 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): \$1597 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:

El 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):

Ensena 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 \$1397 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

Reconocer 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 \$1397 USD



8. Muévete! (Moving Up)

Se 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 \$1397 USD

9. Leales de por vida

Programa 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

Enseña 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

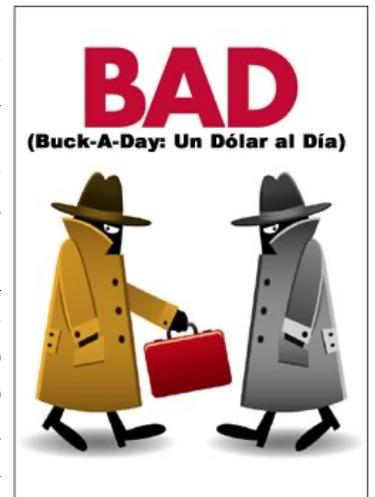
11. Buena Idea (Good)

Campaña 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')

Similar a la campaña Buena Idea, pero enfocada en reducción de costos y eliminación del desperdicio. 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. 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 garantiza que sus ahorros superarán su inversión, o 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 :

- \$35 USD por colaborador. Descuentos de volumen a partir de 100 empleados. Flat-fee de \$1997 USD para empresas con hasta 50 colaboradores.

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

II. Seminarios



1. LET: Liderazgo de Equipos Facultados

Metodología 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.

Materiales:

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

Inversión:

- \$12,997 USD por grupo presencial, o bien \$10,990 USD en modalidad remota en línea. Incluye hasta los primeros 30 cupos, sin recargo.
- 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™

Si 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 Ideal’, detectar y eliminar las ‘*reglas estúpidas*’ que estorban a los clientes), crear el PODER para actuar, con un plan práctico y



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

detallado de acción inmediata.

Material:

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

Inversión:

— \$12,397 USD presencial, ó \$9,997 USD en línea.

3. El Efecto WOW



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

Seminario 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:

- \$9997 USD presencial, más gastos de viaje en clase ejecutiva.
- \$7997 USD en línea.
- La duración del programa puede adaptarse como conferencia estratégica de dos horas, seminario express de medio día, o como seminario intensivo de un 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: www.EfectoWow.us

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. Manejando QUEJAS, clientes ENOJADOS y situaciones DIFÍCILES

Tres sesiones intensivas para enseñar a todo su equipo cómo resolver los problemas de los clientes (rápido, bien y por las buenas, sin morir en el intento y SIN perder al cliente), desactivar 'bombas' de servicio y convertir las quejas en **lealtad**:
www.ManejandoQuejas.com

Disponible como seminario abierto al público, en fechas seleccionadas, y para implementación privada in-company

Inversión:

- \$9997 USD presencial, más gastos de viaje en clase ejecutiva.
- \$7997 USD en línea.
- Incluye hasta 50 participantes por grupo. Personas adicionales pueden incorporarse por \$49.97 USD cada una.



5. Coaching para el éxito

Programa 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, o \$8,997 USD en línea.
- Incluye hasta los primeros 30 participantes.
- Libros de trabajo, licencias de entrenamiento y diplomas para cada persona.
- Gastos de viaje en clase ejecutiva son por separado.



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

6. Certificación Internacional en Servicio al Cliente

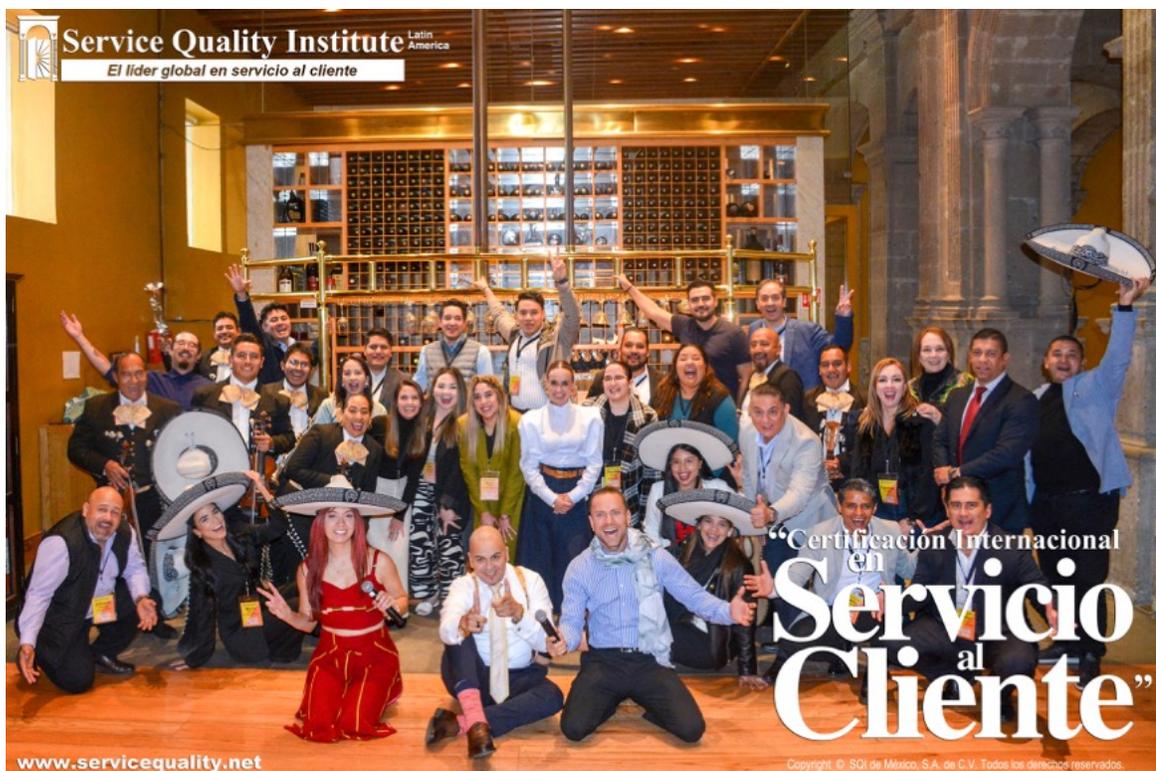


Cuatro días de inmersión total, o diez sesiones intensivas en línea, para certificarse en una **metodología estructurada** para construir una Cultura de Servicio en su empresa, y **transformar** la experiencia del cliente. Para fechas, sedes y el temario detallado:

www.certificacion.us

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.
- Pase de Equipo 5 personas: \$7997 USD (\$7597 USD en línea).
- Disponible también in-company, en privado para su 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

Plan Estratégico de Cultura de Servicio



Malasia

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

El 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

Nuestros 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**, con detalles paso a paso para facilitar el programa con éxito, con dinámicas, ejercicios y ejemplos.
- **Videos**, con las dramatizaciones, ejemplos, casos y explicaciones permiten al facilitador presentar el contenido en forma fácil, amena y eficaz.
- **Train-The-Trainers:** para ciertos programas ofrecemos opción de un seminario de Entrenamiento de Entrenadores para certificar equipos de facilitadores internos de su organización.



Para los colaboradores:

- **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 evaluar la evolución de cada persona tras el entrenamiento.
- **Certificados de Cumplimiento:** para acreditar y reconocer a los colaboradores que completen con éxito cada programa.

V. Idiomas: nuestros programas están disponibles en español inglés.

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

VII. Garantía: utilice cualquiera de nuestros sistemas de aprendizaje para capacitar a todos sus colaboradores, y si *después* de completar el entrenamiento no está **feliz** con los resultados, devuélvanos los materiales para un reembolso.

Para pedidos e información:

Cristina Torres,
Directora de Negocios
E-mail: cristina@servicequality.net
www.servicequality.net


WhatsApp
 +52 (55) 1376-5389