

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



“el Efecto WOW!”

Construyendo una Cultura de Servicio al Cliente en su Organización

Seminario Gerencial Express 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 “Burrocracia”
- 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 de 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”.

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 Country Club
- **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

Cupo limitado. Compre sus boletos hoy.

Información e inscripciones:

SQL 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
www.servicequality.net

Facebook.com/SQLLatinAmerica

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.

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

direccion@servicequality.net
www.servicequality.net

Facebook.com/SQILatinAmerica

WhatsApp:+52 (55) 6474-0712

Service Quality Institute Latin America
El líder global en servicio al cliente

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

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

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:** \$1,697 USD + IVA
- **Paquete de Equipo 10 personas:** \$3,197 USD + IVA
- **Paquete de Equipo 20 personas:** \$5,997 USD + IVA

“+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.

Formas de pago:

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



Inscripción

Inscríbese en línea: www.servicequality.net

¡Sí!, por supuesto que participaremos en el Seminario El Efecto WOW. Por favor reserven mis cupos de inmediato:

Enviar: direccion@servicequality.net

México: **+52 (55) 4169-1185**
 Colombia: **+57 (1) 381-9461**
 Estados Unidos: **+1 305-432-2705**
 Guatemala: **+(502) 4112-5309**
 Panamá: **+(507) 833-7546**
 WhatsApp: **+52 (55) 6474-0712**

1. Escoja su sede:

- Ciudad de México: 5 de julio
 Monterrey: 7 de julio
 Guadalajara: 11 de julio
 Bogotá: 19 de julio
 Medellín: 21 de julio
 Panamá: 25 de julio
 Guatemala: 10 de agosto

2. Datos de contacto y facturación:

Nombre persona contacto para esta inscripción Cargo

Empresa

Dirección para factura

Ciudad, estado, código postal y país

Teléfonos / extensión Celular E-mail

Nombre para su factura RFC/ NIT (para facturación en México, Colombia, Guatemala y Panamá)

3. Escoja su paquete:

Cantidad:	Paquete	Inversión:	Tarifa temprana:	Incluye:
<input type="checkbox"/>	Pase individual	\$597 USD c/u	\$ 497 USD c/u	Incluye Manual Gerencial "El Efecto Wow", coffee breaks, comida y diploma. Con su pago temprano reciba además el Video, Guía del Líder y Libro del Participante del programa "Servicio Excepcional" (un valor de \$797.00 USD), para aplicar en su empresa después del seminario.
<input type="checkbox"/>	Pase de Equipo 5 personas	\$1,997 USD	\$1,697 USD	
<input type="checkbox"/>	Pase de Equipo 10 personas	\$3,697 USD	\$3,197 USD	
<input type="checkbox"/>	Pase de Equipo 20 personas	\$6,997 USD	\$5,997 USD	

4. Forma de pago:

- Tarjeta de crédito 
 Transferencia bancaria Cheque

Total USD \$

- Para pagos con transferencia bancaria o cheque le enviaremos instrucciones al recibir su ficha de inscripción.
- Para facturación en Colombia, México, Guatemala o Panamá favor sumar el IVA.

Número: Fecha de vencimiento: Nombre titular de la tarjeta:

Nombre banco emisor: Código seguridad (CVV2 / CID)

Firma titular tarjeta:

Autorizo irrevocablemente a Service Quality Institute / SQI de México, S.A. de C.V. para cargar mi tarjeta de crédito, ya sea directamente o a través de otra compañía o tercero, el valor total de estas inscripciones.

5. Participantes:

Nombre	Puesto	E-mail
1		
2		
3		
4		
5		

Para agregar más nombres por favor continúe en la siguiente página -->

"+ 1" Estoy comprando uno de los Pases de Equipo. Mi Gerente General participará GRATIS como invitado especial:

Nombre: Email:



Web: www.servicequality.net

Facebook: [Facebook.com/SQILatinAmerica](https://www.facebook.com/SQILatinAmerica)

Para atención personalizada:
Cristina Torres, Directora de Negocios
Lucía Suárez, Coordinadora de Servicio
 Service Quality Institute Latin America
E-mail: direccion@servicequality.net

Participantes adicionales

Por favor continúe aquí si necesita más espacio para agregar a los participantes de su organización:

Nombre	Puesto	E-mail
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		

“**el Efecto ¡Wow!**” **Construyendo una Cultura de Servicio al Cliente en su Organización**
Un día con **Mynor Izquierdo**
Chief Customer Service Coach de Service Quality Institute
Latin America, el líder global en servicio al cliente

Información y boletos:



SQL 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
www.servicequality.net



Facebook.com/SQILatinAmerica



WhatsApp:+52 (55) 6474-0712



Service Quality Institute Latin America
El líder global en servicio al cliente

© SQI Latin America. Todos los derechos reservados.