

“El gurú del servicio al cliente”

John Tschohl

21 y 22 de febrero
2024

Evento único



Campus Virtual

En vivo, 100% en línea

Seminario

“Clientes para Siempre”

Construyendo lealtad a través
de una Cultura de Servicio

www.ClientesParaSiempre.com



Service Quality Institute Latin America

El líder global en servicio al cliente

“^{Seminario} Clientes para Siempre”

Construyendo lealtad a través de una Cultura de Servicio

John Tschohl, gurú mundial del servicio al cliente y fundador de Service Quality Institute, presenta el seminario “**Clientes Para Siempre: construyendo lealtad a través de una Cultura de Servicio**”.

Son dos sesiones intensivas en vivo, completamente en línea, con una guía paso a paso para desarrollar en su empresa una estrategia para mejorar la retención, a través de ganar sistemáticamente la **LEALTAD** de sus clientes con servicio extraordinario y superior.

Evento único

En este programa, usted y su equipo aprenderán cómo dar respuesta a doce desafíos críticos que enfrenta hoy toda empresa que busque diferenciarse a través de entregar servicio excepcional, valor y conveniencia, en vez de limitarse a competir por precio:

- Cómo usar el servicio al cliente como **arma estratégica**.
- Cómo evaluar su **situación actual** en términos de lealtad y satisfacción del cliente.
- Cómo configurar su organización para entregar a sus clientes un servicio **legendario y memorable**.

- Cómo desarrollar una estrategia agresiva de crecimiento a través de ganar sistemáticamente la **lealtad** de sus clientes, mejorando la **retención**.
- Cómo implementar en su empresa las **mejores prácticas** de servicio de los líderes mundiales.
- Cómo construir **compromiso y pasión** por los clientes en sus directivos, mandos medios y colaboradores.
- Cómo diseñar o seleccionar **herramientas de capacitación** en servicio al cliente que realmente funcionen.
- Cómo lograr que sus empleados **enamoren** a sus clientes con un servicio de calidad superior.
- Cómo mejorar la reputación de su marca a través de **masiva publicidad de boca en boca**, con clientes felices y entusiastas.
- Cómo usar la **tecnología** para acercarse al cliente, en vez de para levantar barreras.
- Cómo poner en marcha estrategias avanzadas y probadas de **customer retention**.
- Cómo acelerar el crecimiento de sus ventas y utilidades a través de reducir la deserción de clientes.

John Tschohl

El gurú del servicio al cliente

Autor de ocho libros y fundador de Service Quality Institute, John Tschohl es el principal estratega de servicio al cliente a nivel mundial. Asesora a CEOs, juntas directivas y equipos de alta gerencia alrededor del mundo, ayudando tanto a corporaciones del Fortune 500 como a empresas familiares a **dominar** el mercado a través de una **Cultura de Servicio al Cliente**.

Campus Virtual

21 y 22 de febrero 2024

- En vivo, 100% en línea.
- Dos sesiones intensivas.
- Participe desde casa o la oficina.
- Paquetes de grupo disponibles.
- Traducción simultánea al español.



Acerca de John Tschohl

“John demuestra cómo entregar servicio excepcional es la base para construir relaciones de confianza con los clientes, y éxito a largo plazo en el negocio.”
— *Marc Benioff, CEO, Salesforce*

“John Tschohl tiene algo muy importante que decir sobre el servicio al cliente, el factor crítico del éxito.” — *Fred Smith, Fundador, Federal Express.*

“John ofrece una perspectiva única sobre la filosofía de entregar servicio de calidad, con ejemplos realistas y técnicas probadas.”
— *Darryl Hartley-Leonard, Presidente del Consejo, Hyatt Hotels Corporation.*

“John Tschohl es el principal estratega mundial de servicio al cliente. Sus conceptos son simples de entender y de adaptar en la organización. En Wong, John nos enseñó que facultamiento significa tener millones, millones y millones de clientes ultrafelices.” — *Eduardo Wong, Fundador, Supermercados Wong.*

“John va al corazón del tema de servicio. Muchos encontrarán, como yo, que sus ideas no son sólo esclarecedoras, sino prácticas.”

— *Kay Wee Sim, Vicepresidente de Personal de Cabinas, Singapore Airlines.*

“John Tschohl te ayudará a aprender que las compañías grandiosas se crean con base en la experiencia del cliente.” — *Vernon Hill, Fundador de Commerce Bank y Metro Bank.*

“Tschohl te llevará paso a paso por el proceso de reinventar tu empresa para cuidar mejor de tus clientes. Ignóralo bajo tu propio riesgo.”
— *Mark Jarvis, Vicepresidente, Oracle.*



“John Tschohl personifica la cultura de servicio al cliente, y lo demuestra en forma clara y pragmática.”
— Tomás Dueñas, ex Ministro de Comercio Exterior de Costa Rica.

Programa

Día 1

1. La Estrategia de Servicio

- La calidad del servicio al cliente como **arma estratégica**.
- Construyendo una **marca** centrada en el cliente.
- Dominando el mercado a través de lograr **clientes FELICES**.
- Construyendo **lealtad y market-share** a través de un servicio superior.

2. Construyendo una Cultura de Servicio al Cliente

- El desafío del **liderazgo**.
- Los atributos de servicio de los **líderes del mercado**.
- Desarrollando una **cultura** corporativa centrada en el cliente.
- Los elementos críticos para un servicio **radicalmente superior**.

3. Costos, precio y valor

- **Eficiencia** y servicio al cliente.
- El **precio** como elemento crítico del valor.
- Compitiendo por **valor y servicio**, no por precio.
- Cortando costos y eliminando el desperdicio **SIN** afectar la experiencia del cliente.

4. Técnicas avanzadas para lograr la lealtad del cliente

- **Benchmarking** de la satisfacción del cliente.
- Lecciones de los **líderes mundiales**: modelando la visión, valores y mejores prácticas de las empresas más exitosas.
- Casos: Amazon, Apple, Costco, Southwest Airlines, Vail Resorts, Wilderness Safari, Metrobank, Salesforce.
- Dirigiendo la empresa **en función del cliente**.

5. Tecnología y servicio al cliente

- E-Service: **rapidez**, tecnología y **servicio**.
- Usando la **tecnología** para mejorar el servicio.
- El costo/beneficio de la inversión.
- Cómo evitar que la tecnología se convierta en obstáculo.

6. Rapidez: “¡hazlo ahora, hazlo rápido, hazlo bien!”

- Creando una mentalidad de **rapidez**.
- Acelerando la operación: **cortar tiempos** como ventaja competitiva.
- ¿Qué es lo que hace lenta a una organización?
- Eliminando las **barreras** que destruyen la rapidez.

www.ClientesParaSiempre.com

 **WhatsApp +52 (55) 1376-5389**

Día 2

7. La gente: el factor crítico del éxito

- Seleccionando y reclutando **empleados orientados al servicio**.
- “*No contrates empleados que odien a los clientes*”.
- Cómo mejorar la **moral** y la **motivación** de sus empleados.
- Cómo **desarrollar y retener** gente de alto desempeño.

8. La Economía Social

- Un mal manejo de las redes puede destruir su marca.
- Facebook, Instagram, Trip Advisor, Twitter (y otros demonios).
- Estrategias de **contención de daños**.
- Servicio viral.

9. Empowerment y Team Building

- Construyendo **engagement** y sentido de pertenencia.
- **Millones** de clientes sobresatisfechos.
- Doblando las reglas para **conservar** clientes.
- Decisiones instantáneas a favor del cliente.

10. Diseñando herramientas eficaces de capacitación

- Cómo enseñar servicio al cliente a sus empleados.
- Elementos críticos de **diseño** de las herramientas de capacitación.
- Logrando impacto intelectual y emocional en sus empleados.
- Técnicas para cambiar **actitudes** y comportamientos.

11. Recuperación del servicio:

- Qué hacer cuando las cosas salen mal.
- Sistemas de manejo de quejas.
- El arte convertir los problemas de servicio al cliente en **lealtad**.
- Cómo llevar a un cliente **del infierno al cielo** en sesenta segundos o menos.

12. Customer Retention: logrando clientes leales de por vida

- Herramientas para medir la satisfacción del cliente.
- Superando expectativas: **asombrar**, en vez de ‘atender’.
- La **lealtad** como modelo de negocios: entregando una experiencia del cliente incomparable y memorable.
- El ‘santo grial’: logrando **cerro** deserciones.

“ Si no cuidas de tus clientes, alguien más lo hará. ”
— John Tschohl

El “Doctor Servicio”

Descrito por la Revista Time como “el gurú del servicio al cliente”, **John Tschohl** (pronunciado “Shol”) es fundador de Service Quality Institute, la más extensa firma global en asesoría y entrenamiento en servicio al cliente.

Una obsesión por la excelencia

Durante más de cinco décadas, John Tschohl ha vivido bajo una sola obsesión: comprender qué es lo que diferencia a las empresas mediocres de las extraordinarias.

Su descubrimiento es brutalmente sencillo: las empresas más exitosas del mundo operan en función de hacer FELICES a sus clientes. Y ADORAN a sus clientes.

En busca de los líderes mundiales

Su investigación lo ha llevado por cinco continentes, recorriendo el mundo múltiples veces cada año en busca de líderes de servicio, con el fin de analizar y comparar los modelos operativos, políticas y mejores prácticas de las mejores organizaciones del mundo, desde gigantes como Amazon,

Apple, Salesforce, Disney, Starbucks, Home Depot, TD Bank, Costco, Marriott, Zappos, Chase Bank, Best Buy y la Clínica Mayo, hasta empresas familiares, grandes y pequeñas, en cada rincón del planeta.

Para su sorpresa, encontró que en cada caso, sin excepción, un gran desempeño financiero a largo plazo está ligado a la pasión de servir a los clientes con excelencia.

El factor común de los líderes del mercado es el compromiso incansable con entregar a sus clientes niveles de valor y servicio sin precedentes, superando sus expectativas.

Los libros

John Tschohl ha publicado ocho de los libros fundamentales del servicio al cliente, incluyendo *The Customer is Boss*, *E-Service*, *Cashing-In*, *Moving Up*, *Loyal For Life*, *Empowerment: A Way of Life*, *Relentless* y el clásico best-seller *Achieving Excellence Through Customer Service* (“*Servicio al cliente: el arma secreta*”), considerado como la ‘Biblia’ de la Estrategia de Servicio: el manual definitivo para construir una cultura centrada en el cliente.

Es creador de más de cincuenta sistemas de aprendizaje, disponibles en diez idiomas, incluyendo *Feelings* (“Sentimientos”), el programa de entrenamiento en servicio al cliente número uno del mundo, con más de dos millones de graduados.

El gurú del servicio al cliente

Todas las semanas, en algún lugar del globo, miles de personas leen sus artículos, newsletters y columnas que aparecen en diarios, revistas, blogs y publicaciones de negocios. Es entrevistado regularmente por cadenas de TV como CNBC, CNN y PBS.

Su dinamismo, entusiasmo y poderoso mensaje estratégico han sido reconocidos por CEOs, juntas directivas y las exigentes audiencias de alta gerencia ante las que se ha presentado, en más de cuarenta y cinco países.

“John Tschohl realmente lo entiende. Te ayudará a aprender que las compañías grandiosas son creadas basándose en una excelente experiencia del cliente. John puede enseñarte cómo revolucionar tu negocio a través de lograr FANS, no clientes.”
— Vernon Hill, Fundador de Commerce Bank y Metro Bank.



Construyendo lealtad a través de una Cultura de Servicio al Cliente

Por John Tschohl.

Durante décadas he recorrido el mundo investigando, hablando en público y asesorando a miles de organizaciones, desde compañías del Fortune 500 hasta empresas familiares, instituciones sin fines de lucro, gobiernos y pequeños negocios independientes. Desde empresas como Ford, FedEx, DHL, Sales Force y 3M, hasta la pizzería del barrio.

Cultura: el ingrediente secreto

Una conclusión de mi trabajo es que las empresas más exitosas mantienen al cliente en el **CENTRO** de su cultura y de su estrategia. La obsesión por el servicio se respira en sus operaciones cotidianas, en las conversaciones de pasillo, en cada gasto y en cada decisión.

Su compromiso con el cliente determina a quién contratan, qué políticas, procesos y sistemas establecen, a quien promueven, a quien despiden, la tecnología que compran o desarrollan, y los productos y servicios que fabrican, venden y distribuyen.

Las empresas que dominan el mercado durante períodos prolongados existen por y para sus clientes, con el compromiso implacable de la alta gerencia por entregar valor, conveniencia y una experiencia insuperable.

Un compromiso de por vida

Si usted quiere que su empresa crezca y triunfe a largo plazo, tiene que convertirse en un **líder de servicio**. Para lograrlo, necesita persistencia obsesiva y obstinación implacable.

Muchos ejecutivos hablan sobre su enfoque en servicio. El problema es que sólo *hablan*. En la práctica, sus clientes viven otra realidad.

Durante años he visto empresas gastar millones en publicidad para atraer nuevos negocios, sólo para luego perderlos por mal servicio. Eso es insensato. Es tirar el dinero a la basura.

Cuando se trata de servicio al cliente, muy pocas organizaciones son persistentes. Algunas se enfocan en servicio por un mes, por un

año, o por unos cuantos años. Lo ven como un evento, una moda, un mal necesario.

Pocos líderes están dispuestos a mantenerse constante y permanentemente enfocados en servir y deleitar a sus clientes.

El enfoque en el cliente no puede ser un parche, un añadido. No puede ser temporal. No puede ser el ‘proyecto’ de un ejecutivo o director general, para luego ser olvidado por su sucesor. Tiene que ser parte del ‘ADN’ de la organización: de la cultura. Es un compromiso de por vida.

Servicio: la estrategia implacable

Es esencial entender que la existencia misma de una organización depende de sus clientes.

El seminario “**Cientes Para Siempre**” se basa en mis más de cuatro décadas de batallar a diario en las trincheras, asesorando a cientos de organizaciones alrededor del mundo que han invertido millones y millones en pagar por mi experiencia y mis recomendaciones,

¿Para quiénes es este programa?

El seminario es principalmente para dueños, directivos, ejecutivos, equipos gerenciales, miembros de la junta directiva, líderes y colaboradores clave que quieran tomar ventaja de la idea fundamental detrás de mis libros y de mi trabajo: que el éxito de una organización depende de su **gente** y de su **cultura**, más que de sus planes, tácticas, publicidad o de las condiciones de la economía.

A largo plazo, el éxito de una empresa depende de una cultura enfocada en entregar a sus clientes niveles sin paralelo de conveniencia, valor y servicio, para construir lealtad.

“El activo más valioso de cualquier organización es su gente. John Tschohl enseña casos reales que pueden ayudar a incrementar el valor de cualquier organización más allá de sus límites.” — Harry M. Kitllya,

**Comisionado General,
Tanzania Revenue Authority.**

“John Tschohl destila el servicio al cliente —que es la piedra angular del éxito de una empresa—, en principios simples que se pueden implementar en cualquier organización. Si usted es serio en avanzar en su negocio, John es su guía.”

— **Harvey Mackay, autor de ‘Swim With The Sharks’, y otros siete best-sellers del New York Times.**



“John Tschohl nos enseña, de manera convincente, que la única garantía de éxito sostenible es la búsqueda incansable de la excelencia en el servicio al cliente.”

— **Tewelde GebreMariam, CEO
Ethiopian Airlines.**

“John Tschohl es un estratega global y la autoridad de referencia en servicio al cliente. Ha dedicado toda su vida a impulsar la excelencia en el servicio al cliente en toda clase de organizaciones, desde gobiernos hasta grandes corporaciones y pizzerías locales. Es el ‘Doctor Servicio’.”

— **Herman Gref, CEO
Sberbank, Rusia.**

“A largo plazo, el éxito de una empresa depende de una cultura enfocada en entregar a sus clientes niveles sin paralelo de conveniencia, valor y servicio, para construir lealtad.”

— John Tschohl.

Ésta es una breve idea de lo que usted y su equipo aprenderán en el seminario de John Tschohl:

- Cómo **diferenciarse por servicio**, mientras sus competidores se desgastan compitiendo por precio.
- Cómo alinear **capital, tecnología y gente** para entregar un servicio al cliente de calidad mundial.
- Cómo incrementar la **rentabilidad** de su empresa cultivando intencional y sistemáticamente la LEALTAD del cliente.
- Cómo usar la satisfacción del cliente como un poderoso **modelo de negocios**, casi imposible de imitar.
- Cómo ganar market-share y dominar el mercado a través de construir una **Cultura de Servicio** en su empresa.
- Cómo demostrarle a la alta gerencia y a la junta directiva que invertir en servicio al cliente es el uso más lucrativo del capital.
- Cómo acelerar el proceso de **creación de valor** para los accionistas a través de una Cultura de Servicio.
- 6 pasos críticos para diseñar una **estrategia** de calidad en el servicio.
- Cómo lograr el **compromiso** (*engagement*) de la alta dirección, de los mandos medios y en **todos** los colaboradores.
- Cómo enfrentar a la competencia en la era del **e-commerce**.
- Cómo mantener la **calidad del servicio** bajo control.
- Cómo modelar la visión, los valores y mejores prácticas de los **líderes mundiales**.
- Cómo hacer **benchmarking** de la satisfacción del cliente, para descubrir cómo se compara su empresa con otros en su industria.
- Cómo identificar —y superar— las **expectativas** del cliente.

Garantía Incondicional de Satisfacción:

Inscríbase y participe en las primeras tres horas del programa. Si para entonces no considera que el seminario está siendo un **EXCELENTE** uso de su tiempo, y no tiene ya consigo ideas, distinciones, principios y estrategias suficientes para considerar —a su solo criterio— que ha recibido ya un retorno de al menos **CINCO** veces el valor de su inversión, simplemente desconéctese en ese momento y avísenos que se retira, para destruir sus materiales digitales y recibir un **completo** reembolso. Sin peros ni condiciones.



John Tschohl es autor de *The Customer is Boss*, *E-Service*, *Cashing-In*, *Moving Up*, *Loyal For Life*, *Empowerment: A Way of Life*, *Relentless* y de *Achieving Excellence Through Customer Service* (“*Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*”), así como de sistemas de aprendizaje usados por grandes y pequeñas empresas alrededor del mundo para entrenar a sus empleados en el arte del servicio al cliente, incluyendo Sentimientos, Rapidez, Empowerment, Recuérdame, Muévete, Leal de por vida, Servicio Excepcional, Sonríe, Buena Idea, Conexiones, Un dólar al día y Service First, la Videoteca de Servicio al Cliente.

- Cómo usar **focus groups** para monitorear las rápidamente cambiantes expectativas del consumidor.
- Cómo desarrollar en su organización los atributos de los líderes en servicio: **rapidez, precio, tecnología y satisfacción**.
- Cómo **reducir costos** de atención al cliente a través de la tecnología, *sin* estorbar a los clientes.
- Cómo reclutar y seleccionar **empleados de alto desempeño**, con vocación de servicio.
- Cómo **capacitar y desarrollar** a todos sus colaboradores para que puedan entregar un servicio de clase mundial a sus clientes.
- Cómo **eleva la moral** de los miembros de su equipo a través de visión y propósito.
- Cómo conservar a sus mejores empleados, para reducir la **rotación de personal**.
- Cómo crear un **clima laboral** donde el ‘sentido común’ sea cuidar a los clientes y servir con excelencia.
- Cómo desarrollar **empowerment** para que sus empleados adquieran la confianza de tomar decisiones facultadas a favor del cliente, basadas en sentido común, para mejorar la satisfacción y la retención.
- Cómo implementar políticas, procesos y protocolos de **recuperación del servicio**, para no perder al cliente cuando ocurren errores y problemas.
- Cómo **evitar** que un cliente insatisfecho se cambie con la competencia.
- Cómo medir y manejar la insospechada pérdida financiera que genera la **deserción de clientes**.
- Cómo lograr cero deserciones —y multiplicar sus utilidades— a través de una estrategia agresiva de **retención de clientes**.



“Si el cliente no regresa, su dinero de marketing se fue a la basura”

Una cosa es atraer clientes a su puerta con marketing y publicidad. Otra muy diferente es lograr que **compre**n, **regresen** y **recomienden** a su empresa con entusiasmo.

La hemorragia silenciosa

Según el *Harvard Business Review*, un negocio típico pierde entre el 15 y el 25% de sus clientes cada año. ¡Algunos llegan a perder más del 50%! Si usted lograra cortar a la *mitad* esas deserciones, estaría **DUPLICANDO** el crecimiento de su empresa.

Aún un modesto aumento del 5% en la tasa de retención podría incrementar sus utilidades en un 25 a 100%.

El servicio al cliente como modelo de negocios

Es la **experiencia** (el sabor de boca que queda después de haber tratado con su empresa o consumido su producto), no el precio, el factor determinante en la retención: **los clientes felices regresan**.

El evento gerencial para iniciar el año

Este es un programa para su equipo gerencial en pleno. Es para dueños, directivos, ejecutivos, líderes y colaboradores clave en áreas estratégicas relacionadas con **adquirir, servir, atender y retener** clientes, así como para funcionarios que tienen a su cargo personal cuyo desempeño impacta las operaciones de la empresa, las ventas, los ingresos y la calidad del servicio al cliente.

Esencial para líderes en áreas como dirección general, ventas, operaciones, recursos humanos, capacitación, contratación, contact/call center y atención al cliente, así como para profesionales y consultores independientes que quieran aprender —junto al principal experto del mundo— cómo construir una organización centrada en el cliente, capaz de dominar el mercado entregando un nivel de servicio al cliente *sin precedentes* en su industria.

Service Quality Institute

El Service Quality Institute (SQI), con sede en Minneapolis, Minnesota, fue fundado hace más de 47 años por **John Tschohl**. Es una firma global que se dedica a ayudar a empresas a conservar a sus clientes y ganar market-share a través de construir una **Cultura de Servicio**. Nuestros sistemas de aprendizaje —incluyendo **Sentimientos**, el programa de servicio al cliente número uno del mundo—, han sido usados por más de dos millones de personas. Entre nuestros clientes han figurado empresas como 3M, Federal Express, Kellogg's, Texaco, Pizza Hut, DHL, Hyatt, Target, Ford Motor, Coca-Cola, Hamburg Süd, Cinépolis, Banco Promérica, Cervecería Centroamericana, Ecopetrol y Grupo Lala.

Información y reservaciones:

- **México:** +52 (55) 4169-1185
- **Miami:** +1 (305) 432-2705
- **Guatemala:** +(502) 4112-5309
- **Colombia:** +(57) 300-929-4091

- **WhatsApp** +52 (55) 1376-5389
- **admisiones@servicioalcliente.org**
- www.twitter.com/SQILatinAmerica
- www.instagram.com/SQILatinAmerica
- **www.ClientesParaSiempre.com**



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

Seminario “Clientes para Siempre”

21 y 22 de febrero 2024

Campus Virtual

En vivo, 100% en línea

Oportunidad única:

El nuevo Formato Express de Service Quality Institute, en dos sesiones intensivas en línea, le permitirá aprender elementos de nuestra metodología por una fracción de los \$2800 USD por persona que suelen costar nuestros programas abiertos al público.

Inversión:



	Regular	Pago temprano
Una persona	\$497 USD	\$397 USD
Dos o más	\$397 USD c/u	\$297 USD c/u

Aceptamos transferencias bancarias y tarjetas de crédito o débito. En México, Guatemala y USA aceptamos también pagos bancarios en moneda nacional.

Pase de Equipo:

5 participantes por sólo \$1397 USD
(Pago temprano: \$1297 USD)

Para máximo impacto, y una implementación acelerada, recomendamos que su empresa participe con un **equipo**. **La sexta persona asiste GRATIS.**

Incluye:

- Admisión al seminario completo en línea, en dos sesiones en vivo, de cuatro horas cada una.
- Traducción simultánea al español.
- Manual digital “**Clientes Para Siempre**”.
- Gratis: libro “**Servicio al cliente: el arma secreta**”, de John Tschohl, en formato digital.
- Gratis: libro “**Cómo conservar a sus clientes con un buen servicio**”, de John Tschol, en formato digital.
- **Diploma oficial** de Service Quality Institute.



Horario:

- **7:00 a.m.** Los Ángeles, Tijuana.
- **8:00 a.m.** Nayarit, Sinaloa, Sonora.
- **9:00 a.m.** Ciudad de México, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Houston, Tiempo del Centro México.
- **10:00 a.m.** Colombia, Ecuador, Miami, Nueva York, Panamá, Quintana Roo.
- **11:00 a.m.** Bolivia, Puerto Rico, República Dominicana, Venezuela.
- **12:00 p.m.** Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay.
- **4:00 p.m.** España.