

- 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 servicio al cliente, pone a su disposición una extensa gama de herramientas en español para construir una Cultura de Servicio en su organización. Pueden comprarse por separado, “a la carta”, o como parte de un “Programa Bufé” con uso ilimitado de todos nuestros programas. Nuestros programas están disponibles para entrega / implementación en cualquier país de América Latina.



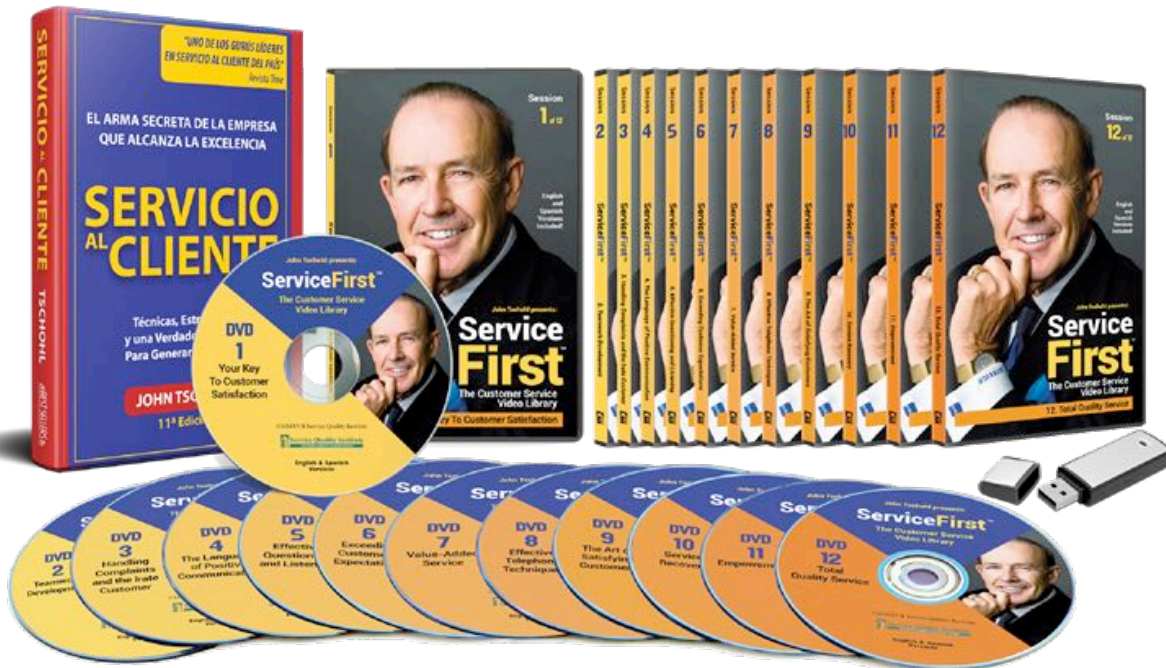
### Contenido:

- I. Programas para los colaboradores.....Pags. 1 – 13
- II. Programas para directivos, gerentes y mandos medios.....Pags. 13– 16
- III. El Plan Bufé.....Pags. 17 – 18
- IV. Diseño de la tecnología SQI.....Pags. 18 – 20
- V. Cómo comprar.....Pag. 20



- 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”®)

Enseñe a **todos** sus colaboradores el arte del servicio al cliente con una **nueva** sesión cada semana o cada mes.

Son 12 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. Para mejores resultados 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, digitales o en discos DVD.
- Kit del Gerente: libros Servicio al Cliente y video John Tschohl Speaking
- Set del Facilitador (descargable), 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 que usted puede personalizar para graduar a cada colaborador que complete el programa.

**Inversión:**

- \$1,970 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 sólo \$1,697 USD
- Los videos también pueden comprarse sueltos por \$197 USD c/u

**2. Cómo Manejar Clientes Enojados**

**y Situaciones Difíciles:** el más reciente programa de SQI se llama “Manejando Clientes Molestos y Situaciones Difíciles”. Es la guía máxima 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.



- Materiales del facilitador:
- Materiales del participante:

Guía del Líder y dos videos.  
Libro Clientes Molestos, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

**Inversión:**

- \$1,197 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 en Servicio al Cliente.**

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:





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

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:*

- \$1,297 USD kit del facilitador
- \$ 97 USD cada kit del participante
- Especial: \$1,997 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 \$8,991 USD en formato en línea.

**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. Son tres sesiones de cuatro horas cada una, espaciadas 1 semana entre sí. 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, la Tarjeta de Técnicas, el Formato de Estándares de Desempeño (que sirve para evaluar las competencias aprendidas) y un Certificado con que su empresa puede graduar a quienes completen el programa. Sentimientos viene en varios sabores:



#### 4.1 Sentimientos: el Arte del Servicio Extraordinario

**P**ara tiendas, restaurantes, hoteles, transporte, comercio, supermercados, tiendas por departamentos, distribuidores de vehículos, talleres, construcción, industria, mayoreo, telefonía, alimentos, venta minorista y firmas comerciales y de servicios.



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 3 videos.
- *Materiales del participante:* Libro Sentimientos, 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 (precios especiales a partir de 100)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por \$1,497 USD

**4.2 Sentimientos Para Profesionales®**, para bancos, aseguradoras, call centers, corporativos, firmas profesionales, gobiernos y en general ambientes formales de “saco y corbata”.

- *Materiales del facilitador:* Guía del Líder y tres videos.
- *Materiales del participante:* Libro Sentimientos, 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 (precios especiales a partir de 100)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes por \$1,697 USD



- *Para todos nuestros programas los Kits del Facilitador y Kits del Participante son GRATIS, sin límites, dentro del Plan Estratégico de Cultura de Servicio a 3 años (el “Plan Bufé”).*

**4.3 Sentimientos Healthcare®**  
Para clínicas, hospitales y centros médicos.

- *Materiales del facilitador:* Guía del Líder y tres videos.

- *Materiales del participante:* Libro Sentimientos Salud, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

— *Inversión:*

- \$1,197 USD por cada facilitador (\$997 USD c/u a partir de 5)
- \$20.97 USD por cada participante (\$17.97 USD c/u a partir de 500)



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

- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes \$1,497 USD

#### 4.4 Conexiones®:

Para universidades, educación superior y colegios. Usado por cientos de las principales universidades de Estados Unidos y Canadá.

— *Materiales del facilitador*  
 Guía del Líder y tres sesiones de video.

— *Materiales del participante:*  
 Libro Conexiones, Tarjeta de Técnicas, Estándar de Desempeño y Certificado.

— *Inversión:*

- \$1,497 USD Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes
- \$21.97 USD por cada participante (\$16.97 USD c/u a partir de 500)



#### 5. Facultamiento / Empowerment:

**E**l 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 Empowerment, 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 (\$16 USD c/u a partir de 500)
- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes \$1,397 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

## 6. Rapidez (Speed):

**E**nseña destrezas de organización, manejo del tiempo y cómo crear sentido de urgencia. Cómo actuar YA. Es una metodología para reducir drásticamente 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 para 1 Facilitador y 25 participantes por \$1,397 USD

## 7. Recuérdame®:

**R**econocer 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)

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

- Especial: Kit Inicial para 1 Facilitador y 25 participantes \$1,397 USD

## 8. Muévete!® (Moving Up):

**S**e 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!” (Moving Up), el nuevo programa de Service Quality Institute, desarrollará 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 4 horas cada una.



### — *Materiales del facilitador:*

Guía del Líder y dos videos.

### — *Materiales del participante:*

Libro Muévete!, 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 \$1,397 USD

## 9. Leales de por Vida

**P**rograma 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.



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:*

- \$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®:**

**E**nseña 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 Servicio Excepcional, Tarjeta de Técnicas, Estándar 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

**11. Buena Idea®**

**C**ampaña de ideas que pone a todo el mundo a pensar en cómo mejorar la calidad y la experiencia del cliente. La etapa de recolección de ideas se concentra en treinta días intensivos, bajo un cronograma estructurado que inicia con una semana de expectativa, donde empiezan a suceder cosas y a aparecer elementos inesperados que pondrán a toda la empresa a sudar de la curiosidad. Es para toda la empresa. Es un evento emocionante que incentivará a todos en su empresa a ver su trabajo con ojos nuevos para encontrar maneras de mejorar la experiencia del cliente, descubrir oportunidades, y encontrar métodos para eliminar problemas recurrentes. 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



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

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.

**Materiales:**

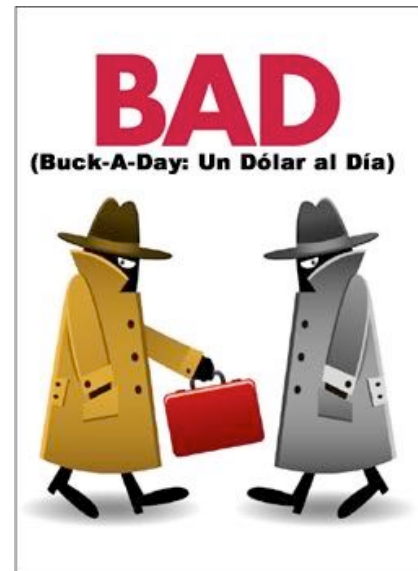
Todos los materiales están incluidos. La campaña viene estructurada con todo lo que necesita para la implementación, desde ultra-detallada Guía del Coordinador, que enseña paso a paso y día a día cómo ejecutar la campaña, hasta las Guías del Líder, FlipCharts en PowerPoint, posters, banners, plantillas, premios no monetarios para TODOS los colaboradores que aporten ideas (personalizados con el logo de su empresa para 100 empleados en adelante), maquetas, tarjetas de captura de ideas, newsletters y todos los elementos que harán de su campaña un evento memorable.

**Inversión:**

- \$35 USD por empleado (\$30 USD de 100 en adelante y atractivos descuentos de volumen desde 100 hasta hasta 50,000 empleados)
- Flat-fee de \$1,897 USD para empresas con hasta 50 colaboradores.

**12. BAD®: Buck-A-Day (Un Dólar al Día):**

**S**imilar a la campaña Buena Idea, pero enfocada en reducción de costos. 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. Se basa en humor, premios no monetarios (que vienen incluidos para TODOS los empleados que aporten ideas) y competencia positiva entre compañeros y departamentos. La ejecución de la campaña es sencilla y no estorbará sus operaciones. La Guía del Coordinador le enseñará paso a paso y día por día todo lo que necesita saber para ejecutar con éxito la campaña. La etapa de captura de ideas dura 4 semanas; luego un Comité de Implementación, organizado con ayuda de la Guía del Coordinador, se encarga de escoger, priorizar y poner en marcha las ideas. Multiplique los 250 días laborales del año por su número de empleados para obtener los ahorros estimados del primer año. Service Quality Institute proporciona todos los materiales, soporte telefónico y software para medir resultados – y garantiza que sus ahorros superarán su inversión, o le reembolsaremos la diferencia.



**Materiales:**

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

Todos los materiales están incluidos, sin límite. La campaña viene completamente estructurada con todo lo que necesita para la implementación, desde una ultra 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 (personalizados con el logo de su empresa para 100 empleados en adelante), 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 empleado (atractivos descuentos de volumen desde 100 hasta hasta 50,000 empleados)
- Flat-fee de \$1,897 USD para empresas con hasta 50 colaboradores.

## II. Programas para directivos y gerentes

### 1. LET: Liderazgo de Equipos Facultados

**M**etodología para liderar y gerenciar en el contexto de una Cultura de Servicio: cómo dirigir el día-a-día en función de 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, conducido en español para su equipo gerencial por un coach élite de Service Quality Institute Latin America.



**Materiales:**

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

**Inversión:**

- \$15,000 USD por grupo en formato presencial, o bien sólo \$9,920 USD en modalidad remota en línea.
- Hay un pequeño cargo extra por persona a partir de más de cuarenta participantes por grupo.
- LET está también disponible abierto al público, como parte del Seminario de Certificación Internacional en Servicio al Cliente.



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

## 2. Vacas Sagradas: Diseñando la Experiencia del Cliente<sup>®</sup>

**I**ntervención estratégica con la alta dirección para reinventar la experiencia del cliente. Es un “Extreme Makeover” de la experiencia de servicio en su organización. Revisaremos, destruiremos y volveremos a armar (pero a favor del cliente) sus procesos, políticas y procedimientos, con el fin de conceptualizar una experiencia de servicio insuperable. El propósito es remodelar el campo de juego y reescribir las reglas para que sus colaboradores puedan brillar cuidando a sus clientes sin obstáculos innecesarios. El proceso inicia desde **antes** de nuestro primer encuentro, a través de una serie estructurada de misiones de campo que le ayudarán a ver el mundo, y su negocio, desde la perspectiva y los zapatos de los clientes. Participa el máximo líder de la organización, junto a su equipo de funcionarios de más alto rango. Son dos días de inmersión total en español, con facilitadores élite de SQI Latin America:



### **Etapa 1: Diseñando la Experiencia del Cliente**

Primero trabajamos junto a la alta gerencia en diseñar, a nivel conceptual, la “Experiencia Nirvana del Cliente”, es decir, construir la forma ideal de tratar con su organización, pero desde el punto de vista del CLIENTE: cómo debemos entregar aquello que vendemos pero de manera que resulte absolutamente delicioso, cómodo, fácil y conveniente para el cliente, en vez de cómodo para la empresa y sus gerentes. Aquí es donde diseñamos, desglosamos y hacemos explícito qué exactamente significará centrarnos en el cliente, y en donde diseñaremos lo que será la Experiencia Única de Servicio cuya entrega será el nuevo trabajo de sus empleados.

### **Etapa 2: Cacería de Vacas Sagradas**

En esta segunda intervención el objetivo es identificar las principales “reglas estúpidas” (que llamamos Vacas Sagradas) que están estorbando la capacidad de su empresa para entregar una experiencia de servicio memorable.

Desde los zapatos del cliente, trabajaremos con ustedes en analizar políticas, sistemas y procedimientos, buscando atrapar aquellos que sean obsoletos, redundantes o que estén interfiriendo en nuestra misión de centrarnos en el cliente. El objetivo es encontrar todo aquello que fastidia, estorba o frustra a sus clientes. Una vez identificadas las vacas sagradas, las asamos.

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

### **Etapas 3: “Crash-Course” de Empowerment**

Cuando tenemos consenso sobre la Experiencia del Cliente que queremos entregar, y hemos identificado las Vacas Sagradas que lo están impidiendo, procedemos a crear la autoridad para actuar, buscando un efecto en cascada, con un “Crash Course” intensivo sobre empowerment y cómo implementarlo. Al final redactaremos y firmaremos el Acuerdo de facultamiento, que será el documento guía para el trabajo que viene después.

### **Etapas 4: El Plan de Acción**

De las palabras a la ejecución, en forma detallada y puntual. A cada vaca sagrada se le asignará un verdugo y una fecha para convertirse en jugosa hamburguesa.

#### *Materiales:*

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

#### *Inversión:*

- \$15,000 USD en modalidad presencial, ó sólo \$9,920 USD en modalidad remota, con sesiones en línea completamente en vivo.
- Precio es por grupo de hasta treinta participantes. Por participante adicional son \$297 USD. Gastos de viaje en clase ejecutiva para dos personas son por separado.
- Si para cuando lleguemos al 75% del desarrollo de la intervención usted considera que para ese momento no ha recibido ya un retorno de al menos **CINCO veces** su inversión, el programa se suspende en ese momento y Service Quality Institute reembolsará su dinero.

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

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

“**el Efecto Wow!**”



### 3. “El Efecto WOW”

**S**eminario estratégico a cargo de **Mynor Izquierdo**, Chief Customer Service Coach de Service Quality Institute Latin America, con una introducción a los principios de la Estrategia de Servicio para TODOS los líderes y colaboradores de su organización. Perfecto para su próxima convención anual, reunión de ventas o para iniciar el camino de una Cultura de Servicio. **No hay límite para el número de participantes**, sujeto sólo al aforo del local.

#### Material:

Se envía en forma digital: para presentaciones de hasta dos horas son sólo lecturas de seguimiento. Para seminarios de medio día en adelante enviamos archivo digital para imprimir manuales para sus participantes.

#### Inversión:

- \$10,350 USD, más gastos de viaje en clase ejecutiva: presencial.
- \$6,997 USD en modalidad en línea, en vivo.
- La duración puede ser desde dos horas hasta un día completo, sin recargo.

### 4. Coaching de Servicio al Cliente

**P**rograma 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.





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:**

- \$12,397 USD por grupo en modalidad presencial, o bien \$8,991 USD en formato en línea.
- Incluye libros de trabajo y licencias de entrenamiento para persona.
- Para grupos con más de cuarenta participantes hay un cargo extra de \$175 USD por cada persona adicional.
- Gastos de viaje en clase ejecutiva son por separado.



**5. Certificación Internacional en Servicio al Cliente:**

**E**s un programa ejecutivo, en cuatro días de inmersión total, para certificarse en una metodología estructurada y sistemática para construir una Cultura de Servicio en su empresa. Para un calendario oficial actualizado visite [www.servicequality.net](http://www.servicequality.net) - o contáctenos para recibir **gratis** el temario detallado de 29 páginas.

Al completar el programa usted recibirá las acreditaciones internacionales de “Líder Certificado en Servicio al Cliente” (CCSL) y de “Facilitador Certificado en Servicio al Cliente” (CCST), avaladas desde Minneapolis por Service Quality Institute, el líder global en Estrategia de Servicio.

**Materiales:**

- Herramienta Confidencial de Análisis del Servicio
- Manual del Participante LET
- Libro “Servicio al cliente: el arma secreta”
- Kit del Participante Sentimientos
- Kit del Facilitador LET
- Kit del Facilitador Sentimientos (con Guía del Líder y videos).

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:***

- Experiencia presencial: \$2800 USD por participante, en diez cuotas mensuales, o bien un pago único temprano de \$2297 USD.
- Experiencia en línea: \$2600 USD por participante, en diez cuotas mensuales, o un pago único de sólo \$2097 USD.
- Paquetes de grupo disponibles.
- 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

### III. Programa Bufé: El Plan Estratégico de Cultura de Servicio



**E**s un proceso de acompañamiento integral, con horizonte de tres años (pero resultados inmediatos desde el primer mes), que incluye intervenciones especializadas para cada uno de los niveles de la organización, desde la alta gerencia y los mandos medios hasta todos los colaboradores:  
[www.servicequality.net/cultura](http://www.servicequality.net/cultura)

Los esfuerzos tradicionales de capacitación fallan porque son **EVENTOS**. Haces uno, muere. Haces otro, muere. Al empezar de cero cada vez y disipar su atención de un “curso” a otro, las empresas están tirando su dinero y perdiendo su tiempo.





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

Para un verdadero cambio cultural el camino es una metodología sistemática, en vez de disparos 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.

Cada año usted puede escoger, en cualquier orden de prioridad, hasta tres programas para toda la organización, sin costo adicional. La idea es introducir algo nuevo y fresco cada cuatro a seis meses.

Todos los materiales, toda la facilitación, consultoría, así como soporte y Train-The-Trainers están incluidos. No hay límites. Incluye reemplazos gratis de producto por rotación de personal.

El precio depende sólo del conteo total de empleados, sin importar el número de sucursales. Se necesita firmar un contrato a tres años.

## IV. Diseño de la Tecnología SQI

**N**uestros programas son prácticos, fáciles de usar, y están diseñados para impacto inmediato. Nuestra tecnología de aprendizaje estructurado elimina el 80% del tiempo de entrenamiento de sus empleados, que es el elemento más caro. Cada programa para la fuerza de trabajo está completamente estructurado y viene completo con:

### Para los facilitadores:

- **Guía del Líder** de 100 a 123 páginas, completamente detallada con todo lo que hay que saber para enseñar el programa a sus compañeros de trabajo: desde cómo para planear, organizar y facilitar el programa, hasta lista de preparativos, ideas para apoyos visuales, preguntas para estimular la discusión, tips de entrenamiento, transcripción del contenido de los videos, y copia exacta del manual que se entrega a cada participante. La Guía del Líder es el “baúl mágico” que permitirá al facilitador conducir sus talleres como un profesional, sin importar su puesto ni experiencia previa.



Cada programa incluye materiales para los facilitadores (guías del líder y videos) y para los participantes (libros de trabajo, tarjetas de técnicas, estándares de desempeño y certificados).

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

- **Set de videos:** cada programa (excepto las campañas de ideas y los talleres gerenciales) incluye videos con las dramatizaciones, ejemplos y contenido medular. Las escenas y situaciones, totalmente habladas en español, que demuestran la manera correcta y la incorrecta de abordar cada ejemplo. Los videos sirven de vehículo para aterrizar el programa y comunicar con eficiencia los contenidos a lo largo y ancho de la organización.
- **Opcional:** para cada uno de nuestros programas dirigidos a toda la fuerza de trabajo ofrecemos, por una inversión extra, seminarios de Entrenamiento de Entrenadores (Train-The-Trainers, o “TTT”) para certificar equipos de facilitadores internos de su organización. Cada uno necesita su propio Kit del Facilitador. Los seminarios TTT son recomendables para organizaciones medianas a grandes con múltiples locaciones. Dentro del Plan Bufé los seminarios TTT están incluidos gratis, sin límite.

#### Para el participante:

- **Libro del Participante** atractivamente empacado, de 95 a 136 páginas según el programa, fácil de usar y comprender, con las tareas, ejercicios, cuestionarios y dinámicas que se usan durante las sesiones. Los participantes “consumen” activamente sus libros en el transcurso del programa, de manera que los materiales nunca serán desperdiciados ni dejados de lado. Lo primero que harán en los talleres es poner su nombre, para hacer suyo el material e internalizar claramente el mensaje de que la estrategia de servicio es prioridad número uno.
- **Tarjeta de Bolsillo** con resumen de las técnicas desarrolladas durante el programa, para que cada participante tenga siempre a mano, en su lugar de trabajo, un resumen de las destrezas aprendidas.
- **Evaluación de Estándares de Desempeño**, detallado formato de 4 páginas que permitirá a supervisores y jefes inmediatos evaluar la evolución de **cada** participante luego completar el entrenamiento. Cada programa incluye su propia versión específica de Estándares de Desempeño, excepto las campañas de ideas y talleres gerenciales.
- **Diploma:** al final de cada módulo usted podrá graduar a todos los participantes, usando los Certificados de Cumplimiento personalizables que vienen incluidos gratis, avalados por Service Quality Institute.

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

**V. Personalización (opcional):** todos nuestros materiales se pueden personalizar con su logo y su propio diseño a la medida. El paquete básico de personalización cuesta sólo \$997 por programa:

- Cubiertas de los libros del participante
- Mensaje de un directivo de su organización en contraportada libros
- Cubiertas, lomos y carátulas de las guías del líder
- Cajas y cubiertas de los videos
- Diplomas
- Introducción de un alto directivo en el video.

**VI. Múltiples idiomas:** nuestros programas están disponibles en español e inglés, a su elección, así como en chino, ruso, portugués, indonesio, árabe, y más.

**VII. Opciones de pago:** tarjeta de crédito o débito, y transferencia bancaria. En México, Guatemala y Estados Unidos hay también opción de hacer un pago bancario en moneda nacional. En México y Guatemala favor sumar el IVA. En Minnesota favor sumar Sales Tax. Gastos de envío son adicionales.

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

**IX. Garantía:** sin peros, sin condiciones, su satisfacción está garantizada o devolveremos su dinero: utilice cualquiera de nuestros sistemas de aprendizaje para capacitar a todos sus colaboradores y si *después* de haber completado el entrenamiento no está satisfecho con los resultados simplemente devuélvanos los materiales para un completo reembolso.

### **Contacto:**

**Para pedidos, información y atención personalizada en América Latina y el Mundo de Habla Hispana:**

**Cristina Torres, Directora de Negocios**

Service Quality Institute Latin America

**E-mail: [direccion@servicequality.net](mailto:direccion@servicequality.net)**


México: (+52) 55-4169-1185


USA: (+1) 305-432-2705

Colombia: +(57) 300 929 4091

Guatemala: (+502) 4112-5309

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

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

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