Service Quality Institute
The Global Leader in Customer Service

Enseñe a todo su personal el arte del servicio al cliente con un nuevo DVD cada semana o cada mes

John Tschohl presenta:

Service First™

La Videoteca del Servicio al Cliente

Presentando “Service First”, la Nueva Videoteca del Servicio al Cliente

Service First es una poderosa herramienta basada en video que hace más fácil que nunca entrenar a todos sus empleados -sin límites- en el arte del servicio excepcional, con resultados inmediatos y sin la necesidad de un alto presupuesto o invertir mucho tiempo.

Le ayuda a enseñar a toda su fuerza de trabajo (y a todos los que contrate en el futuro) los valores, técnicas y actitudes para entregar el legendario nivel de servicio necesario para asegurar que sus clientes regresen a hacer negocios con usted -y no se vayan con la competencia.

Capacitación ilimitada en todos los secretos del servicio

Son 12 DVD y una memoria USB que se usan en sesiones de entrenamiento de entre 15 y 50 minutos cada uno o para reuniones de staff; contienen 2 páginas de guías de discusión. Combinados los 12 DVD le dan hasta 12 meses de capacitación continua y de calidad mundial.

Los DVD son breves, impactantes, no hay costos recurrentes y fueron realizados con base en nuestra experiencia de trabajo con las mejores organizaciones a nivel mundial.

Es muy fácil capacitar con Service First

Cualquier persona de su staff puede implementarlo exitosamente; no necesita contratar a entrenadores con experiencia. Cada DVD tiene una duración de 15 minutos y las sesiones pueden extenderse hasta por 1 hora usando las guías de discusión.

Un sistema completo y fácil de usar

Como valor agregado, Service First viene con un poderoso set de herramientas -que puede descargar GRATIS desde la sección privada de nuestro sitio web. Estas herramientas interactivas incluyen una comprensiva Guía del Líder, una presentación en PowerPoint a color, guías de discusión, hojas de respuestas y certificado de participación.

Clientes satisfechos: un gran servicio es el ingrediente clave para que sus clientes regresen a hacer negocios con usted una y otra vez.

Cientos de ideas en 12 videos

He aquí una muestra de lo que podrá enseñar a sus empleados:

- Los 5 principios para dar un servicio fuera de serie.
- 6 pasos para calmar a un cliente furioso.
- 4 técnicas para descubrir las necesidades y expectativas de los clientes.
- 9 ¨trucos¨ infalibles para dar un gran servicio por teléfono y correo electrónico.
- 5 pasos para usar correctamente el *Empowerment* y súper-satisfacer a un cliente.
- 4 habilidades para disparar la productividad trabajando en equipo.
- 6 reglas para exceder las expectativas del cliente, siempre y en cada contacto.
- 4 técnicas para comunicar calidad por teléfono y correo de voz.
- 7 reglas para “actuar con clase” y proyectar una alta imagen de su organización.
- Cómo saber cuándo -y cuándo no- hacer promesas a los clientes.
- Cómo actuar usando el sentido común.
- Cómo incrementar las ventas practicando la venta activa de sus productos o servicios aún si no están en el área de ventas.
- 3 pasos fundamentales para resolver problemas simples y complejos.
- 3 principios universales para dominar la recuperación del servicio y salvar la situación cuando se comete un error.
- 5 cualidades para ser excelentes en el trabajo.
- Cómo manejar y dominar las quejas para evitar la pérdida de un cliente.

Entrega a domicilio GRATIS en cualquier parte de Estados Unidos y Canadá.

John Tschohl, fundador del Service Quality Institute, ha sido aclamado por medios como la Revista Time como el *¨gurú del servicio al cliente¨.*

El Líder Global en Servicio al Cliente

Service Quality Institute es una firma multinacional con base en Minneapolis, Minnesota (y oficinas en 40 países), que está considerada como una de las más importantes y avanzadas en el desarrollo de programas innovadores de capacitación en servicio.

Durante más de 45 años de liderazgo, nuestros sistemas de aprendizaje han alcanzado a millones de personas alrededor del mundo, a través de sofisticadas herramientas creadas a la medida de organizaciones tan exigentes como **Federal Express, 3M, Miller Brewing y las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos.** Hoy esta misma tecnología está a su alcance, por una pequeña fracción de su costo, con la nueva Videoteca Service First.

John Tschohl, nuestro fundador, está considerado por revistas como **Time** y **Entrepreneur** como uno de los más respetados gurús del servicio al cliente. Tschohl es autor de los clásicos en estrategia de servicio, incluyendo el best-seller ***Servicio al cliente: el Arma Secreta de la Empresa que Alcanza la Excelencia*** y obras como ***Empowerment: Facultamiento Un Estilo de Vida, Muévete, Cómo Conservar a los Clientes, e-Service, Cosechando*** y ***El Cliente es el Jefe.***

ServiceFirst™ La Videoteca del Servicio al Cliente

Los 12 Secretos de Servicio Excepcional

Sesión #1: La Clave para la Satisfacción del Cliente
Las bases del servicio excepcional: Los 5 principios de Service First.

Sesión #2: Desarrollo del Trabajo en Equipo
Destrezas para la integración de equipos orientados al cliente. Cómo unir esfuerzos con los compañeros de trabajo para ofrecer mejores soluciones y mejores experiencias a los clientes.

Sesión #3: Manejando Quejas y Clientes Enojados
Habilidades para resolver problemas, atender quejas y tratar con clientes disgustados. Cómo resolver inmediatamente quejas sencillas y cómo manejar problemas complejos.

Sesión #4: El Lenguaje de la Comunicación Positiva
Métodos para generar interacciones positivas con clientes y compañeros de trabajo. Ideas para energizar el ambiente laboral, elevar la moral y mejorar la productividad.

Sesión #5: Escuchar y Preguntar Efectivamente
Cómo detectar con precisión lo que necesitan y esperan los clientes.
- **Destrezas para hacer preguntas**
- **Escuchar con precisión**
- **Confirmar haber comprendido plenamente.**

Sesión #6: Exceder las Expectativas de los Clientes
Cómo hacer un esfuerzo extra para diferenciarse de la competencia. Cómo hacer más de lo que la gente espera para que su servicio sea no sólo bueno, sino extraordinario. Cómo recorrer la ¨milla extra¨ del servicio.

Sesión #7: Servicio con Valor Agregado
Claves para añadir valor al servicio:
- **Cómo ir más allá de las reglas para ofrecer lo inesperado.**
- **Cómo usar elementos de sorpresa positivos para obtener el aprecio y lealtad de los clientes.**

Sesión #8: Técnicas Telefónicas Eficaces
Cómo atender bien a los clientes durante contactos por teléfono, fax y correo de voz. Se abordan todos los elementos de la comunicación, desde las expresiones faciales hasta el lenguaje corporal, hasta los parámetros, tono y volumen de voz.

Sesión #9: El Arte de Satisfacer a los Clientes
Estrategias para conservar y hacer volver a sus clientes una y otra vez. Ideas en cómo lograr la publicidad de boca-en-boca, que no tiene costo, a través de los clientes satisfechos.

Sesión #10: Recuperación del Servicio
Cómo convertir los problemas de servicio y situaciones difíciles en experiencias positivas que garantizan que el cliente regresará. Técnicas para salvar la relación después de que se cometió un error o algo salió mal.

Sesión #11: Empowerment
Cómo facultar a todo el personal para poner al cliente por encima de las reglas y procedimientos internos. Lineamientos para asumir responsabilidad ante los problemas y resolver imprevistos de inmediato, usando el sentido común.

Sesión #12: Servicio de Calidad Total
Servicio cero-defectos. Revisión de las ideas esenciales de los once videos anteriores. Técnicas para hacer las cosas bien, desde la primera vez y herramientas para administrar de manera eficaz el proceso de mejorar el servicio.

Su Doble Garantía de Satisfacción Total

Sin peros, sin condiciones:
su satisfacción garantizada o su dinero devuelto.

Si por cualquier razón a su criterio no queda por completo deleitado con los resultados tras haber entrenado a toda su fuerza de trabajo con la Videoteca, simplemente devuélvala para recibir un rápido y amigable reembolso. Sin límite de tiempo.
Y aún si decide devolverla, sus 2 regalos (conocidos como Kit del Gerente), son siempre suyos y con nuestros mejores deseos.

Garantía vitalicia
Si uno de sus DVD´s se llega a dañar por cualquier causa o razón, en cualquier momento durante toda su vida útil (no importa si se atora dentro del reproductor, si le cae encima el café o si se desgasta por uso pesado), se lo reemplazaremos gratis por uno nuevo, por sólo un pequeño cargo de envío y manejo.

Ordene en línea
(Desde su escritorio y con completa seguridad)
www.customer-service.com

La Videoteca es la herramienta idónea para:

- Entrenar a toda su fuerza de trabajo.
- Inducción de empleados nuevos.
- Talleres en grupos pequeños.
- Estudio individual o en casa.
- Reuniones del equipo de ventas.
- Sesiones de motivación.
- Desayunos de trabajo.
- Presentaciones y conferencias.
- Seguimiento y complemento para programas previos.

ServiceFirst™ La Videoteca del Servicio al Cliente

Es una poderosa herramienta basada en video e interacción de grupo, que hace fácilmente entrenar a cualquier número de empleados -sin límite-, con resultados inmediatos y SIN ningún costo adicional a la hora de capacitar más gente en el futuro. Es tan fácil de usar que no necesitará invertir en instructores expertos ni hacer grandes sacrificios de tiempo. Son 12 DVD´s en español, de 15 minutos cada uno que le permitirán enseñar a toda su fuerza de trabajo el arte del servicio excepcional, con una fresca y nueva sesión cada semana o cada mes.

2 regalos GRATIS

Regalo #1

El libro ***"Servicio al Cliente: el Arma Secreta de la Empresa que Alcanza la Excelencia"***, de 362 páginas, best-seller de John Tschohl que es un completo, estimulante y detallado manual sobre cómo conservar a sus clientes y mejorar sus habilidades directivas para alcanzar la **dominación total del mercado**, a través de una cultura de servicio superior y memorable.

Regalo #2

El seminario gerencial en video "***John Tschohl Speaking***", de edición limitada, lleno de ideas estratégicas, técnicas de servicio al cliente y tácticas para la alta gerencia. Casi una hora de entrevistas y conferencias sobre cómo ganar market share y share-of-customer a través de dar un servicio de clase mundial.

Mientras la videoteca está 100% orientada a su fuerza de trabajo, sus 2 bonos ejecutivos (que combinados forman el **Kit del Gerente**), son para uso exclusivo de su equipo gerencial.

Cómprar es fácil:

10 cuotas sin recargo

Ordene hoy mismo su Videoteca Service First y páguela fácilmente en 10 cómodas cuotas de sólo US$199 cada uno. Sin trámites, sin papeleo, sin intereses. Su crédito está pre-aprobado, no tendrá que esperar ni un minuto extra. Para su conveniencia, las cuotas se cargan automáticamente a su tarjeta de crédito, una cada mes.

2 DVD´s GRATIS (ahorre $293.00)

Ordene un único pago -en vez de 10- y ahorre US$293.00 con el precio especial de sólo US$1,697. Recibir este magnífico descuento es como pagar por sólo 10 de sus 12 DVD´s, quedándose GRATIS con los otros 2.

Cómo contactarnos

MAIL:
Chart Your Course Intl
129 Bennett Mountain Trace
Chapel Hill, NC 27516

PHONE:
001 770860 9464

E-MAIL:
info@chartcourse.com

SKYPE

www.customer-service.com

Service Quality Institute
The Global Leader in Customer Service

VISA MasterCard DISCOVER NOVUS