

John Tschohl, llamado “el gurú del servicio” por el diario *USA Today* y las revistas *Time* y *Entrepreneur*, es autor de diversos artículos de éxito, estrategia del servicio y presidente de Service Quality Institute, el líder mundial en servicio al cliente.



Es autor de cinco libros de éxito:

- ***Servicio al Cliente***: La Biblia para las empresas que quieran aprender a implementar una estrategia de servicio.
- ***Leal de por Vida***: Cómo llevar a un cliente molesto del infierno al cielo en 60 segundos o menos.
- ***Calidad en el Servicio al Cliente en Internet***: Rapidez, Tecnología y Precio basados alrededor del servicio.
- ***Cosechando: Gane más dinero, Consiga ese ascenso, Enamórese de su trabajo***: Cómo alcanzar los mejores resultados con su equipo de trabajo.
- ***El cliente es jefe***: Un libro impactante que enseña tanto a conseguir como a exigir servicio.



Durante los últimos 29 años se ha centrado exclusivamente en ayudar a las corporaciones a desarrollar una cultura de servicio a través de su técnica de investigación y la habilidad para comunicar emocionalmente el poder de la estrategia del servicio. Como estratega del servicio les enseña a las empresas como acabar con la competencia, construir rápidamente dominio del mercado y construir una marca legendaria. John ha influenciado millones de ejecutivos empresarios en todo el mundo. Él le ayudará a desarrollar una estrategia detallada y agresiva para

mantener a sus clientes y evitar que se vayan con la competencia.

Tschohl es dinámico, enérgico e inspirador. Su experiencia y su estatus de “gurú” proveen credibilidad, crítica para convencer a la gerencia. Crea un entorno creíble empleando datos contrastados que generarán respuestas por parte de los CEO'S. Sus libros son especialmente reconocidos como poderosas lecturas en Servicio al Cliente y muy apreciados por altos ejecutivos. El mensaje de Tschohl se basa en el sentido común adquirido tras 37 años como conferencista,

diseñando programas de formación y construyendo equipos de trabajo realmente competitivos.

Se ha presentado en los shows de televisión más importantes desde Good Morning America, CNBC y PBS hasta la portada del USA Today, periódicos, emisoras de radio y revistas de prácticamente cada rincón del mundo. La tecnología y libros de Tschohl se han traducido a 11 idiomas, representados en más de 40 países. Además, el 90% del negocio de Service Quality Institute es internacional.