

“Estimulante, dinámico y con una estrategia que vende muy fácil los conceptos a la alta gerencia”

–Nelson C Kuria, *Director, Seguros CIC*

La presentación personalizada llevó nuestra estrategia de servicio justo donde la necesitábamos”

–George Veitengruber, *Bristol-Meyers Squibb Company*

Alcanzando La Excelencia a Través del Servicio al Cliente

En el mercado competitivo de hoy en día, es imprescindible poseer una estrategia de servicio al cliente. La importancia del servicio al cliente debe ser reconocida y llevada a cabo por todos y cada uno de los miembros de una organización. Convertirse en una organización que brinda servicio al cliente requiere del compromiso de los ejecutivos de más alto nivel, así como de un entrenamiento adecuado para cada uno de los empleados, capacitándolos con procedimientos y un sistema amigable de trato con sus clientes. La siguiente, es una sinopsis que lista los temas más importantes que el Estratega del Servicio, John Tschohl expone y trata en su presentación Alcanzando la Excelencia A Través del Servicio al Cliente.

- **Servicio al Cliente : Un Arma Estratégica.**
- **El concepto de Servicio**
- **Competencia en el e-Service**
- **Nueve pasos para convertirse en líder en Servicio al Cliente.**
- **No contrate empleados que odien a los clientes.**
- **Empowerment.**
- **Cientes Insatisfechos: el costo real.**
- **Recuperación del Servicio**
- **Midiendo la satisfacción del Cliente.**
- **Los Modelos de Servicio al Cliente**

Otros títulos de presentaciones

John Tschohl adaptará su presentación en específico a su compañía, tipo de industria y necesidades individuales. Los títulos de las presentaciones pueden ser personalizadas para su organización.

e-Service: Calidad en el Servicio al Cliente en Internet

- **e-Service: Un arma estratégica.**
- **Comercio Electrónico: Cómo sobrevivir y crecer.**
- **El reto del liderazgo: Cómo mantener la Calidad del Servicio al Cliente.**
- **Benchmarking de la Satisfacción al cliente; ¿Cómo plantarse ante sus competidores?**
- **Técnicas Avanzadas para construir la Satisfacción del Cliente.**
- **Reduciendo costos para sobrevivir.**
- **Crear fuerzas de trabajo dedicadas.**
- **Promover equipos de trabajo autosuficientes.**
- **Recuperación del servicio.**

Lealtad de Por Vida

Todas las organizaciones cometen errores o tiene mal entendidos con el cliente. La recuperación del servicio puede convertir a clientes molestos en clientes que serán Leales de por Vida, todo esto en 60 segundos o menos. El empowerment es la espina dorsal del principio de la recuperación del servicio. Lealtad de por vida se basa en actuar decisiva y rápidamente, siendo facultado y creando un cliente que será Leal de por Vida. Cómo llevar a un cliente del infierno al cielo en 60 segundos o menos.

