

ALCANZANDO LA EXCELENCIA MEDIANTE EL SERVICIO AL CLIENTE, *John Tschohl* "CREANDO UNA EXPERIENCIA AL CLIENTE"

SERVICIO AL CLIENTE: EL ARMA ESTRATÉGICA

- Servicio al Cliente como Estrategia de Diferenciación
- Nueve Pasos Críticos Necesarios para Establecer una Estrategia de Servicio de Calidad
- Construyendo Participación y Dominio del Mercado

e- SERVICIO

- Comer o ser Comido
- Rapidez, Precio y Servicio
- e-Comercio: Cómo Crecer y Sobrevivir.
- Modelos a Seguir: Amazon, LL Bean, Dell

EL RETO DEL LIDERAZGO: CÓMO MANTENER EL SERVICIO DE CALIDAD AL DÍA

- Desarrollando una Cultura Corporativa enfocada al Cliente
- Los Ingredientes Claves para un Servicio Superior Absoluto
- Modelos Efectivos de Visiones, Valores y Conductas

TÉCNICAS AVANZADAS PARA DESARROLLAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Lecciones aprendidas de Líderes de Clase Mundial: Amazon, Costco, Southwest Airlines, General Electric
- Desarrollando Atributos Desplegados por Líderes de Clase Mundial en Calidad de Servicio: Home Depot, JetBlue, Delta Dental, TD/Commerce Bank, Safari del Desierto

REDUCIENDO COSTOS

- La Estrategia Secreta de los Líderes del Servicio
- Eliminar Costos y Desperdicios
- Por qué el precio es crítico para construir valor

RAPIDEZ: HACERLO RÁPIDO, HACERLO AHORA & HACERLO BIEN

- Crear el Marco Mental de Rapidez
- Eliminar las Barreras a la Rapidez
- Mantener sus Promesas y Cumplirlas

CREANDO TRABAJADORES DEDICADOS

- Reclutando y Seleccionando a Empleados más Cualificados
- Poderosas Técnicas para Motivar e Incrementar la Moral
- Cómo conservar a los mejores Empleados
- Acabar con los empleados que no prestan dedicación

FOMENTAR UNA FUERZA DE TRABAJO CON EMPOWERMENT (FACULTACIÓN)

- Pasos para la Implementación del Empowerment.
- Creando un clima que estimula consistentemente el Empowerment.
- Encomendar a los empleados para su Permanencia y Mejoramiento.
- Obstáculos del Empowerment.

DISEÑANDO HERRAMIENTAS DE ENTRENAMIENTO EFECTIVAS EN CALIDAD

- Creando una Cultura de Servicio
- Clave Crítica del Diseño Característico
- Cómo Motivar la Atención de sus Empleados
- Técnicas para Cambiar Actitudes y Comportamientos

RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- El Arte de retener a Clientes Insatisfechos
- Cuatro Técnicas ¡Que Funcionan!
- ¡Mueva Cielo y Tierra!
- Estrategias de Ritz Carlton

RETENCIÓN DEL CLIENTE

- Creciendo su Negocio Mediante la Retención de Clientes
- Encuestas - La Última Pregunta
- Sorprendiendo al Cliente

