

RAPIDEZ: Crear una Experiencia del Cliente examinando el Propósito de la Rapidez, las Barreras que la Inhiben y las Formas de Incrementarla, John Tschohl

SERVICIO AL CLIENTE: EL ARMA ESTRATÉGICA

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

e-SERVICIO

- *Comer o Ser Comido – Rapidez*
- *Rapidez, Precio y Servicio Basados en el Servicio*
- *e-Comercio: Cómo Sobrevivir y Crecer*
- *Modelos Ejemplares: Amazon, Dell, Federal Express*

CREAR UNA EXPERIENCIA AL CLIENTE

- *Desarrollando una Cultura 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: Aerolíneas Southwest*
- *Desarrollando Atributos Desplegados por Líderes de Clase Mundial en Calidad de Servicio: Banco Commerce, LL Bean*

POR QUÉ FUNCIONA LA RAPIDEZ

- *Qué es Rapidez*
- *Reducir el Tiempo que Toma Completar las Tareas por un 90%*
- *Los Clientes Aman la Rapidez*



RAPIDEZ: HACERLO RÁPIDO, HACERLO AHORA & HACERLO BIEN

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

BARRERAS INTERNAS DE LA RAPIDEZ

- *Su Marco Mental y su Actitud*
- *Empowerment*
- *Seguimiento*
- *Rendición de Cuentas*

BARRERAS EXTERNAS DE LA RAPIDEZ

- *Políticas y Procedimientos Organizacionales*
- *Tecnología y Sistemas*
- *Dependencia en Proveedores o Terceros que no Apoyan la Rapidez*

BARRERAS EN EL CAMINO Y OBSTÁCULOS DE LA RAPIDEZ

- *Crear el Marco Mental de la Rapidez*
- *Esperar Hasta el Último Minuto*
- *La Lentitud es Mejor y Menos Trabajo*
- *Escenas de la Rapidez*

FOMENTAR UNA FUERZA DE TRABAJO CON EMPOWERMENT (FACULTACIÓN)

- *Pasos para la Implementación del Empowerment*
- *Creando un Clima que Estimula Consistentemente el Empowerment y la Rapidez*
- *Encomendar a los Empleados para su Permanencia y Mejoramiento*

DOMINAR LA CULTURA DE SERVICIO

- *Tecnología de Rapidez*
- *Clave Crítica del Diseño Característico de los Programas de Entrenamiento*
- *Cómo Motivar la Atención de sus Empleados con el Entrenamiento*
- *Técnicas para Cambiar Actitudes y Comportamientos*

RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- *Llevando al Cliente del Infierno al Cielo en 60 Segundos o Menos*
- *Cuatro Técnicas que Funcionan*
- *Moviendo Cielo y Tierra*
- *Estrategias del Ritz Carlton*