

LEAL DE POR VIDA, John Tschohl

LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO

- Líderes en Servicio de Clase Mundial
- Construyendo Dominio del Mercado
- Nueve Pasos Críticos para el Servicio Superior

CREANDO UNA CULTURA DE SERVICIO

- Principios de Ejemplos Modelos de Servicio
- Desempeño Financiero Comprobado
- Líderes del Servicio: Banco Commerce, Vail Resorts, Amazon, Aerolíneas Jet Blue

EL COSTO DE NO RESOLVER LOS PROBLEMAS EN EL MOMENTO

- Por qué los Clientes No se Quejan
- Por qué Recurrir hasta el Gerente es Costoso
- La Deserción de Clientes es Costosa

QUÉ ES RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- Superando los Problemas y Errores
- Una Filosofía
- Separando los Pros de los Amateurs

CÓMO IR DEL INFIERNO AL CIELO EN 60 SEGUNDOS O MENOS

- Pasos que Funcionan de la Recuperación del Servicio
- Empleados con Empowerment (Facultados)
- Técnicas Críticas para el Éxito

EMPOWERMENT- UNA FORMA DE VIDA

- Por qué el Empowerment Funciona
- Rompiendo y Quebrantando las Reglas
- Celebrando Decisiones Facultadas

RAPIDEZ: HACERLO RÁPIDO, HACERLO AHORA & HACERLO BIEN

- Eliminar las Barreras que Inhiben la Rapidez
- Mantener sus Promesas y Cumplirlas
- Estar Facultado

POR QUÉ LOS EMPLEADOS NO QUIEREN EMPOWERMENT

- Muy Arriesgado
- Problemas de Imagen Personal
- Carencia de Entrenamiento

LOS PASOS PARA LA RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- Actuar Rápidamente
- Asumir la Responsabilidad
- Estar Facultado
- Compensar

¿LOS CLIENTES SIEMPRE TIENEN LA RAZÓN?

- El Costo de Equivocarse
- ¿Qué Porcentaje le Quita?
- Secretos de Target, Home Depot, Wal-Mart y Costco

EL PODER DE LA PUBLICIDAD DE BOCA EN BOCA

- Sorprendiendo al Cliente
- ¿Por qué Amazon fue de \$511,000 a \$14 Billones!
- El Valor de la Publicidad Boca en Boca vs. Publicidad Pagada

LIDERES DEL SERVICIO

- Enfocado en Mantener a los Clientes
- Valor de los Clientes y Empleados
- Principios, Valores y Estrategias

CREANDO PROCEDIMIENTOS ESENCIALES DE LA RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- Compensación a Clientes que Funciona
- Definiendo Seis Modelos que Funcionan para su Organización

