

e-SERVICE: Rapidez, Tecnología y Precio Basado en el Servicio, *John Tschohl*

e-SERVICE: EL ARMA ESTRATÉGICA

- *El Servicio al Cliente como Estrategia de Diferenciación*
- *Nueve Pasos Críticos Necesarios para Establecer una Estrategia en Calidad de Servicio*
- *Construyendo Participación y Dominio del Mercado*
- *La Competencia en el e-Commerce*

e-COMMERCE: CÓMO SOBREVIVIR Y CRECER

- *El Poder de la Internet*
- *Comer o Ser Comido*
- *Modelos seguir: Amazon, LandsEnd, Dell*

EL RETO DEL LIDERAZGO: CÓMO MANTENER LA CONSISTENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

- *Desarrollando una Cultura Corporativa enfocada en el Cliente*
- *Los Ingredientes Clave para un Servicio Superior Absoluto*
- *Modelar Visiones, Valores y Conductas de forma Efectiva*

“BENCHMARKING” LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -- ¿CÓMO SOBRESALIR POR ENCIMA DE SUS COMPETIDORES?

- *Evaluar las Expectativas de sus Clientes*
- *Usar Grupos Enfocados en Monitorear Expectativas de sus Clientes Cambiantes*
- *Aproximación a la Recolección y Comparación de las Expectativas de los Clientes*

TÉCNICAS AVANZADAS PARA DESARROLLAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- *Lecciones aprendidas de Líderes Clase Mundial: Home Depot, Southwest Airlines, General Electric, Banco Commerce*
- *Desarrollando Atributos Desplegados por Líderes Clase Mundial en Calidad de Servicio*
- *Rapidez, Precio, y Servicio*

REDUCIENDO COSTOS PARA SUBSISTIR

- *¿Por qué es crítico ser Competente y Consciente?*
- *Sobreviviendo el e-Commerce*
- *Ahorros en Tecnología: Microsoft, Costco, Wal-Mart*

CREANDO TRABAJADORES COMPROMETIDOS

- *Reclutando y Seleccionando a Empleados más Cualificados*
- *Poderosas Técnicas para Motivar e Incrementar la Moral*
- *Cómo conservar a los mejores Empleados*

FOMENTANDO UNA FUERZA DE TRABAJO CON EMPOWERMENT

- *Pasos para la Implantación del Empowerment*
- *Creando un clima que estimula consistentemente el Empowerment*
- *Encomendar a los empleados para su permanencia y Realización*
- *Estrategias de Ritz Carlton*

LA RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- *El Arte de retener a Clientes insatisfechos*
- *Técnicas ¡Que Funcionan!*
- *¿Cómo manejar a clientes irritados e insatisfechos?*
- *Alcanzando Cero Defectos -- Eliminando la chatarra en la Industria del Servicio*

