

## COŞECHANDO: Conserve a Sus Clientes, Gane Más Dinero, Consiga ese Ascenso, Enamórese de su Trabajo, John Tschohl

Un requisito fundamental para que Latinoamérica mejore su competitividad global en los mercados locales e internacionales es que cada país aliente a sus individuos a que busquen la facultación de sí mismos en su vida diaria.

Cada país debe iniciar una emocionante y rentable jornada de autodesarrollo que desemboque en un mejor servicio al cliente, en habilidades personales pulidas, en una revalorización de los empleadores y en la afirmación de la confianza en sí mismo de cada individuo.

La excelencia en el servicio al cliente, en el sentido más amplio posible, es algo que todo ciudadano debe procurar activamente con un vigor renovado. Si no le tomamos la delantera al mundo, nuestras economías enfrentarán graves consecuencias.

A través de planos descriptivos e inspiradores, COŞECHANDO nos instruye sobre cómo crear en nosotros mismos, visualizar el triunfo, capitalizar las oportunidades de ascenso, convertirnos en miembros entusiastas de cualquier equipo y establecer objetivos y estándares bien definidos para lograr metas sanas y gratificantes.

COŞECHANDO demuestra hasta qué grado la falta de respeto por uno mismo se puede traducir con frecuencia en un mal servicio al cliente. La confianza en uno mismo significa poder.

El poder y efectividad de COŞECHANDO residen en el esquema que plantea paso por paso, y que cualquier persona puede implementar en su vida profesional diaria. "Usted es responsable", es el mensaje subyacente.

John Tschohl es en verdad un maestro efectivo. COŞECHANDO le enseña cómo resolver problemas, inspirarse, hacerse miembro del equipo, encontrar el humor en su trabajo y, quizá esto sea lo más crítico: recordar que "calidad del servicio" significa que lo más importante es la percepción del cliente.

### ¡Su Futuro Depende de Usted!

- *Edúquese, es la mejor inversión que podría hacer en sí mismo*
- *Automejoramiento y Autodesarrollo*
- *Gerentes, Apoyen la Educación de sus Empleados*

### CoŞechar Implica Aspirar a lo Más Alto

- *Espere Triunfar*
- *Fomente su confianza en sí mismo mediante afirmaciones*
- *La confianza en sí mismo es poder*
- *Concepto de Sí Mismo - Las mayores limitaciones que enfrenta son las que usted mismo se ha impuesto*
- *Estándares de Desempeño de Servicio de Calidad*

### Cómo Tener Exito

- *Las actitudes determinan las acciones*
- *Visualización - Como se perciba determina lo que hará*
- *El poder de hablar consigo mismo*
- *Mejore sus propias circunstancias*

### Imagen de Sí Mismo — Si no espera gran cosa de sí mismo, no producirá gran cosa

- *Un ardiente deseo transforma al trabajo en obsesión*
- *Plan de Exito Personal de Un Millón de Dólares*
- *Busque agresivamente la mejora personal*

### El Servicio es una Habilidad — Un Talento — Es Profesionalismo — Un Arte

- *Plan de Exito Personal Para la Excelencia en Servicio a Clientes*
- *El paradigma de Ganar y Ganar*
- *Los Clientes también son gente*
- *Acepte su responsabilidad y admita sus errores*



### Domine Estas Habilidades y Amará su Trabajo, Ganará Más Dinero y Conseguirá un Ascenso

- *Sea un buen escucha — Aparentar que oye no basta*
- *Manejo de quejas*
- *¡No es lo que dice, sino cómo lo dice!*
- *Recuperación de Servicio*

### Brindar un Servicio Es Una Cosa — Brindar Servicio Excepcional, Notable, Inusitado, es cosa Totalmente Distinta

- *Servicio de Calidad es lo que el cliente piensa*
- *Las relaciones son vitales*
- *Self-Empower*

### Cualidades de la Gente de Exito

- *Disfrute en su Trabajo*
- *Beneficios del Humor*
- *Aprenda a aprovechar su tiempo al máximo*
- *Tiempo libre y diversión*
- *El Ganador Nunca Cesa*