

Seminario de Dos-Días

ESTRATEGIAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE, John Tschohl

LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Una Estrategia que No Puede ni Podrá ser Imitada
- Construyendo la Marca Basada en el Servicio
- Edificando la Participación y Dominio del Mercado

e-SERVICIO

- Comer o ser comido
- Sobreviviendo el comercio electrónico
- Casos Ejemplares: Amazon, LL Bean, Dell

LECCIONES DE LÍDERES DE CLASE MUNDIAL EN SERVICIO

- Modelos Ejemplares: Costco, JetBlue, General Electric
- Desarrollando los Atributos de los Líderes del Servicio: Banco Commerce, Northeast Delta Dental, Aerolíneas Southwest
- Modelos Internacionales Ejemplares: Safari del Desierto, Aerolíneas Singapur

SEIS PASOS PARA ELIMINAR A LA COMPETENCIA

- Entendiendo la Estrategia del Servicio
- Eliminar Políticas y Procedimientos Mudos
- Contratar a los Mejores / y Aprender a Querelos
- Empowerment
- Entrenar a Todos los Empleados
- Medir Resultados

RAPIDEZ: HACERLO RÁPIDO, HACERLO AHORA & HACERLO BIEN

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

REDUCIENDO COSTOS

- Estrategias Secretas de los Líderes del Servicio
- Eliminando el Desperdicio y Costos
- Por qué el Precio es Crítico para Construir Valor

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DESEQUILIBRADOS

- ¿Qué tan Fácil es Hacer Negocios con su Empresa?
- Políticas y Procedimientos Mudos Cuestan Dinero y Tiempo
- Mate una Regla Desequilibrada

CONTRATE A LA GENTE CORRECTA Y ADÓRELOS

- Una Habilidad que Todos los Líderes del Servicio Dominan
- Pasos Necesarios para Contratar a los Mejores
- Qué Funciona Mejor - ¿Dinero o Reconocimiento?

EMPOWERMENT- MOVER CIELO Y TIERRA

- ¿Por qué Funciona el Empowerment (Facultación)?
- Cuatro Problemas que Debe Superar
- Técnicas Críticas para Construir una Fuerza de Trabajo con Empowerment

ACTUALIZANDO A SU ACTIVO MÁS VALIOSO – EL PERSONAL

- Técnicas Críticas Diseñadas para el Entrenamiento Efectivo
- Los Modelos Ejemplares del Servicio ¿Nacen o se Hacen?
- Cómo Motivar a los Empleados
- Creando una Cultura de Servicio con Productos de Entrenamiento de Punta

RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- Del Infierno al Cielo en 60 Segundos o Menos
- Cuatro Técnicas que Funcionan
- Marketing Barato que Funciona

MIDIENDO RESULTADOS

- ¿Por qué los Números Reales son más Importantes que las Encuestas e Investigaciones de Satisfacción?
- Conseguir y Mantener los Oídos del CEO y de la Gerencia
- Encuestas – La Última Pregunta
- Doble Crecimiento/Incrementa Ganancias 25-100% con Cero Defectos

