

Cómo llevar a sus clientes del infierno al cielo en 60 segundos o menos.



LEAL DE POR VIDA

Entrenamiento de recuperación del servicio

Facultando a sus colaboradores para hacer lo que sea necesario para *salvar* al cliente y mantenerlo Leal de por Vida.

TALLER PRESENCIAL ÚNICO DÍA 14 DE NOVIEMBRE

“Leal de por Vida” es una herramienta ágil y poderosa, basada en video, libros de trabajo y ejercicios de grupo para enseñar a toda su fuerza de trabajo el arte de la recuperación del servicio, establecer empowerment y practicar el sentido común. Sus colaboradores aprenderán a:

- Recuperar el servicio después de un error.
- Lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho.
- Asumir responsabilidad.
- Disculparse,
- Contener los daños inmediatamente.
- Compensar a un cliente agraviado.
- Tomar decisiones rápido.
- Manejar el empowerment.
- Tratar con clientes enojados.
- Manejar quejas.
- Hacer que un cliente vuelva a sonreír.
- Convertir un desastre de servicio en un cliente leal.

Los clientes no necesariamente quieren pelear, pero sus emociones pueden hacerlos sentir enojados o insultar a sus empleados al momento de confrontarlos. Aquí es cuando la recuperación del servicio entra en acción - y sus colaboradores pueden crear un cliente Leal de por Vida.





LEAL DE POR VIDA

Cada colaborador debe entender lo que **Recuperación del Servicio** significa y después, deben ser acreditados para implementarla.

Los colaboradores acreditados que han sido entrenados en la Recuperación del Servicio crean un ambiente de trabajo positivo y dinámico. Así mismo:

- Reducen el número de quejas del cliente.
- Estimulan la publicidad positiva de boca en boca.
- Desarrollan una imagen del clase mundial en servicio al cliente.
- Previenen la deserción de los clientes.
- Ayudan a reducir la rotación del personal.

Los colaboradores que se ven forzados a afrontar una situación difícil, enfrentan los momentos más estresantes y frustrantes de su día. **¿No estarían sus colaboradores más contentos en un trabajo con menos estrés y más clientes felices?**

FACULTAR ES LA PARTE MEDULAR DE LEAL DE POR VIDA

Facultar significa dar a esos colaboradores que trabajan con clientes:

- Autoridad para hacer lo que sea necesario para llevar a un cliente a la satisfacción.
- La autoridad para ser flexible y romper reglas que pueden llevar a un cliente del infierno la cielo en 60 segundos o menos.
- Funciona mejor cuando se aplica frente al cliente en el mostrador.
- Crea un ambiente de servicio que se expande hacia toda la organización, reforzando la confianza en los colaboradores y construyendo la confianza de los clientes.

“La recuperación del servicio es la herramienta más poderosa para ganarse la lealtad de por vida de un cliente.”

JOHN TSCHOHL





LEAL DE POR VIDA

Entrenamiento de recuperación del servicio



Facilitador:
**JOSÉ LUIS
ACEVEDO**

Fecha:
Lugar:

14 DE NOVIEMBRE (único día).
SPACIO LA VALLA
C. M. Champagnat 2981-F,
Loma Bonita Sur, Zapopan, Jal.

Horario:
Incluye:
Inversión:

9:00 AM a 18:00 PM
Material / Comida / Diploma
\$2,500 + IVA por participante

Cursó la carrera de Licenciatura en Relaciones Industriales en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO, Universidad Jesuita) en Guadalajara. Estudió la maestría en Desarrollo Humano en el ITESO, así como la Maestría en Desarrollo Organizacional en la Universidad del Valle de Atemajac. CERTIFICADO en NET PROMOTER SCORE por FRED REICHHELD en San José, California.

Colaboró durante 16 años en el área de recursos humanos a nivel gerencial con Aralmex (metal mecánica), Iga, S.A. (metal mecánica), Grupo de Gas (comercio), Grupo Montes (alimentos), y Gigante (comercial).

Además de 3 años en la división comercial en el Grupo Sidek como consultor interno.

Es Fundador y Director General de Plus Consultores, firma orientada a proporcionar tecnología para Cultura de Calidad, Productividad y Servicio.

Desde 1992 es Consultor Representante del Service Quality Institute de Minneapolis Minn., y está certificado para facilitar tanto los programas gerenciales como del personal de línea.

ALGUNAS DE LAS EMPRESAS QUE HAN FORMADO PARTE DE LOS PROGRAMAS Y TALLERES DE PLUS CONSULTORES:

