



Recuérdame



Recuérdame aumentará significativamente la habilidad de sus colaboradores para recordar y usar fácilmente los nombres de sus clientes y superar las barreras que nos impiden recordar mejorando de manera significativa la experiencia general con el cliente.

**Transformar el marco mental de tus colaboradores y eliminar barreras que impiden recordar y usar el nombre de un cliente, elevando el nivel de servicio en toda interacción.**



**“TU NOMBRE ES TU IDENTIDAD”**

CUANDO TUS COLABORADORES LOGRAN UNA CONEXIÓN HONESTA Y HUMANA DIRIGIÉNDOSE A SUS CLIENTES POR SU NOMBRE, ESTA SIMPLE CORTESÍA, AYUDA A CONSTRUIR RELACIONES BENÉFICAS Y DURADERAS.

# ¿Cuál es el valor del programa **RECUÉRDAME**?

A las personas les encanta oír su propio nombre. Este programa entrena a los empleados para que reconozcan la importancia de hacer que los clientes se sientan importantes y se preocupen por generar una reacción inmediata y positiva que afecte la interacción.

**Cuando todos los clientes se sienten subestimados y vistos como uno más”, recordar y usar los nombres de sus clientes establece el más alto nivel de servicio al cliente. Algo tan simple como recordar un nombre puede afectar de manera positiva su relación con clientes y compañeros de trabajo, y hacerlos sentir especiales.**

## **Recordar y usar los nombres de los clientes:**

- Aumenta su nivel de cuidado al cliente.
- Aumenta su nivel de desempeño general en el trabajo.
- Hace que los clientes se sientan queridos y tomados en cuenta.
- Le ayudará a conocer y entender mejor las necesidades de sus clientes.

# RECUÉRDAME



## **Con el programa RECUÉRDAME usted:**

- Describirá las razones para recordar y usar nombres.
- Definirá lo que el cliente experimenta y cómo los clientes interpretan y reaccionan con un empleado que los recuerda.
- Describirá brevemente cómo el cerebro adquiere, procesa y almacena Información.
- Reconocerá los detalles importantes que debe recordar acerca de sus clientes y de sus interacciones con ellos.
- Identificará diversas técnicas para recordar y usar nombres y reconocer rostros.
- Aprenderá a utilizar las reglas de etiqueta para el uso de los nombres.
- Entenderá cómo al recordar el nombre de un cliente, le ayudará a atenuar una situación problemática.

**USAR EL NOMBRE DE UNA PERSONA TIENE MÁS SIGNIFICADO QUE CUALQUIER OTRA PALABRA EN EL MUNDO.**

# RECUÉRDAME



**Facilitador:**  
**JOSÉ LUIS  
ACEVEDO**

Fecha:  
Lugar:

17 DE OCTUBRE (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:

