

# CALIDAD HOY Y SIEMPRE SENTIMIENTOS



*¿Está satisfecho con la forma en que sus colaboradores tratan a sus clientes y compañeros de trabajo?*

**Sentimientos** es el programa de profesionalización en servicio al cliente de mayor venta en el mundo. Se ha venido desarrollando, perfeccionando y probando durante más tiempo que ningún otro programa de servicio al cliente en el mundo. Este aclamado sistema de entrenamiento logrará una transformación positiva en sus colaboradores, desarrollando conciencia de las necesidades del cliente, mejorando sus habilidades para tratar con ellos, fortaleciendo la autoestima de cada empleado y mejorando la comunicación y cooperación entre los miembros de su equipo.

**Sentimientos** tiene dos metas principales:

1. Mejorar e incrementar el interés por los clientes, concentrándose en el servicio como factor clave para el éxito en cualquier campo.
2. Incrementar la auto-estima, orgullo y profesionalismo de cada persona dentro de su organización, a través del dominio y práctica cotidiana de esta filosofía.

**Más de dos millones de personas  
entrenadas alrededor del mundo.**

# CALIDAD HOY Y SIEMPRE SENTIMIENTOS

**SENTIMIENTOS** está diseñado para ser un programa divertido, estimulante y entretenido para los colaboradores. Aprenden y retienen un gran número de nuevas habilidades que los benefician tanto a nivel personal como profesional. Construye espíritu y motivación. Usted notará mejora inmediata en comportamientos y actitudes. Sus colaboradores cuidarán más de los clientes y de sus empleos.

**Una vez que usted implemente  
SENTIMIENTOS puede comenzar  
inmediatamente a:**

- Desarrollar una cultura de servicio.
- Aumentar ventas y ganancias.
- Aumentar participación de mercado.
- Aumentar los hábitos de compra y gasto de sus clientes.
- Aumentar la publicidad de boca en boca positiva de su negocio a través de sus clientes.
- Reducir quejas de sus clientes.
- Construir la lealtad de sus clientes y el trabajo en equipo de sus empleados.
- Reducir rotación de personal. Mejorar la moral, actitudes y comunicación de los empleados.
- Mejorar su marca e imagen en el mercado.
- Reforzar su filosofía de servicio al cliente.



Sentimientos es el programa de profesionalización en servicio al cliente de mayor venta en el mundo. Se ha venido desarrollando, perfeccionando y probando durante más tiempo que ningún otro programa de servicio al cliente en el mundo.

Este aclamado sistema de entrenamiento logrará una transformación positiva en sus colaboradores, desarrollando conciencia de las necesidades del cliente, mejorando sus habilidades para tratar con ellos, fortaleciendo la autoestima de cada empleado y mejorando la comunicación y cooperación entre los miembros de su equipo.

# CALIDAD HOY Y SIEMPRE SENTIMIENTOS



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

Fecha:  
Lugar:

3 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:

