



Plan de Cultura de Servicio al Cliente

El problema con la capacitación tradicional es que, por excelente que sea, los resultados mueren, como máximo, a los seis meses. Y con ellos su inversión.

No hay en el mundo ningún producto, seminario o programa, ni aún los nuestros, que consiga resultados eternos.

Si su empresa es seria en el compromiso con construir una verdadera cultura de servicio, lo que necesita es un plan de acción a largo plazo. No hay otro camino.

La estrategia consiste en introducir algo **nuevo y fresco** cada 4 a 6 meses.

Reforzar y **repetir**, manteniendo a sus empleados en forma como si fueran atletas de alto desempeño. La solución idónea y más económica es nuestro **Plan Estratégico de Cultura de Servicio a 3 años**.

Este es el programa “todo incluido” que permite a su organización tener **tanto como quiera** de nuestra tecnología, **tan rápido como lo quiera, SIN límites**.

Su inversión cubre uso ***ilimitado*** de todos los programas de Service Quality Institute cada año.

Este plan es para organizaciones serias acerca de lograr un verdadero cambio cultural.

El precio "todo-incluido" se basa solamente en su **número de empleados**. No hay cargos extra por cantidad de locaciones ni por el número de horas de trabajo.

Hay que firmar un acuerdo de tres años. La tarifa anual se ajusta cada año conforme al conteo de empleados.

Podemos trabajar simultáneamente con diferentes países o ciudades, múltiples sucursales, tiendas o filiales. Service Quality Institute es la organización de entrenamiento en servicio más grande del mundo.

Todos los materiales están en 100% español. También están disponibles en inglés y otros idiomas, sin costo extra.

El precio empieza en US\$197 al año por persona para organizaciones con 50 a 99 empleados, y baja hasta apenas US\$34 al año por persona para 10,000 empleados o más, con atractivos rangos intermedios a partir de tan solo 100 empleados. Es posible pagar en cuotas mensuales.

Oscar Marcos Gómez

Consultor

Este es nuestro precio universal válido en todo el mundo. Impuestos locales, costos de envío y aduanas, no están incluidos. Cargos de personalización son adicionales.

Incluye:

- **Toda la facilitación** de los programas gerenciales por consultores certificados de Service Quality Institute, con experiencia internacional.
- **Train-the-trainers** para los programas dirigidos a la fuerza de trabajo, para formar su propio equipo de facilitadores internos y desarrollar nuevos líderes.
- **TODOS los materiales** que sean necesarios, sin límite, incluyendo materiales gratis para cubrir su rotación de personal.
- Todo el **soporte técnico**.
- **Seminario** estratégico gratis con John Tschohl para empresas con 2,500 empleados o más (con un valor de US\$25,000).

<i>Empleados</i>	<i>Precio por año</i>	<i>Precio mensual</i>
50-99	\$ 197.00 dólares por persona	\$ 16.42 dólares por persona
100-499	\$ 107.00 por persona	\$ 8.92 por persona
500-2,499	\$ 67.00 por persona	\$ 5.58 por persona
2,500-4,999	\$ 44.00 por persona	\$ 3.66 por persona
5,000-9,999	\$ 39.00 por persona	\$ 3.25 por persona
10,000- +	\$ 34.00 por persona	\$ 2.83 por persona

Precios más IVA (Precios en dólares USA o su equivalente en moneda nacional)

Programas:

- **Liderazgo de Equipos Facultados Hacia la Calidad.** Este taller esta dirigido para cualquiera que tenga una posición de líder en la empresa (Gerente, Supervisor, Recursos humanos, etc.)
- **Sentimientos.** Es para toda la fuerza de trabajo. Todas las versiones están incluidas. Material del facilitador incluido. Todos los facilitadores reciben una guía de líder. Los seminarios de entrenado al entrenador están incluidos. Cada empleado recibe un kit del participante (Libro de trabajo, diploma)
- **Leal de Por Vida.** Es para todos los empleados. Incluye los materiales para el facilitador y los participantes. Los seminarios de entrenando al entrenador están incluidos. Cada empleado recibe un kit del participante (Libro de trabajo, diploma).
- **Servicio Excepcional.** Es para toda la fuerza de trabajo. Incluye los materiales para el facilitador y los participantes. Los seminarios de entrenando al entrenador están incluidos.
- **Rapidez.** Ayudará a todos a reducir dramáticamente el tiempo que les toma completar un proyecto o un trabajo. Hazlo rápido, hazlo ahora, hazlo bien. Incluye el entrenamiento al entrenador y el material del participante.
- **Recuérdame.** Está diseñado para ayudar a enfocarse en recordar a sus clientes y usar su nombre, incluye el entrenamiento al entrenador así como el material del participante.
- **Facultamiento.** La importancia de darle facultades (toma de decisiones) al empleado en cuanto al tema del Servicio al Cliente.

Niño Jesús 89-11 Col. La Joya, Tlalpan 14090 D.F.

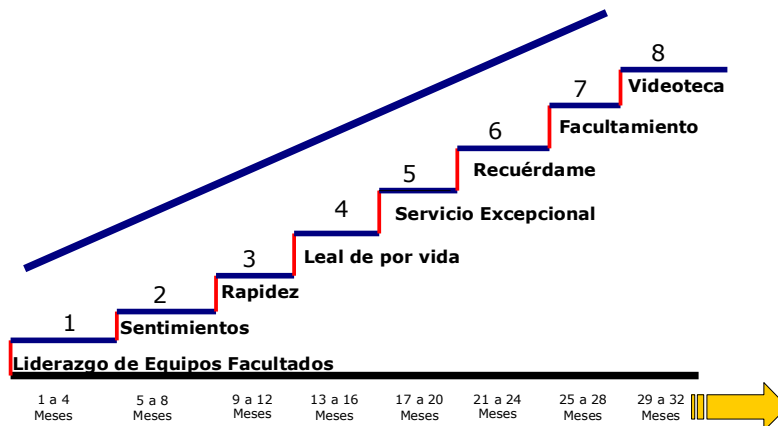
Tel. (55) 5655 8471 Móvil 044 55 5400 1988

www.crea.com.mx

e-mail: mgomez@crea.com.mx

- Videoteca “El Servicio es Primero”. Videoteca con 12 videos, donde nos ayuda a reforzar todos los temas de Servicio al Cliente.

Plan de Cultura en Servicio al Cliente



Service Quality Institute

53

No dude en contactarse conmigo ante cualquier duda sobre el “Plan de Cultura de Servicio al Cliente” en su Empresa.

Cordialmente

Oscar Marcos Gómez
Director México