

Olvídese de tener ‘clientes’... ¿por qué no lograr **fanáticos** para su marca y para su empresa?

el “Efecto ¡Wow!”

Cómo convertir a sus clientes en **fans**

Campus Virtual
17 y 18 de julio 2024
Completamente en línea

- Dos sesiones en vivo.
- 100% en español.
- Participe desde su casa u oficina.

¿Para quién es el programa?

Para directivos, dueños, gerentes, empresarios, ejecutivos, líderes, supervisores, analistas, consultores y colaboradores clave interesados en **cambiar la historia** de sus organizaciones a través de dominar el arte de crear **FANS**, en vez de limitarse a tener simplemente ‘clientes’.

Comentarios sobre Mynor Izquierdo y Service Quality Institute

“Una experiencia inolvidable que me ayudará a llevar nuestro servicio a una nueva dimensión.”

- **Marcos Rojas García, Kober** (Guadalajara, Jalisco, México)

“¡El evento y el Coach Mynor Izquierdo son fuera de serie! ¡Qué Cariño! Excelente seminario.”- **Julio Barrero, Universidad de La Sabana** (Bogotá, Colombia)

“Una experiencia de alto nivel.”
- **Claudia Sanabria, Banco Promérica** (Tegucigalpa, Honduras)

“Llevó a mi organización hacia una experiencia WOW. Felicitaciones al Coach Mynor Izquierdo, y muchas gracias a Service Quality Institute.”

- **Leonardo Castro, Cimait Group** (Guayaquil, Ecuador)

“El Coach Mynor Izquierdo dejó una huella muy grande en nosotros.”

- **Viviana Morales, El Tiempo** (Bogotá, Colombia)

“¡Wow! Aprendí cómo sorprender a los clientes, a dejar de ‘hacer lo mismo’, y cómo realmente convertir a nuestros clientes en FANS.”

- **Margarita Reyes, Credicorp Bank** (Panamá)

“Mynor es una persona que recordaré el resto de mi vida. Recomiendo el programa al MIL por ciento.”

- **Silvia Calvillo, Grupo Fransun** (Tampico, Tamaulipas, México)

Información y reservaciones:

www.efectowow.us

WhatsApp: +52 (55) 6474-0712

direccion@servicequality.net

• México: +52 (55) 4169-1185

• Miami: +1 (305) 432-2705

• Colombia: +(57)300-929-4091

• Guatemala: +(502) 4112-5309

SQL.LatinAmerica SQLLatinAmerica

SQLatinAmerica

Service Quality Institute
El líder global en servicio al cliente



Un programa estratégico con

Mynor Izquierdo

Chief Customer Service Coach de Service Quality Institute

¿Cuánto dinero podría estar perdiendo su empresa a causa de clientes que nunca regresaron, y quizá hasta se fueron con la competencia?

‘El Efecto WOW’ es un seminario gerencial intensivo, en formato express de dos sesiones en línea —perfecto para líderes y ejecutivos ocupados—, con información directa, enfocada, puntual, y de **inmediata** aplicación práctica.

El objetivo es aprender un poderoso conjunto de herramientas de rápida implementación para que hacer negocios con su empresa sea más **fácil, delicioso y memorable** para sus clientes.

¿Cómo se construye un fan?

Cualquiera puede copiar sus precios, promociones y hasta sus productos y servicios. Es fácil robarse un cliente, pero casi imposible robar un FAN. ¿Por qué? Porque los fans asocian sentimientos a la marca.

Una estrategia que nadie podrá copiarle es aquella enfocada en que todos sus empleados traten a los clientes **‘como tratarían a la abuelita’**: en entregar valor y **conveniencia ilimitados**, a través de una experiencia de **servicio tan deliciosa** que la sola idea de irse —o quedarse— con la competencia sea ‘tonta’.



“Todo un cambio de paradigma. A través de este seminario tenemos ahora las herramientas para marcar la diferencia. ¡Gracias!”
 – *Hilda Cabrera, Hospital Christus Muguerza Monterrey, Nuevo León, México*

“Una experiencia increíble.”
 – *Pedro Tomás Barceló, Hampton In by Hilton Valledupar, Colombia*

“Ha sido el mejor curso de mi vida profesional.”
 – *María del Carmen Fernández Delfín La Paz, Bolivia*

“Mi experiencia fue increíble. Aprendí métodos para mejorar el trato con mi equipo y con nuestros clientes, y estrategias para mejorar los procesos en mi empresa.”
 – *Jason D. Montenegro, Rutas Panamá*

“El Efecto WOW me ha llevado a tomar la decisión de hacer un cambio en mi persona y en la cultura de nuestra institución.”
 – *Elizabeth Vargas, Colegio Albert Einstein Chalco, Estado de México*

“Una experiencia fresca, dinámica, reveladora y divertida. ¡Altamente recomendable!”
 – *Rubén Alanís, Dimex Capital Monterrey, Nuevo León, México*

“Nos permite desarrollar una visión y trabajar para alcanzar el SIGUIENTE nivel: generar FANS a través de una mejora cultural.”
 – *Loida Mandujano, Standard Fruit Tegucigalpa, Honduras*

“Encontré verdades poderosas, efectos transformadores y consecuencias exitosas.”
 – *Diana Paola Rivera, Premier Motor Group Bogotá, Colombia*

“¡Fue una experiencia WOW!”
 – *Johnny Garay, Hamburg Süd Medellín, Colombia*

Programa

www.efectowow.us

WhatsApp: +52 1 (55) 6474-0712

Día 1

- **Fans**, no clientes.
- **CX 2.0**: diseñando una **Experiencia Única, Memorable e Irresistible**.
- **LCC: Liderazgo Centrado en el Cliente**.
- Eliminando las **Reglas Estúpidas**.
- Reduciendo la **Fricción**.
- Cómo acabar con la **‘Burrocracia’**.
- Creando **conveniencia ilimitada**.
- El **impacto financiero** del servicio.
- La **Hemorragia Silenciosa**: cómo medir el costo de la deserción de clientes.
- **Marketing Activo**: adiós a las **‘4 P’**.
- La **Estrategia del Elefante Naranja**.
- **‘Enamorar a los de adentro’**: cómo **contratar, entrenar y retener** colaboradores que amen a los clientes.

Día 2

- **Engagement**: convirtiendo a sus empleados en fans de su marca y de su empresa.
- **Empowerment**: decisiones instantáneas.
- **Coaching** de servicio al cliente.
- **Rapidez**: acelerando la operación.
- Manejando **clientes enojados, quejas y situaciones difíciles**.
- Cerca, desde lejos: técnicas de **servicio virtual**.
- **Recuperación del Servicio**: del infierno al cielo.
- Afinando la puntería: **Customer Service Roadmap** y **Customer Journey**.
- **Logrando el ¡WOW!**, cada vez.
- El **Master Plan**: construyendo una **Cultura de Servicio** en su organización.

Horario Ejecutivo

El horario es por las tardes —especial para ejecutivos ocupados—, para que usted pueda dedicar las mañanas a sus negocios y a su trabajo, para luego sumergirse en el seminario. Son dos sesiones intensivas en vivo, altamente entretenidas e interactivas, de cuatro horas cada una. Contáctenos para conocer su hora local, o visite www.efectowow.us



La Ventaja WOW

¿De qué se trata el seminario?

En 'El Efecto WOW' usted aprenderá las estrategias, principios y técnicas esenciales para eliminar las cosas que hacen enojar a sus clientes, derribar la tramitología, reducir la fricción, y lograr una ventaja competitiva a través de repensar su operación desde los zapatos del cliente:

- Cómo identificar lo que disgusta a sus clientes.
- Cómo cambiar el **mindset** de sus gerentes y colaboradores para enfocarlos en el servicio.
- Cómo 'vender' a la alta dirección la importancia de una **Estrategia de Servicio**
- Cómo lograr que sus clientes se conviertan en **FANS**.
- Cómo hacer que sea **más fácil** hacer negocios con su empresa.
- Cómo derribar la **tramitología** y erradicar la **burrocracia**.
- Cómo calcular —y reducir— su tasa de **deserción de clientes**.
- Cómo lograr una ventaja competitiva a través de repensar su operación **desde los zapatos del cliente**.
- Cómo **recuperar el servicio** cuando cometemos un error.
- Cómo tratar con **clientes enojados** y resolver situaciones difíciles.
- Cómo desarrollar **empowerment** para que los miembros de su equipo puedan tomar decisiones inmediatas a favor de los clientes
- Cómo identificar y superar las barreras que restan **rapidez** a su operación.
- Cómo generar sistemáticamente **referidos** y **publicidad positiva** de boca-en-boca.
- Cómo dejar de contratar '**empleados que odian a los clientes**'.
- Cómo contagiar la actitud y **destrezas de servicio** a sus empleados.
- Cómo lograr un **servicio excepcional**.
- Cómo usar las ventajas del **servicio remoto** para estar 'más cerca' de sus clientes.
- Cómo construir una **Cultura de Servicio** en su organización.

"Es un curso maravilloso que coloca a las personas en el centro de la estrategia institucional. Nos hace recordar la importancia de 'humanizar' nuestro negocio y darnos cuenta que el verdadero valor agregado viene de la inteligencia y el corazón de las personas."

- Carmen Ortiz, Bantrab, Guatemala.



Garantía Incondicional de Satisfacción

Inscríbese y participe en las primeras tres horas del programa. Si para entonces no considera que El Efecto Wow es un **EXCELENTE** uso de su tiempo, y no tiene ya consigo ideas, distinciones, principios y estrategias suficientes para cuantificar —a su solo criterio— un retorno de **AL MENOS cinco a uno** sobre su inversión, simplemente desconéctese en ese momento y escríbanos por e-mail o WhatsApp para informarnos que se retira, para destruir sus materiales digitales y recibir un **completo reembolso** — sin peros ni condiciones.

¿Por qué ‘fans’ en vez de clientes?

¿Le gusta algún deporte? ¿A qué equipo le va? Si su equipo pierde, ¿deja usted de ser fan? Si un aficionado, digamos, del Barcelona o del Real Madrid (en un día en que su equipo perdió, por goleada), llegara a una tienda vestido con orgullo con la camiseta de su equipo, y el vendedor le dijera “oye, tenemos una promoción: si te quitas esa camisa, la tiras al suelo, y la *escupes*, te damos 25% de descuento en toda la tienda”, ¿qué haría un verdadero fan? ¿Aceptaría? ¡Jamás! Esa es la esencia de un ‘fanático’: por eso es mejor negocio ganar FANS que conformarse con tener ‘clientes’.

“¿Podemos darnos el lujo de seguir perdiendo clientes?”

La **deserción de clientes** es la hemorragia silenciosa que podría estar limitando el crecimiento de su empresa.

Un cliente que fue mal atendido, o que se tropieza con la ‘**burrocracia**’ o las ‘**políticas estúpidas**’ de una organización, es un **riesgo financiero**. Son **millones los que suelen estar en juego**. El problema es que la contabilidad tradicional no mide el costo de perder clientes: la caja registradora sólo suena cuando entra dinero, no cuando los clientes simplemente se van.

Enojado, cansado de quejarse (o en digno silencio), un cliente decepcionado puede no volver más. Peor, si no hacemos nada por recuperarlo, se lo habremos regalado a la competencia.

Los clientes se van, pero los FANS, aún si cometemos un error, podrían perdonarnos y volver. En el seminario ‘**El Efecto WOW**’ usted aprenderá las estrategias, principios y técnicas esenciales para eliminar las cosas que hacen enojar a sus clientes, derribar la tramitología, reducir la fricción, y lograr una ventaja competitiva a través de repensar su operación desde los zapatos del cliente.

Olvídese de tener clientes ¿Por que no crear **fanáticos** para su marca y para su organización? Un fan compra más, compra con más frecuencia, promociona, perdona nuestros errores y REGRESA. Los ‘clientes’ pueden ser infieles, pero los fans son **leales de por vida**.



Mynor Izquierdo

Es Chief Customer Service Coach y Director de Consultoría de Service Quality Institute Latin America. Pionero del sistema **Marketing Activo**, aplicado a la estrategia de servicio, es creador de la **Metodología HUMOR**, del sistema **MAPEO™** y del **Fun Delivery System™**. Es Director Académico del **Programa de Certificación Internacional de Servicio al Cliente (CCST)** de SQI Latin America, que imparte en países como México, Colombia, Perú, Guatemala, Ecuador, Puerto Rico y República Dominicana, así como en el Campus Virtual de Service Quality Institute. Con más de veinte mil horas de vuelo como conferencista y facilitador en **Estrategia de Servicio**, el Coach Mynor Izquierdo se especializa en ayudar a las organizaciones hispanas, en su propio idioma, a construir una Cultura de Servicio.

Service Quality Institute

Service Quality Institute (SQI), con sede en Minneapolis, Minnesota, es el líder global en **Estrategia de Servicio**.

Fundado hace más de 47 años por **John Tschohl**, el gurú del servicio al cliente, SQI se dedica a ayudar a organizaciones alrededor del mundo a conservar a sus clientes, crecer su negocio y ganar market-share a través de construir una **Cultura de Servicio**, desarrollando las destrezas de sus directivos y colaboradores.

Entre nuestros clientes han figurado empresas como Federal Express, Kellogg’s, 3M, Texaco, Pizza Hut, DHL, Hyatt, Target, Ford, Coca-Cola, Hamburg Süd, Cinépolis, Banco Promérica, Cervecería Centroamericana, Ecopetrol, Primera Plus y Grupo Lala.



John Tschohl, Fundador de Service Quality Institute, está considerado como el **gurú mundial del servicio al cliente**. Es autor de libros como ‘Servicio al cliente: el arma secreta’, ‘Cosechando’, ‘Loyal For Life’, ‘Empowerment’ y ‘Relentless’.

Información y reservaciones:

- **México:** +52 (55) 4169-1185
- **Miami:** +1(305)432-2705
- **Colombia:** +(57)300-929-4091
- **Guatemala:** +(502) 4112-5309

- **WhatsApp:** +52 (55) 6474-0712
- **direccion@servicequality.net**
- **www.facebook.com/SQILatinAmerica**
- **www.instagram.com/SQILatinAmerica**
- **www.efectowow.us**



Oportunidad única:

El nuevo Formato Express de Service Quality Institute, en dos sesiones intensivas en línea, le permitirá aprender elementos de nuestra metodología por una fracción de los \$2800 USD por persona que suelen costar nuestros programas abiertos al público.

Inversión:



- Una persona: \$397 USD.
- Dos o más: \$297 USD cada una.

Aceptamos transferencias bancarias y tarjetas de crédito o débito. En México, Guatemala y USA aceptamos también pagos bancarios en moneda nacional.

Pase de Equipo:

5 participantes por sólo \$997 USD

Para máximo impacto, y una implementación acelerada, recomendamos que su empresa participe con un equipo. **La sexta persona asiste GRATIS.**

Incluye:

- Admisión al programa completo en línea, en dos sesiones intensivas en vivo, altamente entretenidas e interactivas, de cuatro horas cada una.
- Manual digital ‘El Efecto WOW’.
- **Diploma WOW oficial.**

Opción in-company:

Sin límite de participantes

El Efecto Wow está disponible para ser impartido en privado para su organización, para que **TODOS** sus gerentes y colaboradores aprendan los principios para lograr **FANS**, no ‘clientes’.