



ENFOCANDO RESULTADOS T&C ®  
TRAINING & CONSULTING

# CUSTOMER SERVICE

## Y SU IMPACTO FINANCIERO

*A Competitive Advantage!*



### HECHOS

Prácticamente todas las encuestas de satisfacción incluyen el “**Servicio al Cliente**” como un factor de decisión trascendente para que los clientes compren o recompen, sin embargo, la paradoja es que la carencia fundamental y persistente en las empresas es el enfoque en el cliente y su satisfacción.

Las empresas consideran el servicio como un departamento o como parte de la postventa, cuando en realidad puede ser la **Mayor Ventaja Competitiva**.



PROGRAMA PREMIUM  
LIVE - ONLINE



**JULIO 20 y 21**



**HORARIO:**  
9:00 AM A 1:00 PM

**8 Horas de Entrenamiento Profesional**



## OBJETIVO:

Nuestro programa Customer Service y su Impacto Financiero, pone a disposición de los participantes mejores prácticas y estrategias con el objetivo de cuestionar sus paradigmas, desafiar el status quo y generar compromisos personales y cambios en la organización a favor de la satisfacción total de sus clientes, creando una base leal de clientes, incrementando el nivel de recompra, impactando positivamente las finanzas, ahorrando costos y marcando diferencia con la competencia.

## BENEFICIOS:

### ¿POR QUÉ ASISTIR A NUESTRO PROGRAMA SERVICIO AL CLIENTE Y SU IMPACTO FINANCIERO? PORQUE PODRÁS:

- Encontrar directrices para incrementar la rentabilidad de la empresa y su participación de mercado al consolidar la satisfacción y lealtad de sus clientes.
- Conocer herramientas prácticas para la definición de tus propias estrategias de servicio.
- Incrementar el nivel de recompra al lograr clientes satisfechos.
- Crear experiencias para retención de clientes a largo plazo.
- Generar Ahorros en el presupuesto de marketing, publicidad y promoción.
- Mejorar tu efectividad en el manejo de crisis con los clientes.
- Desarrollar Soft Skills esenciales en materia de Servicio al Cliente.
- Confrontarte con tus principales áreas de oportunidad como Líder de Servicio.
- Mejorar tu desempeño como Líder de Servicio y el de tus colaboradores.
- Multiplicar los resultados del marketing, la publicidad y las ventas.
- Constituirte en un factor de cambio en tu organización.
- Compartir experiencias y mejores prácticas entre profesionales.
- Integrar a su portafolio personal la Cultura del Servicio.

**Finalmente, como usted sabe toda nuestra propuesta comercial cuenta con nuestra Garantía Money Back, somos el principal referente en nuestro País en programas de Entrenamiento y Asesoría Estratégica en Áreas Comerciales.**



## PROGRAMA:

**SERVICIO AL CLIENTE Y SU IMPACTO FINANCIERO, SE DESARROLLA A LO LARGO DE 8 HORAS IMPARTIDAS EN DOS SESIONES TOTALMENTE LIVE ONLINE DE 4 HORAS CADA UNA. LOS TEMAS POR CONSIDERAR SON:**

### Programa | Día 1

1. Permítame presentarme por favor: ¡Soy su Cliente!
2. Paradigmas y mitos del servicio al cliente
3. ¿La actitud hace la diferencia?
4. Herramientas de inteligencia emocional y resiliencia
5. ¡Tengo una excelente idea!
  - a. ¿Y les interesará a nuestros clientes?
  - b. El Modelo Kano
6. Caso Disney: Lecciones para una cultura de servicio
7. Servicios internacionales de excelencia

### Programa | Día 2

8. Tácticas, estrategias y calidad en el servicio
9. Los detalles pequeños hacen la diferencia
10. De las políticas absurdas ¡Libranos Señor!
11. ¿El Líder de Servicio nace o se hace?
12. Zanahorias en su empresa
13. Empodere, celebre, empodere, celebre
14. Del infierno al cielo

## DIRIGIDO A:

Empresarios, Directores, Gerentes, Jefes, Administradores de Venta, Coordinadores de Venta, Vendedores y todo el personal que realiza actividades de servicio y tiene contacto con clientes internos y externos, que desean crecer, evolucionar y mejorar en sus prácticas de servicio.





## IMPORTANTE:

El programa Customer Service está diseñado para generar un impacto inmediato y con resultados duraderos en las organizaciones; durante el entrenamiento los participantes identificarán su potencial y áreas de oportunidad, tanto en lo personal como en la organización.

### El Training Considera:

- 8 Horas de Entrenamiento Profesional Totalmente Live Online
- Materiales en Formato Digital
- Diploma con Reconocimiento Oficial STPS (Formato Digital)
- Garantía Money Back

## METODOLOGÍA:

Nuestros esquemas de enseñanza - aprendizaje son personalizados, el número de participantes es limitado, lo que favorece una mayor retroalimentación e interacción con el grupo.



Exposición



Discusión



Videos



Análisis de  
Casos



**Programa Live Online Limitado a 40 Participantes: Lo que Garantiza para usted comunicación en tiempo real, mayor retroalimentación, personalización e interacción con nuestro Facilitador.**



800 839 0751 | [contacto@enfocandoresultados.com](mailto:contacto@enfocandoresultados.com)  
[www.enfocandoresultados.com](http://www.enfocandoresultados.com)



## RESUMEN DEL FACILITADOR: LCD ALEJANDRO FIGUEROA BARAJAS

---

### EXTRACTO Y PERFIL PROFESIONAL:

Facilitador Master para Enfocando Resultados CG  
Director & Fundador Consultoría Alejandro Figueroa

Facilitador Master en Programas de Formación Profesional para Desarrollo de Fuerza de Ventas en Enfocando Resultados Consulting Group.

Más de 37 años de experiencia desempeñando de manera exitosa posiciones estratégicas y comerciales en empresas nacionales líderes en el ramo de la Hospitalidad, Turismo y Servicio al Cliente, así como en áreas de Ventas y Operativas. Líder apasionado, comprometido, visionario, experto en la formación, desarrollo y dirección de equipos dedicados al servicio al cliente.

He trabajado con diversas marcas nacionales, capacitando a la familia de colaboradores en temas motivacionales, trabajo en equipo, estrategias de venta, atención y servicio al comensal. “Mi trabajo se traduce en crear un mejor ambiente laboral y en lograr una alta productividad, con la menor rotación de personal”.

### FORMACIÓN PROFESIONAL

- Licenciatura Comunicación Digital
- Triple Certificación Nacional EC0217 Impartición de Cursos de Formación de Capital Humano y EC0301 Diseño de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial-Grupal.
- Agente Capacitador Externo por la STPS con clave FIBN-720628-G28-0005

### CUMPLIENDO RESPONSABILIDADES DE MANERA EXITOSA COMO:

- I. Enfocando Resultados CG | Lead Consultant
- II. Consultoría Alejandro Figueroa | CEO
- III. Restaurante SanBravo | Gerente General
- V. Grupo Trotters | Gerente de Operaciones
- VI. Restaurante Toks
- VII. ALSEA | Burguer King | Training – Supervisor
- VIII. Los Bisquets de Obregón | Supervisor de Operaciones Corporativo

Consultor asociado en Enfocando Resultados Consulting Group. Además de ser Director – Fundador de Consultoría Alejandro Figueroa, Firma especializada en Consultoría Empresarial y Capacitación en Ventas & Servicio al Cliente en Tres Áreas: Empresarial, Hospitalidad y Gastronomía.

---

**Experto en Retail y Servicio Al Cliente**



800 839 0751 | [contacto@enfocandoresultados.com](mailto:contacto@enfocandoresultados.com)  
[www.enfocandoresultados.com](http://www.enfocandoresultados.com)



ENFOCANDO RESULTADOS®  
CONSULTING GROUP

## CONTÁCTANOS

800 839 0751

contacto@enfocandoresultados.com

www.enfocandoresultados.com



“Excelente información de gran utilidad a nivel Empresarial y Personal. ¡Muy Buenas Estrategias!

ALEJANDRA BELLO CASTILLO  
Gerente General | SIMPSA

“Excelentes consejos que definitivamente utilizaré en mi vida laboral y personal.

CINTHYA M. HERRERA LÓPEZ  
Customer Service | HQ Querétaro, S.A. de C.V.

## GARANTÍA MONEY BACK

Nuestra política Comercial se fundamenta en la satisfacción total de nuestros clientes, si el entrenamiento no cumple con lo que se ha comprometido en el programa, la devolución de su inversión está garantizada.



## INVERSIÓN: \$3,197.00 + IVA

- 8 Horas de Entrenamiento Live Online
- Materiales
- Diploma con Reconocimiento Oficial STPS
- Garantía Money Back
- Programa Limitado a 40 Participantes

## MÉTODOS DE PAGO

- Transferencia Interbancaria
- PayPal
- Stripe

\*Consulte términos y condiciones

VISA  PayPal stripe