



ENFOCANDO RESULTADOS T&C®  
TRAINING & CONSULTING



# ENTRENAMIENTO PRESENCIAL

# CUSTOMER SERVICE & SU IMPACTO FINANCIERO

**A Competitive Advantage!**



**AGOSTO 16**



**QUERÉTARO  
FOUR POINTS JURICA**



**HORARIO:  
9:00 AM A 6:00 PM**



## 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**.

**8 Horas de  
Entrenamiento Profesional**



## **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.

## **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.



## **PROGRAMA:**

SERVICIO AL CLIENTE Y SU IMPACTO FINANCIERO, SE DESARROLLA A LO LARGO DE 8 HORAS DE ENTRENAMIENTO PROFESIONAL IMPARTIDAS DE MANERA PRESENCIAL.

### **LOS TEMAS A CONSIDERAR SON:**

#### **PRIMERA PARTE**

1. ¿Quién es el Cliente?
  - Definición
  - ¿Por qué se pierden los clientes?
  - ¿Qué desean?
2. Servicio al Cliente
3. Paradigmas y mitos del servicio al cliente
4. Aptitud y Actitud
5. Trabajo en equipo
6. Encuestas de servicio
7. Caso Disney: Lecciones para una cultura de servicio

#### **SEGUNDA PARTE**

8. Servicios internacionales de excelencia
9. Calidad en el servicio
10. Los detalles pequeños hacen la diferencia
11. Políticas
12. Empodere y premie
13. Restablecimiento del nivel 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.

## 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.

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

-  Exposición
-  Discusión
-  Videos
-  Análisis de Casos





## RESUMEN DEL FACILITADOR: IQ & BC CARLOS ALBERTO ORTIZ ANZO

EXTRACTO Y PERFIL PROFESIONAL:  
Director General y Consultor Master  
Enfocando Resultados Consulting Group

Lead Consultant en Programas de Asesoría Estratégica en más de 30 Proyectos de Implementación en Diferentes Compañías. Desarrollando más de 300 programas de Formación y Entrenamiento a lo largo del País. Responsable de implementar programas de acompañamiento en campo “One to One” y “Clínicas de Venta” In House a nivel Ejecutivo y Dirección.

Líder, Visionario, Estratega y Gestor de Cambio, Experto en la Formación, Desarrollo y Dirección de Equipos de Alto Desempeño y Alto Compromiso.

Ingeniero Químico de profesión con estudios de Maestría en Administración de Negocios (MBA) y Formación Profesional como Business Coach (BC).

Desempeñando funciones como Ingeniero de Servicio Técnico y Ventas, Jefe de Exportaciones, Gerente de Ventas, Gerente de Sucursal, Gerente Nacional de Ventas, Director Comercial, Gerente General, Director General & Consultor Profesional. Colaborando a nivel ejecutivo, gerencial y directivo en empresas Multinacionales y Compañías líderes en su sector.

Titular de la Catedra de Ventas Estratégicas en la Maestría en Inteligencia Financiera (MIF) en la ELN y Articulista Invitado en el Portal Ejecutivo Alto Nivel.

Miembro Honorario del Consejo de Administración en cinco organizaciones referentes en su mercado, con experiencia profesional en la industria Alimentaria, de la Construcción, Grasas y Aceites, Metal Mecánica, Química, Mueblera y Maderera y en Operaciones de Comercio Exterior a EU, Centro y Sudamérica.

Participando en Mercados de Alta Especialidad, Commodities, Productos de Consumo, Retail e Intangibles. Colaborando para Quimic SA de CV (Norvak), Nalcomex (Nalco Chemical Company), Macer Fepyr de México (Fepyr España), Rexcel (DESC - KUO), entre otras firmas.

### Experto en Venta Técnica e Industrial.



## TESTIMONIALES

### LA VOZ DEL CLIENTE:

”

Hace honor a su nombre, Terminas enfocado para buscar los resultados deseados con nuevas herramientas y un pensamiento activo.

Agustín Ramirez  
*Gerente Comercial*  
**Aceros y Complementos Constructivos**

”

He tomado tres programas con Enfocando el aporte ha sido Excelente en todos ellos. ¡Los recomiendo totalmente! ¡Su experiencia es extraordinaria!

Franklin Canul  
*Director General*

”

Hemos encontrado en Enfocando Resultados el Partner que estábamos buscando, su conocimiento, resultados y nivel de compromiso con sus clientes es Extraordinario. ¡Los Super Recomendando!

Cinthya Esquivel  
*Dirección General*  
**Esquivel Asesores en Seguros**





ENFOCANDO RESULTADOS®  
CONSULTING GROUP

800 839 0751

contacto@enfocandoresultados.com

www.enfocandoresultados.com

@EnfocadoResultados



**INVERSIÓN:**  
**\$5,700 + IVA**

#### LA INVERSIÓN CONSIDERA

- 8 Horas de Entrenamiento Profesional
- Materiales Impresos
- Constancia de Habilidades Laborales (STPS)
- Diploma con Valor Curricular expedido por Enfocado Resultados SC
- Coffe Break y Comida en Hotel Sede
- Garantía Money Back

#### MÉTODOS DE PAGO

- Transferencia Interbancaria
- PayPal
- Stripe

*\*Consulte términos y condiciones*

VISA  PayPal stripe



## 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.