

“Cómo llevar a sus clientes del infierno al cielo en 60 segundos o menos”

Facultando a sus empleados para hacer lo que sea necesario para *salvar* al cliente y mantenerlo leal de por vida



LEAL DE POR VIDA

Programa de Entrenamiento Recuperación del Servicio



“Leal de por vida” es una herramienta ágil y poderosa, basada en video, libros de trabajo y ejercicios de grupo, para enseñar a toda su fuerza de trabajo el arte de la **recuperación del servicio**, establecer **empowerment** y practicar el **sentido común**:

- Cómo recuperar el servicio después de un error
- Cómo lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho
- Cómo resolver problemas
- Cómo asumir responsabilidad
- Cómo disculparse
- Cómo contener los daños inmediatamente
- Cómo compensar a un cliente agraviado
- Cómo tomar decisiones rápido
- Cómo manejar el empowerment (“facultamiento”)
- Cómo tratar con clientes enojados
- Cómo manejar quejas
- Cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír, aún después de que le hemos arruinado el día
- Cómo convertir un desastre de servicio en un cliente leal

“La recuperación del servicio es el simple, más poderoso pegamento para ganarse la lealtad de por vida de un cliente”

John Tschohl

Cuando los errores ocurren, sus empleados y clientes se ven envueltos en una situación estresante que fácilmente puede salirse de control. Los errores suceden, las cosas salen mal, y los temperamentos se encienden. ¿Están sus empleados preparados para la recuperación del servicio?

La Recuperación del Servicio efectiva está basada en habilidades de vanguardia en Servicio al Cliente

De acuerdo con la experiencia de sus clientes, sus empleados son la cara de su compañía.

Pregúntese a usted mismo:

- ¿Qué tan rápido responden sus empleados para resolver errores y problemas causados cuando su organización falla y pierde el control y qué tan efectivos son para salvar al cliente en este tipo de situaciones?
- ¿Sus empleados se sienten cómodos cuando tienen que manejar situaciones con clientes que se salen de control y aumentan de intensidad desde un principio?
- ¿Porqué los clientes tienden más a ser leales a una compañía después de que un problema es resuelto rápidamente y con el fin de satisfacer al cliente?

Para ofrecer un servicio al cliente excepcional, los empleados deben adoptar la Recuperación del Servicio como un aspecto importante dentro de todo el concepto de servicio al cliente.

Leal de por Vida es lo que la Recuperación del Servicio se esfuerza por crear: un cliente totalmente contento que permanecerá leal a su organización a lo largo de toda su vida y que divulgará publicidad positiva de boca en boca.

Las habilidades de Leal de por Vida le ayudarán a sus empleados a desarrollar las actitudes correctas así como a entender e implementar las técnicas que son esenciales para la Recuperación del Servicio. Estas prácticas sugerencias brindan a los empleados las herramientas necesarias para tomar decisiones inmediatas para resolver problemas, todo en 60 segundos o menos, que su organización ha creado o influyó en su creación.

Los clientes no necesariamente quieren pelear, pero sus emociones pueden hacerlos sentir enojados, o insultar a sus empleados en el momento de afrontarlos. Aquí es cuando la recuperación del servicio entra en juego – y sus empleados pueden crear a un cliente Leal de por Vida

¿Cómo maneja los errores su organización o sus empleados? ¿Pueden ellos llevar a un cliente insatisfecho del infierno al cielo en 60 segundos o menos?

El servicio al cliente consistente es esencial para el éxito de cualquier organización, pero seamos realistas – cualquiera puede equivocarse o cometer un error y sin importar que tan buenos sean, las cosas saldrán mal.

Cuando ocurre un problema con el cliente, lo importante es como responder o “recuperar”, lo que rescata una mala experiencia. Y de eso es lo que se trata la Recuperación del Servicio.

Muchos gerentes y ejecutivos tienen problemas para comunicar efectivamente la Recuperación del Servicio y la acreditación a sus empleados, y no pueden explicárselos claramente. Los empleados no entienden cómo y cuando se supone que deben responder a los problemas con el cliente, cómo practicar la Recuperación del Servicio y cómo utilizar sus facultades.

El pensamiento de Leal de por Vida ayudará a sus empleados a:

- Manejar hábilmente a clientes insatisfechos y enojados.
- Llevar la recuperación del servicio al máximo nivel.
- Mejorar sus habilidades de servicio al cliente.
- Aprender a utilizar su acreditación y facultades.
- Saber como mantener al cliente Leal de por Vida.
- Identificar problemas y resolverlos rápido con compensación.
- Mejorar las actitudes y la moral.
- Prevenir la deserción del cliente.
- Reforzar su marca.

Cada empleado debe entender lo que la Recuperación del Servicio significa y después, deben ser acreditados para implementarla.

¿Cuáles son los resultados esperados con la Recuperación del Servicio?

El resultado es simple: Un cliente leal.

¿Cómo sucede esto? Cada empleado que trabaja con clientes necesita tomar decisiones inmediatas que darán como resultado clientes satisfechos y leales.

Los 4 pasos de Leal de por Vida son:

1. Actuar Rápidamente,
2. Asumir Responsabilidad,
3. Estar Acreditado,
4. Compensar al cliente.

Lo que debes y no hacer según Leal de por Vida

Debes

- Asumir responsabilidad.
- Disculpate sinceramente.
- No culpar.
- Dar gracias al cliente por indicar el problema.

No Debes

- NO te excuses o mientas para cubrir un error.
- NO hagas hincapié en los malentendidos del Cliente.
- NO pases la culpa o hables desdeñosamente de otro empleado o de la empresa.

Entre más cerca del mostrador se aplique la Recuperación del Servicio, más efectiva será. La acreditación y compensación deben darse bajo los lineamientos de la compañía. Toda organización cuenta con productos o servicios con valor que no cuestan mucho.

Si su compañía carece de procedimientos formales, el empleado nunca se sentirá cómodo, seguro o acreditado para tomar una decisión acerca de cómo compensar a un cliente y así tener a un cliente completamente feliz. Los líderes en Servicio saben que están en el negocio de ofrecer servicio superior. Aplicar al más alto nivel las habilidades enseñadas en Leal de por Vida.

Los empleados acreditados que han sido entrenados en la Recuperación del Servicio, crean un ambiente de trabajo positivo y dinámico. Así mismo:

- Reduce el número de quejas del cliente.
- Estimula la publicidad positiva de boca en boca.
- Desarrolla una imagen de clase mundial en servicio al cliente.
- Previene la deserción de los clientes.
- Ayuda a reducir la rotación de personal.

Los empleados que se ven forzados a afrontar una situación difícil, enfrentan los momentos más estresantes y frustrantes de su día. ¿No estarían sus empleados más contentos en un trabajo con menos estrés y más clientes contentos?

¿Cómo una organización crea la actitud correcta para la Recuperación del Servicio?

Pero cuando se cometen errores, el lazo entre sus clientes y su organización empieza a romperse.

Aquí es cuando la recuperación del servicio de Leal de por Vida provee a sus empleados la oportunidad de superar una situación estresante. Es aquí cuando el empleado puede convertir instantáneamente a un cliente insatisfecho y condescendiente, en otro que sentirá como si caminara sobre el agua al creer que ha tenido una relación comercial con la mejor organización del mundo.



LEAL DE POR VIDA

Programa de Entrenamiento Recuperación del Servicio

Después de 35 años de experiencia, Service Quality Institute es el líder global en ayudar a las organizaciones a mantener a sus clientes, construir participación del mercado y mejorar el comportamiento de toda la fuerza de trabajo con el fin de desarrollar una cultura para ofrecer un servicio al cliente superior.

Facultar significa dar a esos empleados que trabajan con clientes:

- Autoridad para hacer lo que sea necesario para atender a un cliente hacia la satisfacción.
- La habilidad para mantener al cliente leal de por vida.
- La Autoridad para ser flexible y romper reglas que puedan llevar a un cliente del infierno al cielo en 60 segundos o menos.

Sin embargo, cuando los empleados no se sienten facultados para actuar a favor de sus clientes porque las políticas internas de su empresa los obligan, la recuperación del servicio no sucede.

Elementos del paquete para el Facilitador

Todo lo necesario para planear, organizar y enseñar. Guía del Seminario fácil de seguir, lista de preparativos, ideas para la distribución del salón, preguntas de discusión, respuestas, sugerencias de entrenamiento, y Guiones del Video.

La Guía del Líder incluye el texto del manual del participante de tal forma que el facilitador no tenga que estar cambiando libros.

- La Guía del Líder cuenta con 134 páginas.
- 31 minutos en DVD, video ó CD.

Facultar:

- Es la parte medular de Leal de por Vida.
- Funciona mejor cuando se aplica frente al cliente en el mostrador.
- Crea un ambiente de servicio que se expande hacia toda la organización, reforzando la confianza en los empleados y construyendo la confianza en los clientes.

Material del Participante:

- Manual del Participante, 96 páginas, pasta suave.
- Certificado de Participación.
- Ficha Técnica de Recuperación del Servicio.

Leal de por Vida se ofrece exclusivamente por consultores independientes de Service Quality Institute. Service Quality Institute es reconocido internacionalmente por su investigación en el servicio al cliente, publicaciones y fuentes de entrenamiento. Sus sistemas de entrenamiento han ayudado a cerca de un millón de personas dentro de organizaciones exitosas alrededor del mundo para lograr un servicio al cliente superior.



John Tschohl, reconocido por revistas como Time y Entrepreneur como el gurú del servicio al cliente, es Fundador y Presidente del Service Quality Institute, conferencista de fama mundial y autor best-seller. Sus sistemas de entrenamiento se usan por organizaciones alrededor del planeta.



Para más información y atención personalizada:

P.O. Box 02-5289 Sect. 1333/G
Miami, Florida 33102 U.S.A.
www.servicequality.net
www.servicemastery.com
e-mail: servicio@servicequality.net
Sede regional para América Latina:
Ciudad de Guatemala: (502) 4112-5309

