

La lealtad del cliente depende menos de un ‘servicio perfecto’ que de resolver las quejas y los problemas **rápido, bien** y por las **buenas...**

# “Manejando Quejas, Clientes enojados y situaciones difíciles”

Tres sesiones intensivas para especializarse en un enfoque práctico y probado para resolver los problemas de los clientes, desactivar ‘bombas’ de servicio y convertir las quejas en **lealtad**.

Las quejas son como alarmas de incendio. Cada una que recibimos nos está alertando de un problema. Si las usamos bien, nos permiten apagar el fuego **antes** de que crezca.

Un cliente enojado es siempre una emergencia. Es el aviso de algo que falló. Actuar de inmediato para resolver el problema, apagar el incendio, recuperar el servicio y compensar al cliente es esencial para construir lealtad, reducir deserciones, mejorar la imagen de marca y evitar publicidad negativa.

Pero la solución debe ocurrir **en el lugar y momento mismo** en que la queja llega a nosotros, por la persona que la recibe. Una queja que escala al supervisor o a la gerencia se hace más cara de resolver, y dispara el riesgo de perder al cliente. Con cada paso o estorbo en el camino aumenta el riesgo de que el cliente NO regrese.

El ‘dueño’ —el responsable— de una queja es **quien la recibe**. La magia está en actuar allí mismo, de inmediato. Cada colaborador, líder, gerente o ejecutivo —sin importar el cargo o el rango— tiene que estar preparado para convertir cada queja en un cliente **feliz**, y leal.

La solución rápida de una queja —sin dolor ni fricción— puede producir más lealtad en el



“Un cliente enojado es **siempre** una emergencia.”

cliente que la ausencia de problemas.

Con este programa —en formato de seminario- taller intensivo en tres sesiones— usted y su equipo aprenderán un sistema práctico y probado para manejar quejas, resolver problemas, atender situaciones difíciles y tratar con clientes enojados, salvando la relación, y generando **lealtad**.

## Campus Virtual

- Inicia: 4 de septiembre 2024.
- En vivo, completamente en línea.
- Participe desde casa o la oficina.
- Tres sesiones intensivas, cada miércoles por la tarde.
- Más de doce horas de formación.
- 100% en español.

### ¿Para quién es el programa?

El ‘dueño’ de una queja es quien la recibe, sin importar el puesto, rango o función. Este programa está dirigido a todas las personas de su organización —desde gerentes y líderes, hasta personal operativo, de atención al cliente, soporte, ventas, call center, recepción— que tenga contacto con clientes, usuarios y proveedores.

### Comentarios sobre Mynor Izquierdo y Service Quality Institute

“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)

¡“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)

“La formación ha sido extraordinaria. Mynor es un fenómeno.”

—**Javier M. García, Luckia Gaming Group** (Madrid, España)

“¡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)

## Facilitador: Mynor Izquierdo



**M**ynor Izquierdo es Chief Customer Service Coach (Director Ejecutivo de Coaching) para el Mundo de Habla Hispana de Service Quality Institute.

Con más de veinte mil horas de vuelo como conferencista internacional y facilitador en Estrategia de Servicio, Mynor es Director Académico del **Programa Ejecutivo de Certificación Internacional en Servicio al Cliente** de Service Quality Institute, el cual imparte regularmente en sedes como Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y República Dominicana, así como a través del nuevo Campus Virtual de Service Quality Institute.

## Más Información:

WhatsApp +52 (55) 1376-5389

✉ admisiones@servicioalcliente.org  
**www.ManejandoQuejas.com**

☎ **México:** +52 (55) 4169-1185

• **Miami:** +1 (305) 432-2705

• **Colombia:** +(57)300-929-4091

• **Guatemala:** +(502) 4112-5309

📷 S.Q.I. Latin America 📘 S.Q.I. Latin America

🐦 S.Q.I. Latin America

**Service Quality Institute** Latin America  
El líder global en servicio al cliente





# Programa

[www.ManejandoQuejas.com](http://www.ManejandoQuejas.com)

WhatsApp +52 (55) 1376-5389

## Módulo I

- Principios fundamentales de **servicio al cliente**.
- ¿Por qué la gente hace lo que hace?
- “Más feliz de lo que entró”: la **Estrategia de Servicio**.
- Cómo hacer sentir **bienvenidos** a los clientes.
- Las quejas como **alarmas** de incendio.
- ¿Por qué se enojan los clientes?
- La psicología del enojo.
- **Emociones**: el motor del comportamiento humano.
- Cómo recibir y resolver **quejas** sin morir en el intento.
- Cómo **EVITAR** que el cliente se enoje.
- Cómo **escuchar** activamente, para resolver desde la raíz.
- Poniéndonos en los zapatos del cliente: ¿Qué es eso de ‘**empatía**’?
- ¿Tu cliente está insatisfecho, decepcionado o enojado?

## Módulo II

- Principios básicos de **inteligencia emocional**.
- Cómo **nunca** discutir con un cliente.
- 4 principios para manejar **situaciones difíciles**.
- 6 pasos para atender clientes **enojados**.
- Tipos de **comunicación**.
- Técnicas de **comunicación positiva**.
- Agregando valor con el **silencio**. Desactivando la bomba **ANTES** de que explote.
- Sacando la pata: reparando los **errores**.
- Cómo **mitigar** los daños cuando **YA** ha explotado la bomba.

## Módulo III

- Escenarios de situaciones **problemáticas**.
- Cómo comportarte cuando la situación **empeora**.
- Qué hacer cuando un cliente te **grita**.
- Cómo mantener la calma frente a un cliente **rudo**.
- Qué hacer si alguien te **insulta**.
- Cómo manejar la interacción con un cliente **abusivo**.
- Cómo tratar con personas **tercas**.
- Cómo recuperar la calma —y el aliento— después de una interacción **difícil**.
- Qué hacer cuando el cliente **NO** tiene la razón.
- Técnicas de **relajación, autoestima y meditación** para quedar listos, motivados y con el alma limpia para atender al siguiente cliente.



## Módulo IV

- Técnicas avanzadas de **atención al cliente**.
- Trabajando con **quejas frecuentes**.
- Cómo documentar las quejas para descubrir y resolver sus **CAUSAS**.
- La ‘**causa de la causa**’.
- Cómo resolver **problemas sencillos**.
- Resolviendo **problemas complejos** que se ‘salen del manual’.
- Quejas en **redes sociales**: neutralizando el veneno.
- **Empowerment**: tomando decisiones a favor del cliente.
- **Rapidez**: actuando de inmediato.
- **Calibrar**: cómo saber que el problema ha quedado resuelto.
- Prometer de **menos**, entregar de **más**.
- Del infierno al cielo: el arte de la **recuperación del servicio**.
- Convirtiendo las quejas en **lealtad**.



# “Un cliente enojado es un riesgo financiero”

Por Sergio Flores, Presidente de Service Quality Institute Latin America.

Cuando cometemos un error (¡pasa en todos lados!), no debería sorprendernos si la víctima —el cliente— pone el grito en el cielo.

Pero un cliente enojado es un **riesgo financiero**. Es una situación explosiva que podría costarle dinero y capital de marca, además de **destruir** la moral de sus colaboradores.

## Una queja no resuelta es un cliente perdido

Lo que pase justo después de una queja puede hacernos perder al cliente, pero tiene al mismo tiempo **diez veces** más potencial de anotarnos un cliente leal que una simple transacción donde todo salió según lo esperado.

¿El secreto? Son los empleados de primer contacto quienes tienen que resolver el problema en el acto, **allí mismo**.

Cada persona en su empresa —desde directivos, gerentes, líderes y supervisores, hasta el personal operativo, de atención al cliente, de ventas y de soporte— tiene que estar preparada para ‘desactivar las bombas’ de inmediato, **donde ocurre el problema, en el momento en que ocurre**.

Si se necesita la autorización de un supervisor, de un gerente, del director financiero —o de cuatro abogados y del Presidente de la República—, entonces no es servicio al cliente, sino **burrocracia**.

En el seminario “**Manejando quejas, clientes enojados y situaciones difíciles**” usted y su equipo aprenderán técnicas prácticas y probadas para dominar el arte de llevar a un cliente del infierno al cielo, transformar las quejas en **lealtad** y los clientes enojados en **FANS** que recomienden su empresa con entusiasmo.

## El programa:

- Inicia: **4 de septiembre 2024**.
- Campus Virtual, completamente en línea.
- Tres sesiones intensivas en vivo, 100% en español: 4, 11 y 18 de septiembre.
- Más de doce horas de formación.

## Horario ejecutivo:

El horario es por la tarde —especial para ejecutivos y colaboradores ocupados—, para que usted y su equipo puedan dedicar las mañanas a su trabajo, para luego sumergirse en el seminario.

## Método:

El programa se imparte en formato de seminario-taller interactivo, facilitado por un coach élite de Service Quality Institute Latin America. La intervención combina facilitación experta de clase mundial, discusiones de grupo, ejercicios, casos, ejemplos en video, simulaciones e interacción entre los participantes.

## Oportunidad única:

Con el nuevo Formato Express de Service Quality Institute, usted puede aprender elementos de nuestra metodología por una fracción de los \$2800 USD por persona que suelen costar nuestros programas abiertos al público, y puede desarrollar a personas y equipos de su empresa con herramientas que hasta ahora sólo habían estado disponibles para organizaciones que invierten decenas o cientos de miles de dólares al año en nuestros Planes de Cultura de Servicio a nivel corporativo.

## Inversión:



- Una persona: \$397 USD
- Dos o más: \$297 USD c/u

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 de su organización asiste **GRATIS**.

## Incluye:

- Admisión al programa completo en línea, en tres sesiones intensivas en vivo —altamente entretenidas e interactivas—, de cuatro horas cada una.
- Libro ‘*Atendiendo al cliente molesto*’, de 126 páginas, en formato digital.
- Diploma oficial EMQ: “Especialista en Manejo de Quejas”, de Service Quality Institute Latin America.



## Opción in-company:

El programa está también disponible para impartirse en privado para su organización — en línea o en modalidad presencial—, para **todo** su equipo de trabajo, en cualquier país.

## Garantía Incondicional de Satisfacción

Inscríbase y participe en las primeras tres horas del programa. Si para entonces no considera que es un **EXCELENTE** uso de su tiempo, y no tiene ya ideas, distinciones, principios y estrategias suficientes para considerar —a su solo criterio— que ya ha recibido un retorno de **AL MENOS cinco veces** el valor de su inversión, simplemente desconéctese y avísenos por e-mail o WhatsApp que se retira, para destruir sus materiales digitales y recibir un **completo reembolso** de su admisión, sin peros ni condiciones.

## 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 ejecutivos y colaboradores.

Entre nuestros clientes han figurado empresas como 3M, Federal Express, Kellogg's, 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) 1376-5389
- **admisiones@servicioalcliente.org**
- **Twitter.com/SQILatinAmerica**
- **Instagram.com/SQI.LatinAmerica**
- **www.ManejandoQuejas.com**

