



Service Quality Institute

The Global Leader in Customer Service



sonríe

La Primera Impresión Puede Cambiarlo Todo

El programa SONRÍE ayuda a los participantes a construir sus propias fortalezas mentales internas y su resiliencia - permitiéndoles encontrar su propio brillo - para después compartirlo con clientes y compañeros.

Ofrecer una sonrisa cálida y genuina para aumentar el éxito y mejorar la experiencia del cliente.

Una sonrisa sincera junto con palabras y acciones correctas, pueden ayudar a calmar una situación.

Compartir una sonrisa no cuesta nada, sino que es una invitación para que los clientes se relacionen con usted. Muestra que le importan y que está dispuesto a ofrecer servicio de calidad. Instantáneamente dice a sus clientes:

• “Me agrada.”

• “Me importa como persona.”

• “Usted es valioso.”

• “Me importan sus necesidades.”

• “Estoy listo para ayudar.”





“Una sonrisa genuina puede cambiarlo todo – para el cliente, para sus compañeros de trabajo, y para usted.”

Cuando sus colaboradores hacen una conexión honesta, humana y saludan a sus clientes con una sonrisa, esto es un paso importante para construir relaciones duraderas y que benefician a ambas partes.

El programa SONRÍE está diseñado para ayudar a los participantes a **aprender y practicar el hábito y las habilidades de tener una perspectiva y actitud positiva**. También les muestra cómo ofrecer un servicio al cliente óptimo, mejorando la calidad del servicio que ofrecen al aumentar su autoconfianza y sus habilidades de comunicación..

El objetivo de SONRÍE – La Primera Impresión Puede Cambiarlo Todo.

- Optimizar la experiencia del cliente y ayudar a los participantes a desempeñarse de la mejor forma en los encuentros con clientes, a través de la práctica diaria y dominio de las habilidades y técnicas del programa SONRÍE, e
- Incrementar la efectividad de su organización, al enfocar la atención para crear la mejor experiencia al cliente, la clave para el éxito continuo de su organización.

¿Cuál es el Valor del programa SONRÍE?

A todos nos gustaría disfrutar un poco más en nuestro trabajo...

Cuando podemos tener actitudes positivas, nuestros clientes se sienten más valorados, escuchados, comprendidos y apoyados, en lo que sea que ellos necesiten. Esto aumenta la satisfacción del cliente y crea una relación y compromiso mucho más sólidos con la organización.

En cada encuentro positivo con el cliente, nuestras oportunidades para ofrecer servicio al cliente y construir su lealtad, aumentan. Cuando nuestros clientes se sienten valorados, escuchados y apoyados, nuestros encuentros son mucho más positivos y hay más posibilidades de que los clientes regresen, o que hagan comentarios positivos de nosotros.

¿Qué sucede cuando los colaboradores no sonríen? Las actitudes amargas son dañinas para los negocios – y propician una cultura organizacional amarga.

No deseamos molestar a nuestros clientes.

Importante: Al aprender a sonreír desde su interior y fomentando una actitud positiva, puede mantenerse más fuerte. Debe tomar la iniciativa para dar buenas primeras impresiones – e incluso puede poner una sonrisa en la forma en que se escucha su voz.

Tener colaboradores sintiéndose positivos por lo que hacen es bueno para su negocio.

El programa SONRÍE hará que las cosas que son buenas para su negocio, sucedan – beneficia a todos y...

- Todo Cambia – y se refleja instantáneamente en el servicio superior al cliente.
- Hace que la “experiencia del cliente” sea prioridad, porque los clientes se sienten más confiados en su habilidad para ayudarlos.
- Fomenta una actitud positiva y resiliente y muestra su valor para la organización.
- Ayuda a los colaboradores a sentirse más positivos, efectivos y seguros porque han sido escuchados y apoyados.
- Crea una cultura organizacional positiva que va desde abajo hasta arriba y para sus clientes.
- Entender que las personas que disfrutan venir a trabajar – y que se sienten parte de un equipo – les gusta contribuir con ideas y compromiso en el trabajo.
- Construye su confianza y habilidad para trabajar efectivamente con sus compañeros de trabajo.
- Mejora su panorama de vida y su salud, haciendo el trabajo más divertido.
- Abre la comunicación con los demás y ayuda a que se sientan valorados y comprendidos, sintiéndose más relajados.

Los Colaboradores Aprenden la Importancia de las Cuatro C's

Los colaboradores aprenden las cuatro características esenciales (las Cuatro C's) necesarias para manejar de forma exitosa encuentros con clientes molestos.

- 1. Compasión.** Escuchar con empatía y ponerse en los zapatos del cliente molesto.
- 2. Calma.** El colaborador está enfocado en el momento, manteniéndose sereno y tranquilo.
- 3. Confianza.** Logra que el colaborador contenga sus emociones con acciones racionales, mantenga una actitud positiva y haga preguntas pertinentes.
- 4. Capacidad.** Usa su entrenamiento y conocimiento para ofrecer respuestas completas y competentes mientras actúa efectiva y eficientemente, hacia una solución concreta. Todo mientras porta una sonrisa genuina, utilizando las palabras y acciones correctas para calmar una situación difícil.



El programa SONRÍE le recuerda al colaborador la importancia de la comunicación – tanto digital como personal:

- Aún cuando nos comunicamos utilizando diversas herramientas digitales, transmitimos nuestro estado de ánimo, nivel de confianza y nuestras expectativas a través de ese medio.
- De la misma forma que un encuentro personal con el cliente, aquí necesitamos pensar cómo sonreír utilizando sólo nuestra voz, a través de una cámara, e incluso cuando usamos solo texto.
- Los colaboradores deben comportarse en reuniones virtuales, como si fuesen presenciales, utilizando lenguaje positivo y de manera simple.
- Siempre hablar claro y permanecer en calma y positivos.
- Los clientes pueden “escuchar” una sonrisa en su tono de voz y en sus palabras, así que evite discursos monótonos o plásticos.
- Una sonrisa no le cuesta nada. Cuando pone estas habilidades en práctica, se encontrará sonriendo por dentro y por fuera.

Sonría porque quiere hacerlo... no porque tenga que hacerlo.

Después de más de 40 años de experiencia, Service Quality Institute, es el líder global ayudando a organizaciones a crear una cultura de servicio en todos los niveles y aumentando la capacidad para ofrecer servicio al cliente - por lo que SONRÍE, es el nivel más alto para ofrecer un servicio al cliente excepcional.

El poder de Sonreír y Relacionarse con Clientes de Forma Correcta - Primero Una Sonrisa:

- Los clientes aprecian ser saludados con una sonrisa genuina.
- Un colaborador puede interactuar con muchos clientes todos los días, pero para cada uno de esos clientes, su tiempo con este colaborador es un encuentro único.
- Los colaboradores intentan hacer de cada interacción, una positiva.
- Están conscientes de que la forma en que se ven y la forma en que se desempeñan, son reflejo de su actitud interna.
- Los colaboradores abiertos que son serviciales, seguros y confiados, constantemente ponen atención a sus clientes y no los ignoran.
- Escuchan, hacen buenas preguntas y ponen atención a las necesidades de los clientes.
- Muestran orgullo y actúan profesionalmente.
- Utilizan un tono competente y amigable y mantienen un tono positivo en las palabras que dicen.
- Generalmente son exitosos para manejar situaciones personales de uno a uno, utilizando una sonrisa.

Todos los Clientes Valoran Ser Saludados con una Sonrisa Genuina... y el programa SONRÍE les ayuda a aprender cómo tratar a los clientes con muchas interacciones positivas para hacerlos sentir especiales - y al hacerlo, ellos saben que los valoramos. El programa SONRÍE, es fácil de implementar, y éste beneficia a todos. Los consejos y técnicas pueden usarse todos los días en el trabajo, en casa y en la comunidad.

El paquete del Facilitador Incluye:

El programa SONRÍE es fácil de implementar. La Guía del Líder sirve como apoyo para el facilitador de grupo con todas las herramientas para dirigir una sesión educativa presencial, incluyendo ejercicios interactivos y preguntas de discusión. La Guía del Líder hace que las viñetas y los principios del video cobren vida. Está escrito de tal forma que el aprendizaje pueda tener seguimiento y está diseñado para que virtualmente cualquiera pueda sentirse confiado para ser facilitador del programa.

Implementación: Toda esta información se cubre en sesiones de 2 a 3 horas y 3 a 4 horas en países en desarrollo. La Guía del Líder está dividida en 9 partes: La introducción y 8 secciones de entrenamiento. La introducción muestra la información que se necesita para implementar el programa de manera efectiva.

Demostraciones en Video: Utilizando una unidad de flash, muestra como los conceptos de aprendizaje funcionan en la práctica- 45 minutos de diversos segmentos de video en distintas situaciones. Cerca del 80% de la instrucción está basada en aprendizaje referencial. (experiencias). El video tiene una correspondencia con el programa a través de secciones: Por ejemplo, la Sección 1 en el video, corresponde a la Sección 1 en la Guía del Líder.

Libro del Participante: El material de éste es la guía activa y referente rico en ejemplos, ilustraciones y estrategias que apoyan y expanden lo visto en los segmentos de video y los ejercicios de cada sección. Como Líder de Grupo, puede tomar ventaja de este material al introducir nuevos temas o al dar respuestas a las preguntas de los participantes. El Libro está dividido en secciones. Cada una incluye introducción e información que funciona como suplemento y ampliación del material presentado en el entrenamiento presencial y los segmentos de video.

Service Quality Institute lleva 43 años creando programas especializados para: Federal Express, Ethiopian Airlines, Kroger, 3M, Allied Van Lines, Target, Miller, Technodom and KMF en Kazajistán, K-VA-T Foods, Fuerzas Armadas Estadounidenses, (por mencionar algunas), y otras organizaciones alrededor del mundo.



Tito Zúñiga

Socio Director para México y Latinoamérica

Contáctame para más información

CDMX, México
Tel. +52(55)4415-7953
tito@sqi.lat
www.sqi.lat
SQI México & LatAm