

UP
YOUR



SERVICE!

CONFERENCIA MAGISTRAL

Ron
Kaufman

ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE DE CLASE MUNDIAL

AUTOR DEL BEST-SELLER *UPLIFTING SERVICE*.

EL PERSONAJE MÁS INFLUYENTE DEL MOMENTO EN SERVICIO AL CLIENTE.

29 OCTUBRE
BOGOTÁ, COLOMBIA



ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE DE CLASE MUNDIAL

UNA JORNADA INSPIRADORA QUE REVELARÁ LOS SECRETOS DE UN SERVICIO AL CLIENTE DE CLASE MUNDIAL

Una conferencia única en su clase. Ron Kaufman entrega los pasos para construir una cultura de servicio de primer nivel para adquirir una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y marcar una diferencia frente a sus competidores. Mediante un autoanálisis de la cultura de servicio actual de su empresa, conocerá estrategias probadas, prácticas y de aplicación inmediata para su negocio en base a 12 áreas claves.

- » **MEJORE** la experiencia de sus clientes en todos los puntos de contacto.
- » **CONSTRUYA** y **REFUERCE** una cultura de servicio inspiradora.
- » **ALINEE** las actividades de construcción de cultura de servicio a lo largo de su organización.
- » **IDENTIFIQUE** oportunidades de desarrollo, actualización y mejoras.
- » **PRIORICE** las actividades y **DESARROLLE** planes de acción concretos para mejorar sus resultados.

QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR

- » CEOs' que quieren liderar un cambio de cultura de servicio en su compañía.
- » Gerentes de marketing, ventas, cuentas clave, atención al cliente.
- » Gerentes y equipos en proceso de mejorar el nivel de servicio de su empresa.
- » Ejecutivos responsables del desarrollo de programas de clientes y fidelización.
- » Empresas donde el servicio y la atención al cliente son parte fundamental de su estrategia.

TESTIMONIOS

“La metodología UP Your Service! nos ha permitido traducir las expectativas de los clientes eficazmente y mejorar la comprensión en los distintos países y en culturas y empresas diferentes”.

- *Nokia Siemens Networks*

“Ron Kaufman es uno de los educadores, consultores y líderes de opinión más solicitados en el tema de una cultura de servicio superior e inspiradora.”

- *New York Times*

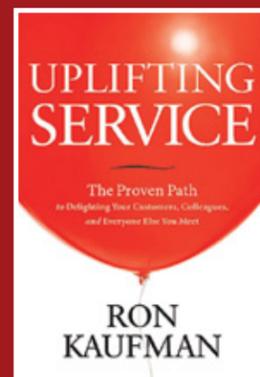
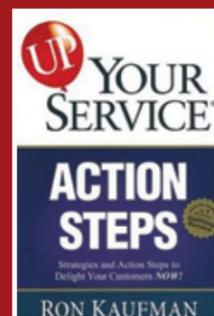
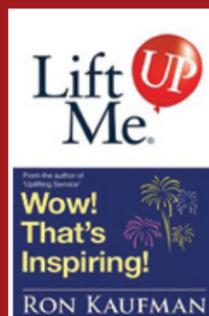
Ron Kaufman

UNO DE LOS EDUCADORES, CONSULTORES Y LÍDERES DE OPINIÓN MÁS INFLUYENTE DEL MOMENTO EN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

AUTOR DE UPLIFTING SERVICE, NEW YORK TIMES BEST-SELLER

FORMA PARTE DE LOS 25 CONFERENCISTAS MÁS DESTACADOS EN LA LISTA DE "WHO'S HOT" DE LA REVISTA SPEAKER MAGAZINE.

SUS CONFERENCIAS MAGISTRALES Y TALLERES HAN INSPIRADO A MILLONES DE PERSONAS EN TODO EL MUNDO.



» **Líder mundial** en educación y motivación en la entrega de un servicio al cliente superior y la construcción de culturas de servicio.

» Su experiencia y compromiso frente a los resultados se han traducido en **métodos comprobados** para ayudar a clientes a comprender la importancia del diseño y construcción de culturas sólidas orientadas al servicio.

» **Autor de 15 libros** de servicio al cliente, la empresa e inspiración, entre ellos el *New York Times* y *USA Today* best-seller "Uplifting Service! The Proven Path to Delighting Your Customers, Colleagues and Everyone Else You Meet".

» **Fundador de UP! Your Service**, empresa de consultoría para construir culturas que elevan el servicio y crean una ventaja sostenida.

» Ha tenido un rol fundamental en la mejora de la calidad del servicio en empresas de talla mundial como **3M, Accenture, American Express, Canon, Cisco, Citibank, Dell, DHL, Federal Express, Giordano y Hertz**, entre muchas otras.



CASOS DE ÉXITO

“Hoy en día, los equipos del programa Experiencia del Cliente y Socios utilizan el lenguaje y las herramientas aprendidas de UP! Your Service para mejorar el apoyo de productos, la nueva planificación de programas, el diseño de lanzamiento, así como el futuro desarrollo de productos y servicios”

Microsoft Corporation

“Mejor aerolínea extranjera” - Conde Nast Traveller - ganador 24 de 25 años.

“Mejor Aerolínea Internacional” - Travel & Leisure - ganador 17 años consecutivos.

“Mejor Aerolínea” - Business Traveller (Asia Pacífico) - ganador 21 años consecutivos.

Singapore Airlines



PROGRAMA - 29 OCTUBRE

¿SABÍA USTED QUE...?

- » 78% de los consumidores deciden no realizar una compra por causa de una mala experiencia de servicio.
- » En promedio, los clientes leales valen hasta 10 veces más que su primera compra.
- » Existe 5-20% de probabilidad de vender a un nuevo cliente y 60-70% de probabilidad de vender a un cliente existente.
- » Noticias de una mala atención al cliente llegan a más del doble de oídos que un elogio por una buena experiencia de servicio.
- » Según consumidores, agentes de servicio al cliente no lograron responder sus consultas el 50% de la veces.
- » 81% de las empresas con una entrega de servicio al cliente excelente están superando a sus competidores.

8:30 a 9:00	Registro
SESIÓN 1 9:00 A 10:30	<p>LAS CLAVES PARA CONSTRUIR UNA CULTURA DE SERVICIO INSPIRADORA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios para sus clientes, personal y empresa. • Confusión vs. alineación: Historia vs. futuro. • Costos y consecuencias. • Cómo construir sinergias para obtener resultados concretos.
10:30 a 11:00	Coffee and Networking Break
SESIÓN 2 11:00 A 12:30	<p>LA IMPORTANCIA DE UNA EDUCACIÓN PRÁCTICA E INSPIRADORA PARA EL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasos para lograr un servicio superior (Achieving Superior Service™). • Creación de alianzas de servicio para toda la vida (Building Service Partnerships™). • Cómo aumentar la fidelidad de los clientes (Increasing Customer Loyalty™).
12:30 a 13:30	Networking Lunch
SESIÓN 3 13:30 A 15:00	<p>12 COMPONENTES FUNDAMENTALES PARA DESARROLLAR UNA CULTURA DE SERVICIO EFICAZ Y SOSTENIBLE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visión clara de servicio: Articular, deliberar, examinar y acoger una filosofía de servicio cautivante. 2. Reclutamiento para el servicio: Atraer, desarrollar y retener el talento adecuado. 3. Orientación del personal nuevo: La importancia de la primera impresión en los nuevos integrantes del equipo de servicio. 4. Educación de clase mundial para el servicio: Principios fundamentales del servicio, puntos clave de aprendizaje, aplicación en el trabajo y cierre del ciclo. 5. Comunicaciones de servicio: Reforzar el compromiso con el servicio mediante reuniones, medios, rituales y tradiciones. 6. Reconocimiento y premiación del servicio: Motivar las conductas de servicio correctas.
15:00 a 15:30	Coffee and Networking Break
SESIÓN 4 15:30 A 17:00	<p>12 COMPONENTES FUNDAMENTALES PARA DESARROLLAR UNA CULTURA DE SERVICIO EFICAZ Y SOSTENIBLE (CONTINUACIÓN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. La voz del cliente: Captar el valor de las quejas, las felicitaciones y las sugerencias. 8. Indicadores y métricas de servicio: Seguimiento a la satisfacción, la fidelización y el desempeño en servicio. 9. Mejoramiento del proceso de servicio: Uso de estrategias probadas para mejorar el servicio externo e interno. 10. Recuperación y garantías de servicio: Manejo de situaciones delicadas para convertir los errores de servicio en oportunidades. 11. Referenciación del servicio: El valor de capturar las mejores prácticas globales dentro y fuera de su propia industria. 12. Modelos de la función de servicio: Ser un modelo a seguir e inspirar al personal a través del ejemplo.

INSCRIPCIONES E INFORMACIÓN GENERAL

Lugar	Hotel Marriott
Dirección	Av. El Dorado N.º 69 b - 53
Fecha	29 de Octubre de 2013
Parqueaderos	Cupos limitados
Traducción	Español / Inglés
Material de Estudio	Se entregará el material del expositor en inglés y español

Valores en US\$	Antes del 20 de Septiembre	Después del 20 de Septiembre
Individual	750	790
Pase Corporativo* (min 3)	690	710
Mesa Corporativa** (6)	620	640

Valores NO incluyen IVA

* Valor por persona para grupos de tres a cinco ejecutivos de la misma empresa.

** Valor por persona para grupos de seis o más ejecutivos de la misma empresa.

Anulaciones: Vía email, fax o carta hasta 10 días hábiles antes del inicio del seminario. En caso contrario se facturará el cupo respectivo.

Medios de Pago: Efectivo, tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express).

Fuerza Mayor: Si por fuerza mayor este curso debiera suspenderse, Seminarium desarrollará un curso similar alternativo informándolo oportunamente.



Traducción simultánea en inglés y español



PATROCINAN

Portafolio

MEDIA PARTNER

20% de descuento para suscriptores sobre el precio individual de lista. Aplican condiciones

SEGUROS
BOLÍVAR



envia
Mensajería y Mercancías

¡ Pasión por lo que hacemos !

CNN
Vive la noticia

novimark
Uplifting Services for Greater Performance

Tuboleta.com

DOMICILIOS - CONTACT CENTER
593-6300
593 Desde tu celular
Tu boleto móvil: m.tuboleta.com

*Cargos Tu boleto en todos los canales de venta.

APOYAN

CARACOL
RADIO

Avianca
A STAR ALLIANCE MEMBER

gestionhumana.com

AMCHAM
COLOMBIA
CÁMARA DE COMERCIO
COLOMBIO AMERICANA