



Endorsement by
**FLORIDA INSTITUTE
OF MANAGEMENT**



CERTIFICADO INTERNACIONAL *Excelencia* en el Servicio 4.0



Claudia Secaida

SOCIA FUNDADORA DE CUSTOMER EXPERIENCE GROUP



- ✓ Graduada de los Seminarios de Servicio Modelo Disney y Creatividad Organizacional Modelo Disney, en Disney Institute en Orlando Florida
- ✓ Licenciada en hotelería y obtuvo un Técnico en artes culinarias
- ✓ Master en Administración de Empresas de la Hospitalidad con énfasis en Finanzas - Les Roches Suiza, UEM
- ✓ Maestría en Educación Universitaria. Magna Cum Laude
- ✓ Ha impartido más de 150 cursos en Guatemala, México y Sur América
- ✓ Con más de doce años de experiencia como Capacitadora y Asesora Corporativa

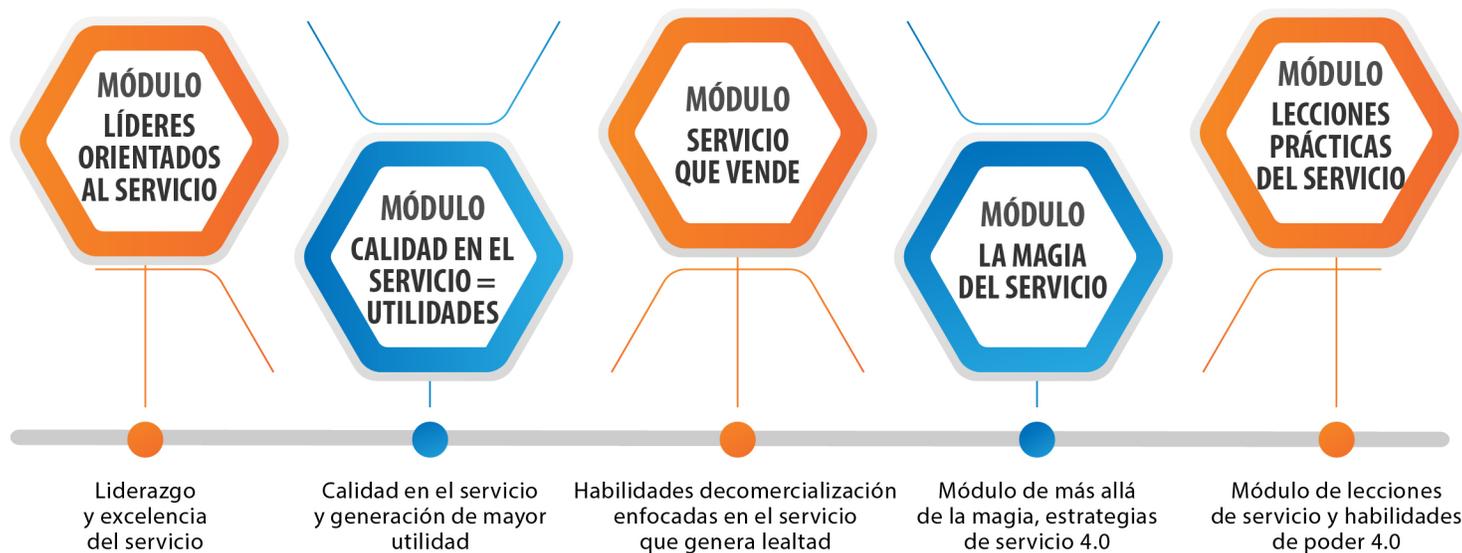
CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Excelencia en el Servicio 4.0

para enfrentar la 4ta. revolución industrial

Endorsement by
FLORIDA INSTITUTE OF MANAGEMENT

Cinco módulos de inmersión total, para aprender una metodología **estructurada y sistemática** para desarrollar la calidad del servicio al cliente en su organización



Dirigido a: líderes, gerentes, empresarios y consultores que quieran dominar las habilidades críticas para mejorar la calidad del servicio al cliente

Certificación

¿Eres profesional y deseas distinguirte en tu ámbito, hasta llegar a ser un referente del excepcional servicio que puedes brindar?

La Certificación Internacional en Excelencia en el Servicio de Customer Experience Group, es la oportunidad de acreditarse internacionalmente en Servicio al Cliente, avalada por "Florida Institute of Management", notarizado y apostillado.

Para obtener la certificación, debes participar en los 5 cursos que equivalen a las 40 horas.

Metodología

Dependiendo del seminario o taller, se utilizarán diferentes metodologías que asegurarán la excelente transmisión del mensaje:

- Lecciones magistrales
- Ejercicios prácticos individuales
- Ejercicios prácticos en equipo
- Diálogos abiertos y debates

¿Por qué cursar una certificación internacional con endorsement de Florida Institute of Management?

- Una certificación con endorsement de Florida Institute of Management de Florida/ USA, garantiza que los estándares de los cursos son a nivel internacional.
- El diploma de la certificación internacional también está sellado y firmado por autoridades de Florida Institute of Management.
- El diploma de la certificación está notarizado por un notario de Florida y con apostilla de La Haya lo cual garantiza su validez legal internacional.
- Al terminar esta certificación internacional el participante cuenta con descuentos en cualquier actividad internacional que organice CX Group y Florida Institute of Management tales como los viajes técnicos de estudio a Disney, NASA, Harley Davidson, Hard Rock Café, etc.
- Los participantes tienen opción de escoger ser miembros de organizaciones internacionales tales como Connect Americas, Internet Marketing Association, European Association of International Education, etc
- Los participantes tienen opción de aplicar a becas parciales 100% online en escuelas de negocios de España por medio de Florida Institute of Management



Taller Lecciones Prácticas del Servicio

Objetivos Generales

- Dotar a las personas y a las empresas, de lecciones prácticas de Servicio, aplicables de inmediato.
- Romper barreras entre departamentos para lograr trabajar en un mismo fin que es mejorar el Servicio al Cliente interno y externo.

Beneficios

- Empezar a construir elementos de Cultura de Satisfacción, que impacten a los clientes.
- Mejorar el trabajo en equipo para mejora del servicio al cliente interno; que da como resultado mejor satisfacción del cliente externo.

¿Qué es Customer Experience 4.0?

En el momento actual, de la 4ta Revolución Industrial, las prácticas de la experiencia del cliente, **CUSTOMER EXPERIENCE**, son herramientas fundamentales de vanguardia con las cuales creamos una experiencia 4.0 para nuestros clientes

Contenido

1. Espejito, dime la verdad...
2. No seas "grumpy", se "happy"
3. Permítame... solo me lavo las manos
4. No hay segunda sin primera
5. El factor ¡WOW!
6. ¡Cuidado! Todo detalle suma... o resta
7. ¡Alto a los robots! Sonreír, no es pelar los dientes
8. Luces, cámara, ¡acción!
9. No hay preguntas tontas
10. Si no sabes a dónde vas, ningún camino te llevará
11. Lección práctica para el mundo cambiante del Siglo XXI



Seminario

Formación de líderes Orientados al Servicio

Objetivos Generales

- Al recibir este Seminario las empresas pueden contar con líderes que comprendan y trabajen por el Servicio Transformador, logrando así incrementar los beneficios tangibles e intangibles de la empresa.
- Crear compromiso en cada líder para el reconocimiento y la mejora de habilidades.

Beneficios

- Reforzar los conceptos de liderazgo y servicio transformador. Incorporar en nuestros líderes las habilidades claves que se deben tener y mejorar constantemente.
- Creación de planes de mejora de las habilidades del líder con orientación al Servicio Transformador.

¿Qué es Customer Experience 4.0?

El liderazgo en una habilidad de **PODER** que incrementa la capacidad de dirección en las organizaciones para enfrentar los retos de la transformación digital con un liderazgo 4.0

Contenido

1. Concepto de **líder**
2. Concepto de **"Servicio Transformador"**
3. Motivación, autoestima, trabajo en equipo.
4. ¿La Cultura de Servicio Transformador importaría a los líderes?
5. Las **18 habilidades** de Líderes orientados al Servicio Transformador
6. Liderazgo como habilidad de **"poder"** para un mundo cambiante del Siglo XXI



Seminario Customer Experience = Ganancia

Objetivos Generales

- Transformar la visión de los participantes, para que la búsqueda de la excelencia, los lleve a una mejora en el Servicio al Cliente.
- Enfocar los esfuerzos del Customer Experience para incrementar las utilidades de la empresa.

Beneficios

Descubrir la rentabilidad que existe detrás de un servicio excepcional, mágico y único, teniendo como aliados los conceptos claves de la calidad en el servicio y su impacto financiero para la empresa y sus colaboradores

¿Qué es Customer Experience 4.0?

La "ganancia" se alcanza con un **CUSTOMER EXPERIENCE 4.0** siempre orientado a enfrentar los retos de la 4ta Revolución Industrial. La "ganancia" es objetivo de todas las organizaciones, ya sean privadas, de gobierno o no lucrativas. Esta "ganancia" debe entenderse como acciones y bienes que "suman" a la organización, a los clientes internos y externos y a la comunidad en general, no significa solo dinero.

Contenido

1. Concepto de calidad
2. Conceptos de Servicio
3. Manejo de Costos de Calidad
4. Cómo la calidad en el servicio genera ganancias
5. Calidad y productividad
6. Más allá de la Magia
7. Técnicas de calidad en el Servicio
8. Customer Experience 4.0, "**Ganancias**" en el mundo ultra competitivo de la transformación digital



Seminario El Servicio que Vende

Objetivos Generales

- Comprender que vender es una disciplina que conlleva práctica, orden, responsabilidad y dedicación, que requiere de un nuevo enfoque más emocional que racional.
- Más allá de sólo ofrecer, es descubrir que la esencia es SERVIR.

Beneficios

- Incremento en las ventas a través de la aplicación de estrategias y técnicas para desarrollar un plan comercial enfocado en el Servicio al Cliente.
- Recomendación de clientes leales y satisfechos.

¿Qué es Customer Experience 4.0?

El cliente actual es exigente y muy informado por la transformación digital. El Servicio 4.0 y **CUSTOMER EXPERIENCE 4.0**, son determinantes para agregarles valor y quitarles dolor, para que nos sigan comprando “hasta que la muerte nos separe”.

Contenido

1. La ciencia de las ventas personales
2. El vendedor
3. Compromiso del vendedor
4. Prospección de ventas
5. Herramientas del vendedor
6. Técnicas de ventas
7. Competencias del vendedor
8. Manejo de objeciones
9. La magia de influenciar y persuadir
10. Cierre de ventas
11. Servicio que perdure
12. Venta 4.0 es servicio 4.0, vendiendo al cliente actual



Seminario La Magia del Servicio Transformador

Objetivos Generales

- Comprender los factores que han hecho exitosas a las compañías a nivel mundial.
- Identificar qué factores han sido importantes en nuestra empresa para lograr el éxito.
- Definir de qué manera poder adaptar los factores de las empresas.

Contenido

1. **Elementos Claves del Servicio**
 - Fórmula de éxito
 - Servicio Transformador
2. **Ciclo de Servicio**
 - Conociendo más sobre la visión y valores de servicio
 - Estándares de servicio
 - Momentos de verdad
3. El servicio no es una función, es una estrategia
4. Escuchar, comprender y conocer a los clientes
5. Visión, estándares y valores
6. El reto de la Transformación
7. Construir una propia cultura de servicio
8. ¿Magia o Customer Experience 4.0?
9. Real Customer Experience

¿Qué es Customer Experience 4.0?

La 4ta revolución industrial cambiara la esencia misma de la experiencia humana, debemos entonces dar más allá de la magia brindando **CUSTOMER EXPERIENCE 4.0** para aparecer "mágicos e increíbles" ante nuestros clientes y atraerlos una y otra vez.



Inversión

US\$1,000
por participante



Incluye

- Diploma sellado y firmado por Customer Experience Group y con endorsement de Florida Institute of Management
- Diploma con validez legal internacional, notarizado por notario de Florida y con apostilla de La Haya
- Materiales digitales y en papel



Formas de pago

- Transferencia
- Tarjeta VISA o Mastercard



Portafolio de Servicios

Evaluación y Diagnóstico

- Auditorías de servicio del cliente interno y externo
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación
- Desarrollo de sus propios KPI'S

Desarrollo y Formación

- Seminarios abiertos al público e Incompany
- Diplomado en Servicio al Cliente Certificado por el Florida Institute of Management
- Coaching y Mentoring en Servicio al Cliente
- Customer Experience Trip para ejecutivos en Orlando Florida
- Customer Experience Summit

Temas

- Servicio que Vende
- Lecciones Prácticas del Servicio®
- La Magia del Servicio Transformador®
- Customer Experience = Ganancia
- Formación de líderes orientados al servicio
- Real Customer Experience®
- Cómo la Calidad en el Servicio Genera Ganancias

Transformación del Servicio

- Implementación de sistemas de calidad en el servicio
- Construcción de Cultura de Servicio



info@customerxgroup.com | Whatsapp (502) 5183 5055