Service Quality Institute
*The Global Leader in Customer Service*

# Empowerment

## FACULTAMIENTO - UN ESTILO DE VIDA

LOS EMPLEADOS FACULTADOS OFRECERÁN UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE - GENERANDO RECOMENDACIÓN VERBAL POSITIVA AL TRANSFORMAR CLIENTES DESCONTENTOS EN CLIENTES CONTENTOS QUE REGRESARÁN Y SERÁN LEALES DE POR VIDA.

**DECLARACIÓN:**

Resolver rápidamente el problema de un cliente, beneficia a todos - convirtiendo así al Facultamiento en una inversión garantizada.

**EL DOMINIO DEL FACULTAMIENTO LE OFRECE:**

- *Clientes que regresan una y otra vez*
- *Crear un ambiente más positivo para clientes y empleados*
- *Hacer del trabajo algo más fácil y satisfactorio para los empleados*

*El Facultamiento no se trata de romper las reglas, se trata de flexionarlas para mantener a los clientes contentos.*

**LA APLICACIÓN DEL FACULTAMIENTO LE AYUDARÁ A:**

DEFINIR LAS DISTINTAS FORMAS EN LAS QUE EL FACULTAMIENTO BENEFICIA A LOS CLIENTES, LA ORGANIZACIÓN Y LOS EMPLEADOS

IDENTIFICAR CÓMO CREAR UNA CULTURA DE FACULTAMIENTO

EXPLICAR POR QUÉ EL FACULTAMIENTO HA SIDO TAN DIFÍCIL DE LOGRAR

DESCRIBIR LOS BENEFICIOS DE FACULTAR A LOS EMPLEADOS

DEMOSTRAR CÓMO DEBE VERSE EL FACULTAMIENTO

## *Facultamiento es lo último en servicio al cliente.*

Dar a los empleados la autoridad para tomar decisiones rápidas y en el momento, traerá como resultado clientes exaltados por el buen servicio.

Usted está en el negocio del Servicio al Cliente, y el Facultamiento se trata justo de eso.

Cuando usted puede resolver el problema de un cliente rápida y eficientemente, se sentirá más valorado.

La habilidad para crear clientes contentos mejora su desempeño en el trabajo y lo convierte en una ventaja para su organización.

Es una situación de ganar/ganar para el cliente y la organización.

*"El Facultamiento es un juego -un cambio en la práctica que, no puede lastimar -por el contrario, ayudará a su organización."*

## El programa **Facultamiento: Un Estilo de Vida,** no es sólo una lista de reglas - ¡Es una forma de vida que usted disfrutará!

Los gerentes, empleados y la organización se beneficiarán de muchas formas cuando el Facultamiento sea parte de su cultura organizacional.

El Facultamiento mejora el desempeño en el trabajo de sus empleados y lo convierte en una ventaja para su organización.

Obliga a los gerentes a darse cuenta del excelente servicio que ofrecen sus empleados, beneficiándolos con aumentos y ascensos de puesto.

Los empleados se sienten más importantes y valiosos - y una parte integral del éxito de la organización.

## ¡Yo tengo el PODER!

**Conviértase en esa persona que frente al cliente, está facultado para tomar decisiones que atenderán y resolverán sus problemas.**

**Nunca se conforme con clientes que están sólo contentos - usted quiere que sean clientes más que contentos.**

**Asegúrese de que los clientes hablen acerca de su experiencia con usted y su organización, enviando un mensaje positivo de boca en boca.**

**Tener la autoridad para tomar decisiones, afirma el valor de un empleado.**

**Saber todo lo que sea posible acerca de la organización, hace más efectivo el Facultamiento - y los empleados se sienten miembros importantes del equipo como parte integral de la organización.**

**Crea un ambiente de confianza entre empleados y empleadores donde todos confían uno en el otro.**

**Si el Facultamiento es tan bueno... ¿Por qué no todos lo están utilizando?**

## **Miedo:** La barrera número 1 para que el Facultamiento pueda lograrse y dar resultados fácilmente.

**1) Cuando los empleados tienen miedo se detienen y no actúan.**
- Incluye el miedo a hacer algo mal, miedo a ser regañados o incluso perder su trabajo.

**2) Miedo a que los clientes y empleados abusen y hagan mal uso de las políticas - y obtengan o den algo gratis.**
- Si el 3% abusa de una política 97% NO LO HARÁ.
- ¡La mayoría de los clientes sólo quieren resolver su problema!
- Los beneficios superan por mucho las desventajas, cualquier día y de cualquier manera.

**3) El miedo causa situaciones negativas para todos, especialmente cuando los empleados temen que la organización no respaldará su decisión.**
- Los errores suceden, pero no permita que éstos le provoquen temor para el uso del Facultamiento en la siguiente oportunidad que se le presente.

Empowerment
FACULTAMIENTO - UN ESTILO DE VIDA

## ¡Los clientes exaltados por el buen servicio son el torrente sanguíneo de cada negocio!

Los clientes regresan una y otra vez debido a la percepción de que su organización ofrece un gran servicio al cliente - y esta percepción puede transformarse rápidamente en una realidad.

**El costo para retener clientes es mínimo; conseguir nuevos tiene un precio mucho mayor.**

La mercadotecnia del Facultamiento es de muy bajo costo con un alto índice de éxito, alcanzando el 100% de su mercado potencial.

**Resolver problemas justo en el momento significa que el cliente está contento y saldrá más rápido con su problema resuelto.**

Un pequeño "ajuste" puede mantener a un buen cliente y evitar que se vaya a otro negocio en cualquier lugar.

**Los problemas no se resuelven cuando se siguen reglas estrictas.**

## 7 Hechos Importantes para sus Clientes

**(LÉALO SÓLO SI LE INTERESA MANTENER A SUS CLIENTES)**

- **Las decisiones rápidas y fáciles de implementar deben tomarse desde el primer contacto.**
- Los problemas se resuelven sin barreras en el camino y sin tener que consultar las decisiones de persona en persona.
- **Las acciones positivas harán que el cliente se sienta importante y respetado.**
- Las palabras correctas pueden tranquilizar a su cliente. Las incorrectas tal vez provoquen que cuenten su mala experiencia a todos los demás.
- **La gente contenta le cuenta a todos los demás sus buenas experiencias.**
- Los clientes sienten que obtuvieron valor a cambio de expresar su problema.
- **La posibilidad de transformar una situación de perder/perder en otra que sea ganar/ganar para todos.**

## ¡Si en verdad van a Facultarme, entonces denme las Facultades!

El Facultamiento se trata de que los empleados tengan el control. Usted toma la decisión, y no hay lugar para reconsiderarlo o cuestionarlo en cada decisión o acción.

**La Microsupervisión puede arruinar de inmediato una actitud de Facultamiento si actúan de esa manera.**

Usted se convierte en el arma súper-poderosa de su organización, al reaccionar frente al cliente de inmediato y decisivamente hacia la solución de cualquier problema que requiera de su atención.

**A todas las personas les gusta escuchar cosas buenas acerca de ellos - y no es diferente en este caso.**

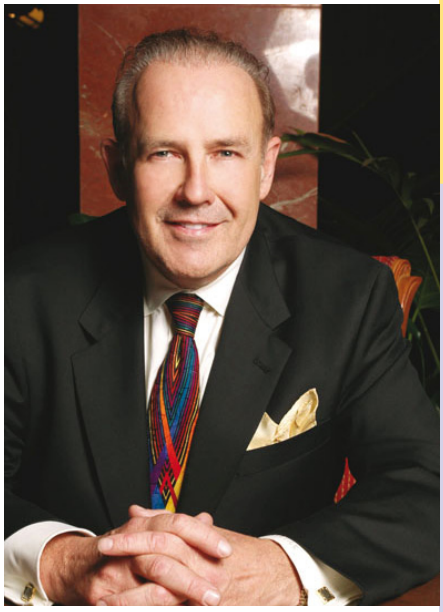
El Facultamiento, como una forma de tratar a la gente, afecta positivamente a todos en la organización, así como a clientes y vendedores. Y aquí, en este caso, flexionar las reglas puede hacerlo sentir, muy, muy bien.

## En el programa **Facultamiento: Un Estilo de Vida** usted aprenderá a usar el Facultamiento para:

- *Darse cuenta de los beneficios que ofrece a todos.*
- *Brindar excelente servicio al cliente.*
- *Transformar clientes molestos en clientes exaltados por el buen servicio.*
- *Hacer su trabajo más fácil.*
- *Volverse invaluable creando mayores ganancias para la organización.*
- *Crear un ambiente en el que las barreras se superan con facilidad.*
- *Evaluar cómo interactúa con los clientes molestos.*
- *Ser proactivo y tomar la iniciativa.*
- *Entender la importancia de auto-analizarse, así como sus acciones y su desempeño en el trabajo.*

Empowerment
FACULTAMIENTO - UN ESTILO DE VIDA

*Después de 39 años de experiencia, Service Quality Institute es el líder global en ayudar a las organizaciones a crear una cultura de servicio, construida alrededor del Facultamiento de los empleados para subir el nivel de servicio al cliente y solucionar sus problemas de manera rápida y decisiva. Este es el máximo nivel a alcanzar para ofrecer un servicio excepcional al cliente.*



**JOHN TSCHOHL**
Presidente

EN LOS ÚLTIMOS 39 AÑOS DE ENTRENAMIENTO EN SERVICIO AL CLIENTE, SERVICE QUALITY INSTITUTE HA CREADO CERCA DE 30 PROGRAMAS ORIGINALES Y HA ADAPTADO PROGRAMAS PARA ORGANIZACIONES TALES COMO FEDERAL EXPRESS, SKYE BANK EN NIGERIA, UNICOMER EN EL SALVADOR, BANCO G&T CONTINENTAL DE GUATEMALA, K-VA-FOOD STORES, BANK OF COMMUNICATION EN CHINA, U.S. ARMED FORCES, EN E.U. (POR MENCIONAR ALGUNOS), Y OTRAS FIRMAS ALREDEDOR DEL MUNDO.

# Colóquese en el lugar del cliente y pregúntese...

**¿LE GUSTA SENTIRSE VALORADO, ESCUCHADO Y QUE SE RESPETEN SUS PETICIONES?**

**¿CÓMO SE SIENTE CUANDO ALGUNA ORGANIZACIÓN RESUELVE SU PROBLEMA SIN NINGÚN TIPO DE DESGASTE?**

**¿CÓMO SE SIENTE CUANDO ELLOS NO PUEDEN - O NO ARREGLAN SU PROBLEMA DE NINGUNA MANERA?**

El Facultamiento de los empleados debe ser prioritario cada vez que un cliente tenga algún asunto que arreglar de un producto, servicio o política. **Facultamiento: Un Estilo de Vida** es un programa de entrenamiento que es fácil de implementar y beneficia a todos. Las técnicas y tips se pueden usar todos los días, en el trabajo, en el hogar, y en su comunidad. Todo el personal nuevo o con experiencia, debe participar con el fin de explorar a través de discusiones de grupo constructivas, como cada persona puede utilizar el Facultamiento como una ventaja a largo plazo para la organización.

## El paquete del facilitador incluye:

**Guía del Líder:**
La Guía contiene todo lo necesario para planear, organizar y enseñar. Sesiones de trabajo fáciles de seguir, listas de preparación, ideas para la distribución del espacio, todas las asignaturas, ejercicios y actividades de clase, ejemplos y respuestas más comunes a las preguntas y actividades, sugerencias de implementación, tips de entrenamiento, así como los guiones del video; están a disposición del facilitador. La Guía incluye el texto del Manual del participante para que el facilitador no tenga que brincar de la Guía al Manual del Participante.

**Facultamiento: Un Estilo de Vida** es un programa que es fácil de implementar y propicia la interacción exitosa con el cliente.

**Video:**
Cada paquete incluye dos DVD´s (45 minutos aproximados en total del programa), cada uno contiene una serie de ejemplos actuados que demuestran los principios de **Facultamiento: Un Estilo de Vida** y discusiones generales de grupo, así como aprendizaje vivencial.

**Materiales del Participante:**
Cada miembro del equipo recibe un paquete del participante de Facultamiento con:

- ***Libro del Participante de 105 páginas.***
- ***Ficha Técnica.***
- ***Certificado de Cumplimiento.***
- ***Evaluación de Desempeño.***

Service Quality Institute
*The Global Leader in Customer Service*