



RECUÉRDAME

RECUÉRDAME

aumentará significativamente la habilidad de sus empleados para recordar y usar fácilmente los nombres de sus clientes y superar las barreras que nos impiden recordar - mejorando de manera significativa la experiencia general con el cliente.

Usar el nombre de un cliente es parte de toda la experiencia de servicio al cliente.

Al dominar el programa RECUÉRDAME usted:

- *Construirá una marca alrededor del cuidado del cliente.*
- *Ofrecerá una experiencia de servicio superior a sus competidores.*
- *Dominará una habilidad que traerá de vuelta a sus clientes una y otra vez.*

Transformar el marco mental de sus empleados y eliminar barreras que impiden recordar y usar el nombre de un cliente, elevando el nivel de servicio en toda interacción.

Este programa de entrenamiento les dará a sus empleados las herramientas para crecer y tener éxito en el servicio, y también:

- *Ayudarlo a entender que el nombre de una persona es una posesión valiosa.*
- *Eliminar barreras que impiden recordar y usar los nombres de las personas.*
- *Valorar la importancia de la experiencia general del cliente.*
- *Determinar qué debe recordar y por qué.*
- *Pondrá en sus manos las herramientas del programa RECUÉRDAME que puede usar para recordar y usar los nombres de sus clientes.*
- *Reglas de etiqueta en el uso de los nombres.*
- *Mejorar su memoria en cualquier situación.*
- *Ayudarlo a entender la importancia de usar siempre los nombres.*
- *Comprender cómo funciona la memoria.*

"TU NOMBRE ES TU IDENTIDAD"

CUANDO SUS EMPLEADOS LOGRAN UNA CONEXIÓN HONESTA Y HUMANA DIRIGIÉNDOSE A SUS CLIENTES POR SU NOMBRE, ESTA SIMPLE CORTESÍA, AYUDA A CONSTRUIR RELACIONES BENÉFICAS Y DURADERAS.

¡El Reconocimiento Importa!

Mucha gente sabe el nombre de un cliente o de un compañero de trabajo, pero son renuentes a usarlos porque no se dan cuenta de que: ¡El Reconocimiento es importante! Para darse cuenta de que esto es importante para todos, hágase las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se siente cuando alguien lo llama por su nombre?
- ¿Lo hace sentir más importante o incluso especial?
- ¿Qué tan seguido el empleado de su banco, telefonía, tarjeta de crédito, oficina de gobierno, supermercado, restaurante, tienda de departamento, o servicio médico, lo llama por su nombre?
- ¿Cómo se sentiría si ellos siempre recordaran su nombre y lo usaran?

¿Por qué no recordamos y usamos los nombres?

1. Indiferencia
2. Miedo
3. Falta de entrenamiento

El programa **RECUÉRDAME** le ayudará a reconocer y remover con facilidad estas barreras y a cambiar su marco mental.

¿Cuál es el valor del programa RECUÉRDAME?

A las personas les encanta oír su propio nombre. Este programa entrena a los empleados para que reconozcan la importancia de hacer que los clientes se sientan importantes y se preocupen por generar una reacción inmediata y positiva que afecte la interacción.

Cuando todos los clientes se sienten subestimados y vistos como "uno más", recordar y usar los nombres de sus clientes establece el más alto nivel de servicio al cliente. Algo tan simple como recordar un nombre puede afectar de manera positiva su relación con clientes y compañeros de trabajo, y hacerlos sentir especiales.

Recordar y usar Los nombres de Los clientes:

- Aumenta su nivel de cuidado al cliente.
- Aumenta su nivel de desempeño general en el trabajo.
- Hace que los clientes se sientan queridos y tomados en cuenta.
- Le ayudará a conocer y entender mejor las necesidades de sus clientes.



La Importancia de Recordar Nombres

Con el programa
RECUÉRDAME usted:

- Describirá las razones para recordar y usar nombres.
- Definirá lo que el cliente experimenta y cómo los clientes interpretan y reaccionan con un empleado que los recuerda.
- Describirá brevemente cómo el cerebro adquiere, procesa y almacena Información.
- Reconocerá los detalles importantes que debe recordar acerca de sus clientes y de sus interacciones con ellos.
- Identificará diversas técnicas para recordar y usar nombres y reconocer rostros.
- Aprenderá a utilizar las reglas de etiqueta para el uso de los nombres.
- Entenderá cómo al recordar el nombre de un cliente, le ayudará a atenuar una situación problemática.

¿Qué contiene este programa para sus empleados?

Con la aplicación de este programa, los empleados se darán cuenta que prefieren trabajar con clientes, compañeros de trabajo y vendedores sonrientes y satisfechos, que con "el otro tipo de clientes". Y al ofrecer un alto nivel de servicio con este toque personal, los convierte en proveedores de servicio, "fuera de serie".

Los empleados entrenados con **RECUÉRDAME**

- Tienen una influencia positiva en los encuentros con clientes.
- Mejoran sus interacciones y relaciones en todos los niveles.
- Al descubrir este servicio, mejorarán su desempeño general en el trabajo.
- Mejorará el ambiente de trabajo en general.
- Recibirán reconocimiento para aumentos y ascensos.
- Aumentará el valor y la importancia de la organización.

Poderoso Cuidado del Cliente

RECUÉRDAME ofrece el marco mental y las habilidades de entrenamiento para mejorar el desempeño en el trabajo beneficiando a todos: clientes, empresa y empleados.

Recordar y usar los nombres de los clientes es el primer paso para ir más allá y superar sus expectativas.

Usar el nombre de una persona tiene más significado que cualquier otra palabra en el mundo.

11 simples pasos para Recordar y Usar los Nombres

- 1 Ponga atención
- 2 Evite distracciones
- 3 Aprenda el nombre lo antes posible
- 4 Use el nombre desde el principio y frecuentemente
- 5 Involucre sus sentidos
- 6 Conecte información
- 7 Sea organizado
- 8 Visualice
- 9 Practique
- 10 Use afirmaciones
- 11 Manténgase motivado

El primer paso es tan importante y por eso lo repetimos:

¡Ponga atención!

RECUÉRDAME

Con 38 años de experiencia, Service Quality Institute es el Líder Global en ayudar a las organizaciones a crear una cultura de servicio con base en el aumento de nivel para ofrecer servicio al cliente. Usar el nombre de un cliente es el máximo nivel de servicio para ofrecer un servicio excepcional al cliente.

Los clientes aprecian ser reconocidos y valorados. ¿Qué más debe recordar para hacer sentir especial a un cliente?

- Reconocer su rostro.
- Recordar algún detalle personal en su último encuentro.
- Mencionar alguna actividad relacionada con el cliente.
- Pero más que nada – sentirse contento por estar a su servicio.

Los clientes valoran ser reconocidos... el programa **RECUÉRDAME** le ayuda a aprender cómo tratar a los clientes con diversas interacciones personales positivas para hacerlos sentir especiales, y cuando lo hacemos, ellos saben que los valoramos. La calidad de un producto y servicio, combinada con toque superior de cuidado al cliente, equivale a clientes satisfechos todo el tiempo. **RECUÉRDAME** es un programa fácil de implementar que beneficia a todos. Las técnicas y tips pueden usarse todos los días, en el trabajo, en casa y en la comunidad.

El paquete del facilitador incluye:

Guía del Líder:

Contiene todo lo necesario para planificar, organizar y enseñar. Las sesiones escritas son fáciles de seguir, incluye lista de preparativos, diseño de ideas para grupos, preguntas y respuestas para discusión, tips de entrenamiento, y guiones del video, incluidas para el facilitador en cada lugar. La Guía del Líder cuenta con el texto del Manual del Participante para que el facilitador no tenga que buscarlo en el Manual del Participante.

Implemente el entrenamiento en 2 sesiones de 2 a 3 horas cada uno, espaciadas una semana. (3 a 4 horas en países subdesarrollados.)

RECUÉRDAME es un programa fácil de implementar.

Video: Cada paquete viene con dos DVD's (43 minutos) que contienen una serie de ejemplos actuados. Estos demuestran los principios del programa **RECUÉRDAME**, y se complementan con discusiones generales de grupo y aprendizaje experimental.

Material del Participante: Cada miembro del equipo recibe un libro del participante de 103 páginas, fácil de entender. Contiene tareas y ejercicios para usarse a lo largo de las dos sesiones. Está diseñado para que cada miembro del equipo afine su marco mental y los conceptos de **RECUÉRDAME**. Reciben también un certificado de cumplimiento y Tarjetas de Referencia con los estándares de desempeño del programa **RECUÉRDAME**.



En **Service Quality Institute** se han creado más de 30 programas originales a lo largo de 38 años de ofrecer entrenamiento en el servicio al cliente. Estos programas se han adaptado a clientes como Federal Express, Skye Bank en Nigeria, Unicomer en El Salvador, Banco G&T Continental de Guatemala, Tiendas K-VaT Food, Banco de Comunicaciones en China, Fuerzas Armadas Americanas, así como muchas otras empresas e instituciones a lo largo del mundo.

John Tschohl es presidente y fundador de **Service Quality Institute**, el líder global en servicio al cliente. Autor de "Alcanzando la Excelencia a través del Servicio al Cliente", "Leal de por Vida", "El Cliente es el jefe", y "Cosechando", John Tschohl ha sido nombrado "el gurú del servicio al cliente" por las revistas *Time* y *Entrepreneur*. John utiliza sistemas de enseñanza de vanguardia como **RECUÉRDAME** para ayudar a las organizaciones a crear una cultura de servicio.



Service Quality Institute

Para información adicional o para ordenar llame o escriba:
9201 East Bloomington Freeway Minneapolis, MN 55430-3497 USA.
Correo electrónico: quality@servicequality.com - Página Web: www.customer-service.com
Teléfono: 800 548 0539, 952 884 3311 / Fax: 952 884 8901