

CUSTOMER SERVICE & **EXPERIENCE** FORUM

FORO MUNDIAL DE
SERVICIO AL CLIENTE

7ª EDICIÓN, 2023

JOHN TSCHOHL
En Colombia

IMPLACABLE

**HACIENDO DEL
SERVICIO AL CLIENTE
EL NÚCLEO PRINCIPAL
DE SU NEGOCIO**



27 DE JULIO 2023

HOTEL SHERATON BOGOTÁ

Cl. 25B N° 69C - 80, Bogotá,
Colombia

Organiza:

20 *América.*
Empresarial

Conocimiento que genera valor



¿QUIÉN ES JOHN TSCHOHL?

Estratega, conferencista y escritor estadounidense, ha dedicado las últimas 4 décadas a ayudar a organizaciones internacionales como Sprint, Federal Express e Inc. Magazine, a impulsar una cultura de servicio al cliente basándose en la practicidad, simplicidad y sentido común.

Gracias a su trabajo con empresas alrededor del mundo, es considerado el gurú del servicio al cliente, y ha tenido la oportunidad de desarrollar más de 50 sistemas de aprendizaje estructurado, incluyendo Sentimiento, el programa de servicio de mayor venta.

Es autor de 14 libros que se han traducido en 11 idiomas y están disponibles en 49 países, destacando los Best Sellers: Servicio al Cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia, El cliente es el jefe y Cosechando.

Este año John Tschohl visita Colombia de la mano de América Empresarial con el objetivo de seguir inspirando y ayudando a que más organizaciones realicen mejoras, y desarrollar una experiencia superior para sus clientes.



IMPLACABLE EN EL SERVICIO:

LA GUÍA DEFINITIVA PARA CREAR UNA CULTURA EMPRESARIAL CENTRADA EN EL CLIENTE Y LOGRAR EL ÉXITO SOSTENIBLE

1

LA ESTRATEGIA IMPLACABLE

- Lo que ganarás con "Implacable"

2

¿QUÉ SIGNIFICA SER "IMPLACABLE"?

- Definición de "Implacable"
- Ejemplos de modelos a seguir por CEO: Salesforce.com, Banco Promerica, Wilderness Safari.

3

QUIÉN DEBERÍA SER "IMPLACABLE"

- ¿Realmente quieres que tu organización tenga éxito?
- El servicio al cliente es una cultura (Amazon)
- Implacable en el gobierno (Ciudad de Bloomington)

4

"IMPLACABLE" EN TODA LA ORGANIZACIÓN

- Estudio de caso: Vernon Hill, Commerce, Metro y Republic Banks (el banco número 1 en servicio en Estados Unidos)

5

POR QUÉ SER "IMPLACABLE"

- Cada organización está en el negocio de servicio.

6

LA CULTURA ES LA CLAVE - "IMPLACABLE" EN ACCIÓN

- ¿Cómo difunden los ejecutivos la filosofía "Implacable"?

7

SERVICIO AL CLIENTE: UNA ESTRATEGIA CENTRAL

- Encuentra perros que quieran tirar del trineo.
- La estrategia de servicio y el plan de servicio.
- Empodera a la gente.
- Estudio de caso: Keith Vincent, Wilderness Safari.

8

SUPERAR OBSTÁCULOS PARA SER "IMPLACABLE"

- Mata a los dragones de la burocracia.
- Miedo a una fuerza laboral empoderada.
- Consigue que la junta directiva esté abordo.
- Un ojo solo en la línea de fondo es ciego.
- ¿Abarrotado?
- Apple: "Implacable" encontrado.



Caso Banco de la República de Colombia
Transformación hacia una cultura de servicio.

RICARDO CABRERA TEJADA
Asesor Líder Experiencia Colaboradores
en Banco de la República

9

ELIGE LA TECNOLOGÍA ADECUADA PARA SER "IMPLACABLE"

- La tecnología eficaz crea un mejor servicio.
- Salesforce.com - Lecciones aprendidas.

13

RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

- ¿Qué es la recuperación del servicio?

10

CULTIVAR EMPLEADOS "IMPLACABLES"

- Estudio de caso: Tom Raffio, Northeast Delta Dental.
- "Implacable" se basa en el empoderamiento.
- Una habilidad que se debe desarrollar; una forma de vida.
- Las empresas que fracasan no empoderan a sus empleados.
- Crear una cultura de empoderamiento.

14

COMPROMÉTETE A PERMANECER "IMPLACABLE". ESTUDIOS DE CASO

- Walmart: "Implacable" encontrado y perdido.
- Wong Group: "Implacable" malgastado.

11

LA RÁPIDA Y LA "IMPLACABLE"

- Superando barreras y obstáculos
- Costco: lo implacable encontrado

12

CÓMO EXPERIMENTAN TUS CLIENTES "IMPLACABLE"

- Estudio de caso: Steve Smith, Food City.
- Un cliente no es un número.
- Saltar obstáculos para un servicio "Implacable".

Panel de Soluciones en Tecnología e Inteligencia Artificial donde se presentarán soluciones innovadoras disponibles en la industria para mejorar el servicio y la experiencia de los clientes.



Caso Banco Banco Promerica.

Transformación tecnológica para la experiencia del cliente.

OSCAR M. OROZCO

Director General de Banco Promerica

TAMBIÉN PUEDES SER IMPLACABLE EN EL SERVICIO

TESTIMONIOS DE EMPRESARIOS DE
CLASE MUNDIAL ASÍ LO AVALAN:



Marc Benioff:
Presidente y CEO, Salesforce

«En Relentless, John Tschohl nos demuestra cómo dar un servicio al cliente excepcional es el fundamento con el que se construyen las relaciones de confianza con los clientes y el éxito a largo plazo de su empresa.»



Harvey Mackay:
Autor del Bestseller #1 del New York Times

«John Tschohl es la personificación del núcleo principal del servicio al cliente: darle servicio de forma implacable al cliente por sobre todas las cosas. Su plan de acción para el éxito provee un cimiento sólido para las empresas que valoran a sus clientes.»



Tom Raffio:
Presidente y director ejecutivo de Northeast Delta Dental

«Las empresas tienen que ser implacables en su búsqueda de la calidad, así que aprecio que John Tschohl aplique su larga carrera en el servicio al cliente al escribir su nuevo libro Relentless. Explora un tema que es importante para todos los dueños y gerentes de un negocio, y que debería ser agregado al primer lugar de sus listas de lectura.»

VARIAS EMPRESAS AL REDEDOR DEL MUNDO TAMBIEN LO AVALAN



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Directivos y Líderes de Servicio al Cliente, Experiencia de clientes (CX), Recursos Humanos, Marketing, Comercial y Ventas, Empresarios y Miembros de Juntas Directivas de todos los sectores económicos.

PRECIOS EVENTO PRESENCIAL

PLAN	VR. REAL	Precio Unitario con descuento financiero por pago anticipado:		
		Hasta 23 junio	Hasta 07 julio	Hasta 19 julio
INDIVIDUAL	\$ 1.690.000 + IVA	\$ 1.320.000 + IVA	\$ 1.420.000 + IVA	\$ 1.490.000 + IVA
2-4 PARTICIPANTES	\$ 1.628.000 + IVA	\$ 1.200.000 + IVA	\$ 1.300.000 + IVA	\$ 1.390.000 + IVA
5 a 9 PARTICIPANTES	\$ 1.540.000 + IVA	\$ 1.100.000 + IVA	\$ 1.200.000 + IVA	\$ 1.290.000 + IVA
10 ó + PARTICIPANTES	\$ 1.300.000 + IVA	\$ 1.020.000 + IVA	\$ 1.100.000 + IVA	\$ 1.190.000 + IVA

QUÉ INCLUYE:

Material de apoyo o libro de memorias / certificado de asistencia / espacios de networking / casos de éxito en la tarde de empresas que aplicaron la metodología de John Tschohl / Traducción profesional simultánea / estación de café / coffee break AM / almuerzo

INFORMACIÓN GENERAL

 : (601) 744 00 24

 : (+57) 310 628 3378 (+57) 311 254 8899 op. 1

 : (+57) 320 202 9305

 : @americaempresarialco

WWW.AMERICAEMPRESARIAL.COM

Condiciones:

AMÉRICA EMPRESARIAL SAS (AE) podrá cambiar el orden y la intensidad de la agenda; así mismo, podrá cambiar uno o varios de los conferencistas, que por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, no pudieron asistir al evento. En caso el (los) conferencista(s) será(n) reemplazado(s) para asegurar la continuidad del evento. Se utilizarán los recursos tecnológicos disponibles para realizar transmisiones de su(s) charla(s) a través de videoconferencia.

El (los) participante(s) inscrito(s) podrá(n) cancelar su asistencia al seminario enviando comunicación por escrito 7 días hábiles de antelación a la fecha programada del evento referenciando en la factura de compra. En este caso, se generará una deducción del 50% del valor de esa factura a favor de (AE), por conceptos de gastos de manejo, administración y otros y se efectuará la devolución del 50% restante. Una vez vencido este término, la inscripción queda en firme, 6 días hábiles antes del evento, sin derecho al reintegro mencionado anteriormente.

El (los) participante(s) inscrito(s), podrá(n) transferir el derecho de asistencia al evento relacionado en la factura de compra, a otra(s) persona(s), notificando por escrito, con un mínimo de un día hábil, antes de la fecha del evento.

Del tratamiento de datos: El trato de los datos personales suministrados a América Empresarial por cualquier de los medios, serán administrados y manipulados, confirme a la Ley 1581 de 2012 y reglamentada parcialmente por el Derecho Nacional 1377 de 2013.

Organiza:



Sponsors:

