

Arabia Saudita
Argentina
Australia
Bolivia
Brasil
Camerún
Canadá
China
Colombia
Corea del Sur
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Filipinas
Guatemala
Holanda
Honduras
Hong Kong
India
Indonesia
Israel
Kenia
Kuwait
Malasia
Maldivas
México
Nicaragua
Nueva Zelanda
Panamá
Paraguay
Perú
Puerto Rico
Reino Unido
República Dominicana
Singapur
Sudáfrica
Surinam
Tailandia
Tanzania
Trinidad
Uganda
Uruguay
Venezuela

Cacería de Vacas Sagradas

Diseñando la experiencia del cliente



Si usted fuera omnipotente, ¿cómo sería, en completo detalle, la experiencia que le gustaría entregar a sus clientes para que la *sola idea* de irse (o quedarse) con la competencia fuera *tonta, absurda y ridícula*?

El primer paso hacia una Cultura de Servicio es articular y definir la *Visión de Servicio* desde el más alto nivel directivo: diseñar una Experiencia **única** y **diferente**, de tal manera *deliciosa y memorable* que, de ser implementada, garantice dominar el mercado.

Un “Extreme Makeover” de Estrategia de Servicio

Cacería de Vacas SagradasSM es una intervención gerencial estratégica para reinventar la **Experiencia del Cliente**. Es un “Extreme Makeover” del modelo de servicio de su organización, desde el sueño y la teoría, hasta la **acción** inmediata y contundente.

Intervención estratégica de alto nivel

Junto al Director General, y el equipo directivo de su empresa, revisaremos, cuestionaremos y reinventaremos, cuando sea necesario (pero esta vez *a conveniencia del cliente*) sus políticas, procesos y sistemas con el fin de diseñar una **Experiencia de Servicio Insuperable**.

Reducir la fricción y eliminar la “BURROcracia”

El propósito de Vacas Sagradas es ayudarle a reescribir las reglas de juego, para que sus colaboradores puedan brillar cuidando de sus clientes, sin obstáculos innecesarios. Vacas Sagradas se enfoca en **reducir la fricción** y combatir la “**burrocracia**”, para que tratar con su organización sea fácil, ágil, agradable y *delicioso*.



Arabia Saudita
 Argentina
 Australia
 Bolivia
 Brasil
 Camerún
 Canadá
 China
 Colombia
 Corea del Sur
 Costa Rica
 Ecuador
 El Salvador
 Estados Unidos
 Filipinas
 Guatemala
 Holanda
 Honduras
 Hong Kong
 India
 Indonesia
 Israel
 Kenia
 Kuwait
 Malasia
 Maldivas
 México
 Nicaragua
 Nueva Zelanda
 Panamá
 Paraguay
 Perú
 Puerto Rico
 Reino Unido
 República Dominicana
 Singapur
 Sudáfrica
 Surinam
 Tailandia
 Tanzania
 Trinidad
 Uganda
 Uruguay
 Venezuela

Análisis preliminar

El proceso inicia desde **antes** de nuestro encuentro, a través de la Herramienta **ACES** (“**Análisis Confidencial de Estrategia de Servicio**”), así como de una serie estructurada de “**Misiones de Campo**” que ayudarán a cada directivo a ver el mundo, y su negocio, *desde los zapatos de los clientes*.

El programa

Vacas Sagradas se desarrolla en **dos días de inmersión total**, o seis sesiones intensivas en línea, junto al equipo de alta gerencia y los principales líderes de su empresa, encabezados por el CEO o Director General, en un formato altamente estructurado de **retiro ejecutivo**.

La intervención es 100% en español, conducida por **facilitadores élite** de Service Quality Institute Latin America.



Módulo I: Diseñando la Experiencia del Cliente

Primero trabajamos junto a la alta gerencia en diseñar, articular, destilar y redactar, en forma detallada, la “**Experiencia Nirva-**

na”: es decir, construiremos paso a paso la forma ideal de tratar con su organización, pero **desde el punto de vista del cliente**. Se trata de definir cómo debemos entregar aquello que vendemos de manera que resulte absolutamente delicioso, cómodo, fácil y conveniente para **el cliente**, en vez de cómodo / fácil de administrar para la empresa y para sus líderes.

Estableceremos, desglosaremos y haremos explícito qué *exactamente* significa “centrarnos en el cliente”, y diseñaremos una **U.S.E. (Unique Service Experience / Experiencia Única de Servicio)** para su organización, cuya entrega cotidiana en cada canal y en cada contacto deberá ser el nuevo enfoque de todos sus colaboradores.



Módulo II: Cacería de Vacas Sagradas

Ésta segunda parte se centra en el **diagnóstico inicial**. El objetivo es identificar las **reglas estúpidas** (las “*vacas sagradas*”) que están estorbando la capacidad de su empresa para entregar una experiencia de servicio memorable.

Trabajaremos con ustedes en analizar, desde los zapatos del cliente, sus políti-

Arabia Saudita

Argentina

Australia

Bolivia

Brasil

Camerún

Canadá

China

Colombia

Corea del Sur

Costa Rica

Ecuador

El Salvador

Estados Unidos

Filipinas

Guatemala

Holanda

Honduras

Hong Kong

India

Indonesia

Israel

Kenia

Kuwait

Malasia

Maldivas

México

Nicaragua

Nueva Zelanda

Panamá

Paraguay

Perú

Puerto Rico

Reino Unido

República

Dominicana

Singapur

Sudáfrica

Surinam

Tailandia

Tanzania

Trinidad

Uganda

Uruguay

Venezuela

cas, sistemas y procedimientos, buscando atrapar aquellos que sean obsoletos, redundantes o que estén interfiriendo con la misión de centrarnos en el cliente.

El propósito es descubrir todo aquello que **fastidia, estorba, frustra, enoja, retrasa, ahuyenta y tortura** a sus clientes.

Descubriremos los cuellos de botella, restricciones, obstáculos y puntos de fricción que hay que eliminar, modificar, actualizar o sustituir.



Módulo III: Empowerment:

Creando el Poder Para Actuar

Toca ahora crear el **poder para actuar**, para que las decisiones y cambios puedan implementarse en la práctica.

Éste tercer módulo de Vacas Sagradas es un "crash course" de **facultamiento**. Desencadenaremos un efecto en cascada, desde la alta gerencia, para lograr que las cosas se hagan, y que las decisiones a favor del cliente sean la norma –no la excepción.

Redactaremos y firmaremos el **Acuerdo de Empowerment**, que será el documento guía para el trabajo de implementación que viene después.

Módulo IV: El Plan de Acción

Una vez tengamos ya definida la **experiencia** que queremos entregar, hayamos identificado las **vacas sagradas** que están impidiendo entregarla, y que hayamos construido consenso sobre el **poder / autoridad** que la organización está dispuesta a otorgar para hacer los cambios, toca pasar a lo que realmente importa: la **ejecución**.

Los módulos anteriores fueron preparación para esta etapa absolutamente crucial: **el plan detallado de acción** que le permitirá a su empresa tener resultados y cambios prácticos desde el primer día.

Es la hora de poner manos a la obra: pasar del sueño a la implementación.

Aquí nos concentraremos en articular, en forma explícita y detallada, **la ruta precisa** que nos permitirá implementar las decisiones, hallazgos y mejoras definidas en las primeras tres etapas.

A cada vaca sagrada le asignaremos **verdugo** y fecha para "**ir al asador**".

Cada proyecto tendrá un **Campeón**, un calendario y **parámetros de ejecución**.

Procederemos a designar al "**Equipo Antivacas**", que será el responsable de dar seguimiento al proceso, documentar logros y "acosar éticamente" a sus pares a nivel directivo para que cumplan a tiempo con los compromisos de implementación adquiridos.

El resultado final de Vacas Sagradas es

Arabia Saudita
 Argentina
 Australia
 Bolivia
 Brasil
 Camerún
 Canadá
 China
 Colombia
 Corea del Sur
 Costa Rica
 Ecuador
 El Salvador
 Estados Unidos
 Filipinas
 Guatemala
 Holanda
 Honduras
 Hong Kong
 India
 Indonesia
 Israel
 Kenia
 Kuwait
 Malasia
 Maldivas
 México
 Nicaragua
 Nueva Zelanda
 Panamá
 Paraguay
 Perú
 Puerto Rico
 Reino Unido
 República Dominicana
 Singapur
 Sudáfrica
 Surinam
 Tailandia
 Tanzania
 Trinidad
 Uganda
 Uruguay
 Venezuela

un “**Mapa de Ruta**” sobre el que su organización irá llevando a cabo, durante las siguientes semanas y meses, las acciones concretas para transformar *radicalmente* la experiencia de sus clientes, de manera que se cumpla con el objetivo de lograr que hacer negocios con usted sea tan **delicioso, único y diferente** – que tratar con la competencia sea, sencillamente, “**tonto e insensato**”.

Materiales de trabajo:

- **Herramienta ACES:** “Análisis Confidencial de Estrategia de Servicio”.
- **Guía de Misiones.**
- **Manual Gerencial Vacas Sagradas.**
- Libro digital “**Servicio al cliente: el arma secreta**”, de John Tschohl.

Inversión:

La inversión es sólo \$15,397 USD por grupo, más gastos de viaje en clase ejecutiva para dos personas. Gastos de envío son extra. En formato en línea son \$13,594 USD. Empresas en México y Guatemala favor sumar el IVA, para facturación local.

Opcional:

Cumbre Gerencial

Una Cumbre Gerencial de seguimiento, de medio día de duración —en línea o presencial—, puede programarse, sin costo extra, treinta a sesenta días después de Vacas Sagradas, para evaluar avances, resolver cuellos de botella y explorar nuevas oportunidades de mejora. Gastos de viaje son extra.

La garantía Incondicional de SQI

Estamos tan seguros de que Vacas Sagradas será de tal manera **transformativo, valioso** y “**positivamente disruptivo**” para su organización, que asumimos todo el riesgo: si para cuando llevemos tres cuartas partes del desarrollo de la intervención, usted no considera que para entonces ha recibido ya un valor de al menos **diez veces** el monto de su inversión (en forma de oportunidades descubiertas, hallazgos puntuales, información relevante, ideas innovadoras, identificación de áreas de mejora, recomendaciones lucrativas, decisiones sobre mejoras en políticas y procesos, potencial para transformaciones radicales en la calidad del servicio y la experiencia del cliente, y en términos de aprendizaje **útil, práctico, relevante** y **oportuno** para su equipo gerencial), o si por cualquier razón usted **NO** está **completa** y **positivamente feliz** con los resultados hasta el momento, simplemente interrumpa el programa en este punto, para devolvernos los materiales y recibir un **pronto** y **completo** reembolso de nuestros honorarios. Si **antes** de haber terminado el programa usted no valora ya el retorno sobre su inversión en un **mínimo** de diez a uno, devolveremos su dinero.

Para contratar Vacas Sagradas para su organización, contacte hoy con **Cristina Torres**, Directora de Negocios de Service Quality Institute:

E-mail: cristina@servicequality.net

México: +52 (55) 6952-6223

USA: +1 (305) 647-1780

Guatemala: (+502) 4112-5309

www.servicequality.net

www.VacasSagradas.com