



**XPERHERE**

LA NUEVA ERA HA COMENZADO



**NUESTRA ESCUELA DE NEGOCIOS  
XPHERE IBS HA FORMADO  
EXTRAORDINARIOS PROFESIONALES  
EN SERVICIO DE PRIMERA  
POR MAS DE 11 AÑOS A LO LARGO  
DE VARIOS PAISES , DENTRO DE  
NUESTROS CLIENTES TENEMOS A  
IMPORTANTES EMPRESAS DE  
SUDAMERICA Y ESTADOS UNIDOS,  
POR LO QUE POCO A POCO NOS  
HEMOS CONVERTIDO EN UNA DE  
LAS MEJORES ESCUELAS DE  
NEGOCIOS EMPRESARIALES, NO  
CREA LO QUE LE DECIMOS...**



***¡COMPRUEBELO  
USTED MISMO!***



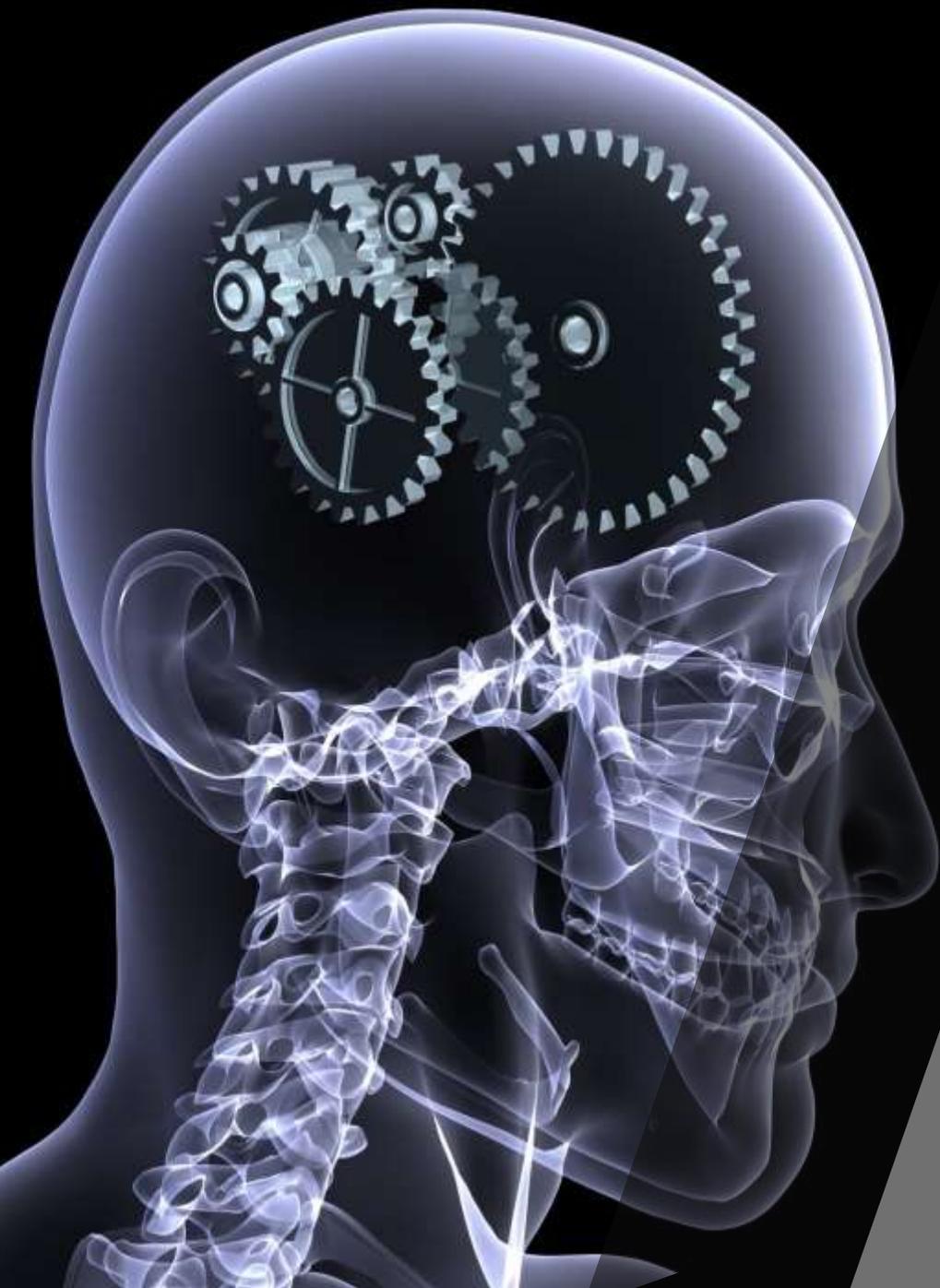
**FORMACIÓN EN  
SERVICIO DE  
PRIMERA CON  
PNL**



Hoy en día hace falta métodos de capacitación diferentes para que su tiempo sea bien aprovechado, el método XPHERE IBS conjuga lo mejor de lo mejor en capacitación, para lograr cambios permanentes a corto plazo.

# ¿CUÁL ES NUESTRO PODEROSO METODO XPHERE IBS..?





En cada capacitación trabajamos el subconsciente y la inteligencia emocional de los alumnos para lograr cambios excelentes y duraderos en corto tiempo, nuestros clientes satisfechos lo comprueban...



# “ESTRATEGIAS MENTALES PARA UN SERVICIO AL CLIENTE DE PRIMERA”

DURACIÓN: 10 Horas



Está comprobado que hoy en día es más rentable y mucho más económico, mantener un cliente satisfecho que conseguir uno nuevo, o recuperar uno que hemos perdido, los nuevos procesos CRM mencionan que las ganancias pueden llegar a ser de hasta de un 200% anual por cliente solo implementando un servicio de calidad, esto sin duda vale la pena ¿verdad..?

Es por esto que, al finalizar este seminario usted logrará implementar **ESTRATEGIAS** con métodos eficaces y prácticos dentro de su empresa para lograr una cultura de servicio adecuada, diferenciando quienes son los **CLIENTES INTERNOS** y **EXTERNOS**, además aprenderá a trabajar correctamente en cada una de estas áreas, de esta manera se busca lograr que el **CLIENTE FINAL** tenga una **EXPERIENCIA ÚNICA** cada vez que trate con alguien de su empresa, gracias a una **ATENCIÓN DE PRIMERA** y un **EXCELENTE CLIMA LABORAL** del equipo.

## OBJETIVO



El objetivo de esta capacitación es lograr el equilibrio perfecto entre el servicio de calidad hacia los clientes externos y una cultura interna óptima, para que la empresa se convierta no solo en un ejemplo de servicio, sino también sea un lugar agradable donde todos quieran quedarse.

Es importante mencionar que nuestros métodos no son tradicionales lo que garantiza un mejor aprendizaje por parte del auditorio, y esto nos hace diferentes posicionándonos como líderes en la industria.



## TEMAS A TRATAR

✓ **Inteligencia Emocional para la excelencia de la comunicación**

*(Como debe ser el trato entre los seres humanos, inteligencia emocional y técnicas de PNL)*

✓ **Las 10 Leyes Fundamentales de un Servicio de Primera**

*(Técnicas para impactar positivamente al cliente externo)*

✓ **Cómo construir una Cultura de Servicio.**

*(Comunicación y valor entre clientes internos)*

✓ **Métodos Evaluadores de un Servicio de Calidad.**

*(Que debemos hacer los líderes para que funcione una cultura de servicio)*

✓ **El Servicio Modelo.**

*(Claves de servicio en las mejores empresas a nivel mundial)*

EL MUNDO A CAMBIADO POR LO QUE HOY LE PRESENTAMOS LA NUEVA TENDENCIA EN FORMACIÓN Y CONSULTORÍA , CONTAMOS CON CAPACITACIONES DESARROLLADAS A SU MEDIDA YA SEAN PRESENCIALES U ON LINE:



**Metodología 100% PRESENCIAL**



**Metodología 100% ON LINE**



**NOSOTROS NO OFERTAMOS  
CAPACITACIÓN, NOSOTROS  
LE ENTREGAMOS UNA  
EXPERIENCIA ÚNICA DE VIDA  
CON CAMBIOS POSITIVOS Y  
PERMANENTES PARA SU  
ORGANIZACIÓN.**





**Estaremos muy gustosos de poder servirles...**

