



# JOHN TSCHOHL

Reconocido mundialmente como el mayor experto en **servicios al cliente**

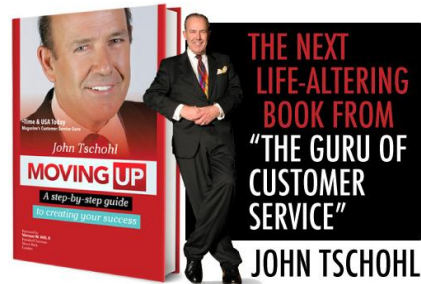
CONFERENCIANTES **BCC**  
INTERNATIONAL SPEAKERS

Fundador y Director General del Service Quality Institute (la firma de entrenamiento en servicio más extensa del mundo), es autor de "Achieving Excellence Through Customer Service" (Servicio al Cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia), así como de otras importantes obras como "The Customer Is Boss" (El cliente es el jefe) y "Cashing In" (Cosechando).

John está considerado como una de las máximas autoridades mundiales en servicio al cliente.

Su experiencia global, su energía e impactante estilo, lo sitúan como uno de los mejores conferenciantes de negocios de Estados Unidos. Su mensaje sobre cómo usar el servicio como estrategia de marketing para mejorar la competitividad y crear relaciones con los clientes, ha causado entusiasmo y llevado a la acción a miles de ejecutivos de alto nivel alrededor del mundo.





Sus seminarios se han presentado en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Nueva Zelanda, Rusia, India, Israel, Australia, Malasia, Filipinas, Japón, Singapur y virtualmente en todos los países de América Latina. Entre sus clientes figuran organizaciones como Sprint, Bank One, Federal Express, Inc. Magazine, Bandag y Elizabeth Arden.

John Tschohl, el gurú del servicio al cliente de las revistas Time y Entrepreneur, imparte cada año conferencias y seminarios estratégicos para audiencias ejecutivas de todo el mundo.

## Topics

---

Servicio al Cliente: Una arma estratégica

**La competencia del E-commerce.**

Clientes insatisfechos: El coste real

**5 características críticas para entrenar y motivar a los empleados**

Midiendo la satisfacción del cliente

