



antártica
MERCADERO & NEGOCIOS ESTRATÉGICOS

Cultura DE SERVICIO al cliente

CONSULTORES AUTORIZADOS DE



UNIMOS NUESTRA EXPERIENCIA EN
MERCADEO, COMUNICACIÓN,
RELACIONES PUBLICAS
ARTES, DISEÑO Y PSICOLOGIA.

para ofrecer un servicio

Unico

SIN SALIR DE LO TRADICIONAL Y ASÍ OFRECER
una herramienta de Vida

Contenido

01 Quienes somos

02 *Claudia Cárdenas*

03 Certificación

04 Metodología
-Nuestro Enfoque
-Nuestro Formato

05 ¿Cultura de Servicio?
- Cultura de Servicio VS Servicio al Cliente
-¿ Por qué es importante?

06 Programas Antártica
-Imagen Personal. Etiqueta y Protocolo Empresarial
-Empoderamiento Femenino
-Certificación Internacional en Servicio al Cliente

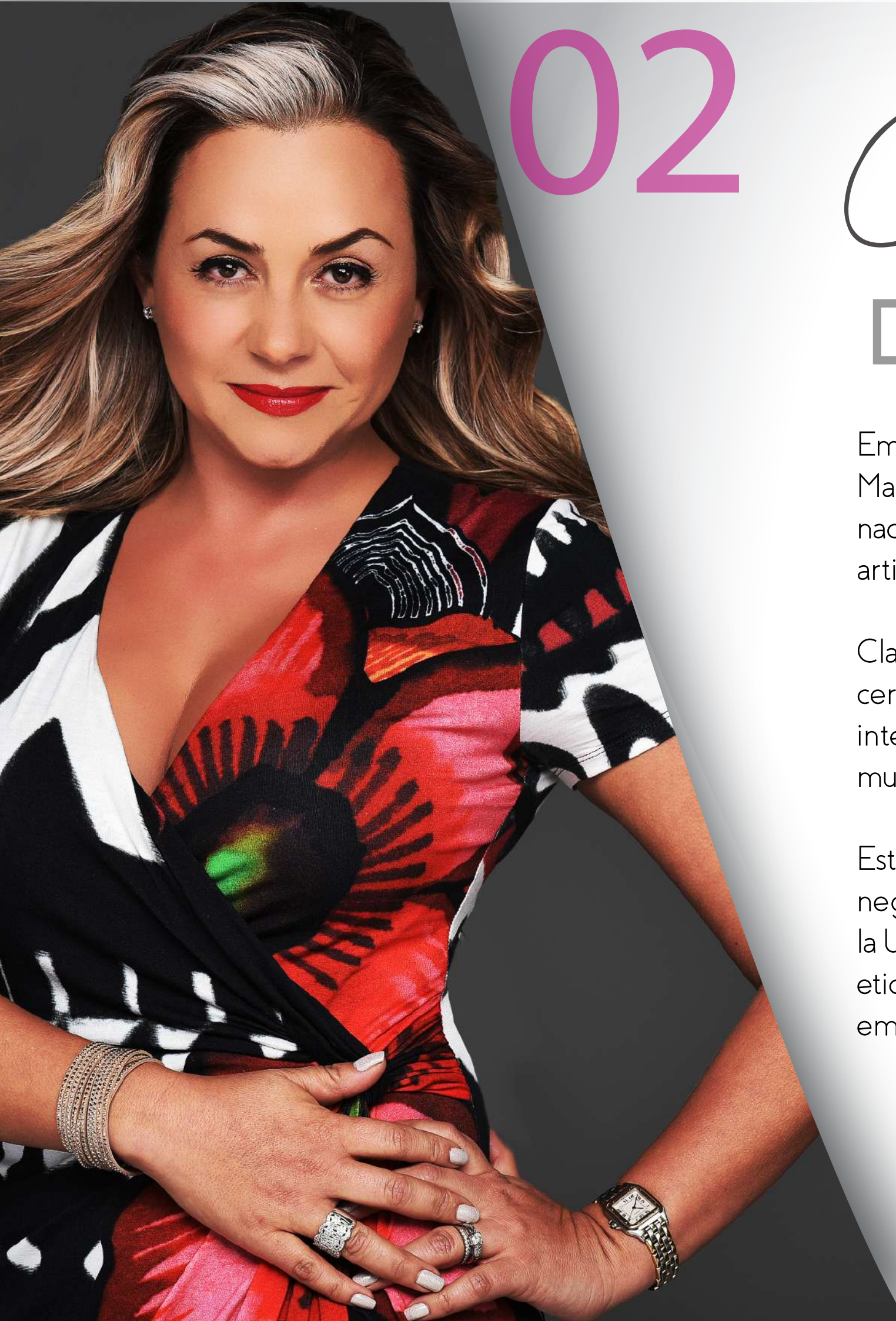
07 Nuestro Equipo



Somos una empresa de mercadeo certificada en Cultura de Servicio al Cliente por Service Quality Institute (Minneapolis- Minnesota), líder mundial, por más de 40 años en el área de servicio al cliente.

Nos apoyamos en el uso del Mercadeo Sensorial y las Relaciones Públicas, para asesorar a las empresas con el objetivo de fidelizar a sus clientes, aumentar sus ventas, mejorar su imagen corporativa y posicionamiento en el mercado.

Realizamos consultorías, talleres, estrategias, seminarios, entrenamientos y charlas en Cultura de Servicio al Cliente, Imagen personal, etiqueta, protocolo y empoderamiento femenino.

A portrait of Claudia Cárdenas, a woman with long, wavy blonde hair, wearing a black and white patterned top with a red and black floral design. She is smiling and looking towards the camera. The background is a gradient of grey and white.

02

Claudia Cárdenas

Directora- Facilitadora

Empresaria colombo - española con más de 15 años de experiencia en Marketing y Relaciones Públicas. Ha trabajado con diferentes marcas nacionales e internacionales como Banco de Bogotá y MiniChips, y con artistas como: Maluma, Golpe a Golpe, entre otros.

Claudia es consultora, facilitadora y relacionista pública. Cuenta con una certificación en Servicio al Cliente otorgada por la empresa internacional :Service Quality Institute (Minneapolis-Minnesota), líder mundial en Servicio al Cliente.

Estudió mercadeo y publicidad. Diplomada en administración de negocios de la universidad EAN y diplomada en relaciones públicas de la Universidad de La Sabana. También, ha realizado varios seminarios en etiqueta y protocolo empresarial, marketing digital y apasionada del empoderamiento femenino y marca personal.

03

ESTAMOS CERTIFICADOS Y SOMOS CONSULTORES AUTORIZADOS **Service Quality Institute**

Service Quality Institute es una empresa líder en Cultura de Servicio a nivel mundial. Se fundó en 1972 por Jhon Tschohl, reconocido gurú de Servicio al Cliente por el periódico Time, USA Today y la revista Entrepreneur.

Jhon Tschohl ha aparecido en programas como: Good Morning América, CNBC, PBS y un sin número de estaciones de radio a nivel mundial, hablando sobre la importancia de brindar un servicio superior a los clientes.

Claudia Cárdenas, por su parte, ha sido mujer pionera en Colombia al certificarse en Servicio al Cliente directamente de la mano de Jhon Tschohl, en Minneapolis-Minnesota.



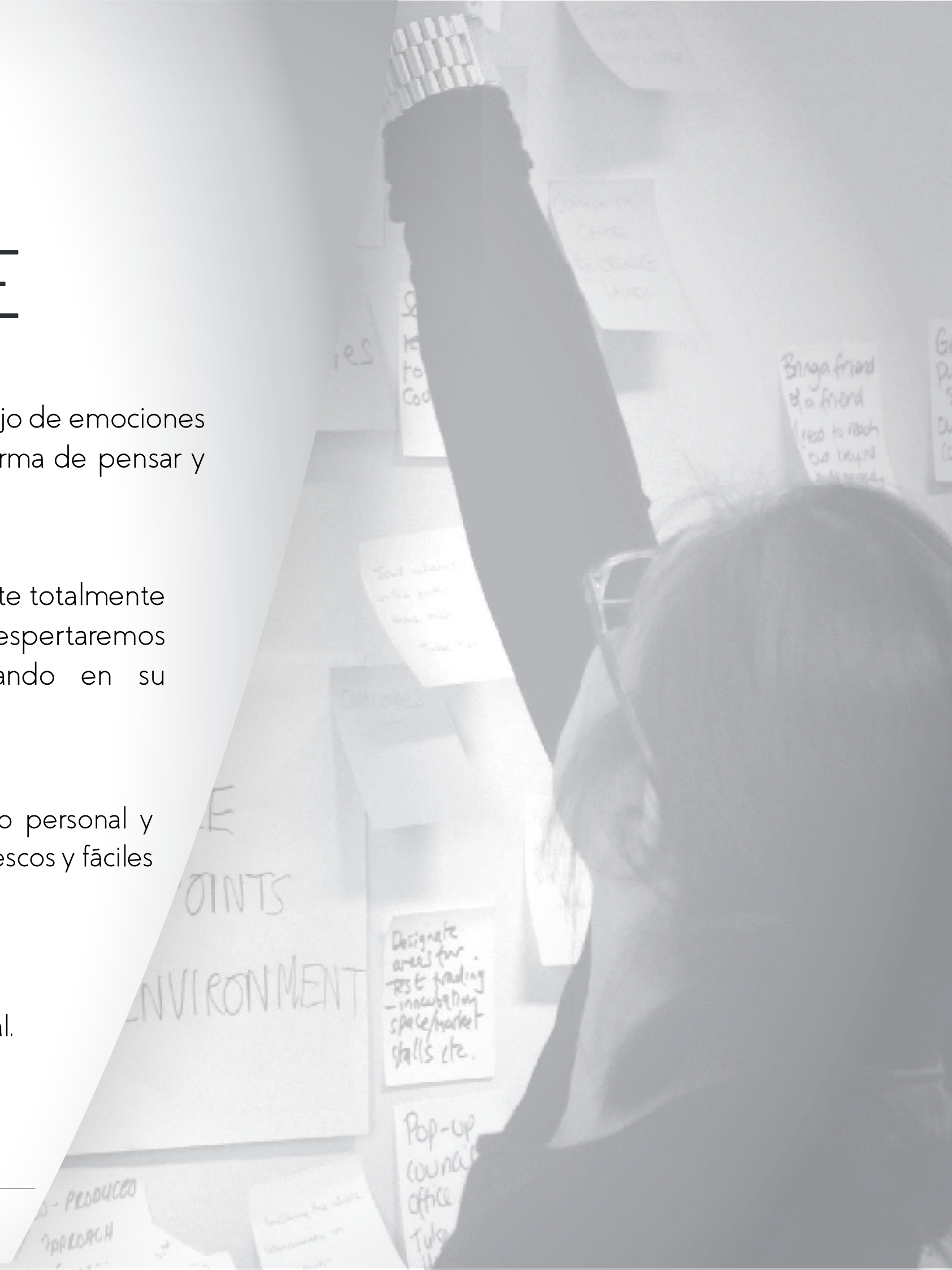
04 Nuestro ENFOQUE

Nos apoyamos en el uso del Marketing Sensorial, el manejo de emociones y sentimientos que permiten un cambio radical en la forma de pensar y actuar de las personas.

1 A través de experiencias inolvidables, en un ambiente totalmente tranquilo, lleno de colores, olores y sonidos, despertaremos sensaciones positivas en los asistentes, cultivando en su subconsciente una nueva forma de vivir y de pensar.

2 Nos preocupamos por el ser humano, su desarrollo personal y profesional. Nuestros entrenamientos son eficaces, frescos y fáciles de aplicar.

3 Brindamos herramientas, no solo para el campo laboral, sino para la vida diaria.



Nuestro FORMATO

Charlas

Espacios de formación de 40 minutos, con contenidos puntuales, utilizando un dialogo sencillo y eficaz. Se suministrara información de inducción y conclusión.

Conferencias

Espacios de formación de 2 horas, con contenidos puntuales de fácil transmisión, donde se podrá debatir, intercambiar ideas, experiencias y conocimientos entre los asistentes y el conferencista.

Seminarios

Espacios de formación de 4 horas, donde se integra la teoría y la práctica. Se exponen fundamentos teóricos que sirven de base para que los asistentes realicen actividades que los conduzcan a la comprensión de los temas tratados.

Talleres

Espacios de formación de 8 horas, en donde se conduce a un aprendizaje de experiencia vivencial, con ejercicios prácticos de reflexión, que permitan un cambio de pensamiento y actitud en los asistentes.

Consultorias

A través de un diagnóstico, ayudamos a las compañías a identificar las principales debilidades. Analizamos las causas de los problemas y proponemos soluciones efectivas para encontrar nuevas oportunidades.

- Todos los programas se podran ajustar a las necesidades del cliente

En 5 pasos convertiremos
TUS DEBILIDADES
EN FORTALEZAS Y
Oportunidades



Servicio al Cliente

Es la gestión que realizan las personas de un departamento para solucionar las necesidades de los clientes, según las políticas internas.

Vs

Cultura de Servicio

Como su nombre lo dice, es sembrar dentro de las personas un cambio de actitud y comportamiento, que les permita sentirse seguras de sí mismas, desarrollando todo su potencial para enfrentar los retos del día a día.

¿Por qué es importante IMPLEMENTAR UNA Cultura de Servicio?

Porque tu gente, con una gran actitud y sonrisa, solucionara los problemas del cliente de una manera rápida y eficaz.

Actualmente los clientes buscan vivir experiencias agradables y tener conexiones reales con las marcas. Por eso, implementar en las empresas una Cultura de Servicio es importante para que haya un cambio de mentalidad y actitud entre sus integrantes.

La experiencia del cliente pronto será el foco central de las empresas que quieran mantener su liderazgo en el mercado y destacarse entre la multitud.



06

Programas para DESARROLLAR Una Cultura de Servicio

Una Cultura de Servicio no se desarrolla de la noche a la mañana. requiere tiempo. por eso contamos con 11 programas. que garantizarán resultados positivos para tu personal y tu empresa. En cada entrenamiento se hace entrega al participante de Memorias y Certificado de Asistencia.

La mayoría de estos módulos están apoyados en el exitoso programa de Servicio Superior de Service Quality Institute. creado por John Tschohl y aplicados bajo la metodología Antártica.

Hemos diseñado los módulos de "Creando una cultura de Servicio para la vida" e "Imagen personal. etiqueta y protocolo empresarial" y "Semilleros de Éxito" para brindar un valor agregado a las empresas. y como inducción al mundo de crear una Cultura.

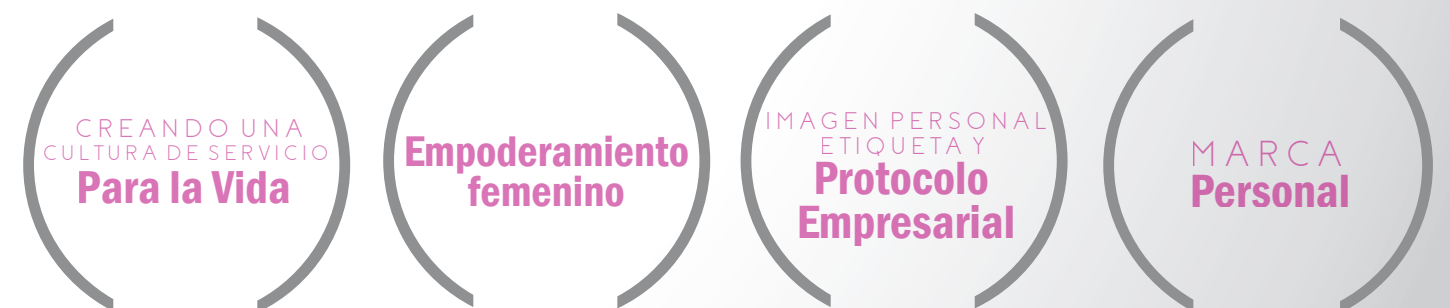
Se recomienda que cada programa se aplique cada 2 o 3 meses para no perder la continuidad en el proceso. así lograr Cultivar una Cultura de Servicio Superior y excelente.

Programas creados por Service Quality Institute

Cultura de Servicio

Empoderamiento	Recuérdame
Sentimientos	Facultamiento
Cliente Molesto	Liderazgo de Equipos
Leal de por Vida	Muévete
Rapidez	Creando una Cultura de Servicio para la vida
Sentimientos para el Cuidado y Atención de la Salud	

Programas creados por antártica



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL **En servicio
al Cliente**

Programa de IMAGEN PERSONAL .ETIQUETA Y **Protocolo Empresarial**

La imagen personal es un conjunto de detalles como: la ropa que vestimos, el perfume que usamos, el maquillaje, los accesorios, nuestro aseo y arreglo personal, el tono y volumen de nuestra voz, nuestros gestos y la sonrisa con la que llegamos a cualquier lugar. Todo esto influye en nuestra actitud y comportamiento diario.

Nuestro programa se distingue por ser práctico, moderno y fácil de aplicar. Siendo una verdadera herramienta para hombres y mujeres, sin importar la profesión o actividad que realicen. Contamos con profesionales en el área de Moda, Styling y Maquillaje.



Empoderamiento **F E M E N I N O**

Empoderarse es sumergirse en un proceso de crecimiento y cambio continuo, una habilidad para ejercer mayor asertividad en la toma de decisiones, tener un pensamiento positivo y la ACTITUD para no tener miedo al cambio y mejorar la auto imagen.

Una mujer empoderada es aquella que ha realizado el proceso de conocerse, de romper sus barreras internas y de reconectarse con su verdadera esencia. Vive su feminidad sin estereotiparla y accede a su poder basándose en su potencia.



Pregunta por nuestra
Certificación Internacional
En servicio al Cliente

Tu y tu empresa también pueden estar certificados

07

Nuestro EQUIPO

Somos un equipo de profesionales en: mercadeo y publicidad, relaciones públicas, diseño de modas; con énfasis en marketing de la moda y tendencias, directores de styling y psicólogos organizacionales.





NUESTROS PROGRAMAS ESTAN DIRIGIDOS A
EMPRESAS DE TODOS LOS SECTORES
GERENTES COMERCIALES. EJECUTIVOS

y
a todas aquellas personas que quieran ser

Exitosas

MOSTRANDO LO MEJOR DE SÍ EN CUALQUIER
ÁREA DE SU VIDA

CONTACTANOS
Cordialmente.

Claudia Cárdenas

DIRECTORA GENERAL DE ANTÁRTICA
PBX (1) 6788575
CRA 67 No 167-61 OFICINA 605
claudiacardenas@antartica.net.co
WWW.ANTARTICA.NET.CO

