

# Propuesta Técnica-Económica

Train The Trainer (Entrenar a los Facilitadores)

Estrategia de Cultura de Servicio



Septiembre 2021

# Somos el resultado de una experiencia fascinante.

---

Carlot & Asociados desde el 1999 está enfocada en procesos de desarrollo que buscan transformar el ser y el hacer.

Iniciamos nuestras operaciones producto de un proceso de outsourcing de Verizon donde nuestra presidenta Cadys Carlot fue miembro de esta empresa por un período de 7 años. En ese momento asumimos el compromiso de reclutar personal utilizando la herramienta internacional Talent Plus. Por aproximadamente 3 años nos enfocamos solamente en ofrecer servicios a esta organización.

Producto de la experiencia en servicio al cliente de nuestra presidenta, área en la que también trabajó en Verizon, en el año 2002 diseñamos el programa de servicios “El cliente mi razón” y a partir de esa fecha inicia nuestro enfoque a la capacitación.

# Somos el resultado de una experiencia fascinante.

---

En el año 2009 coordinamos la visita al país del Sr. Tschohl Presidente de Service Quality Institute y desde ese momento representamos esta marca para toda República Dominicana. En el mismo año nos certificamos internacionalmente en procesos de Coaching y en el año 2014 en la certificación de Metatraining.

Producto de la pandemia del COVID-19, en el mes de mayo del 2020 nos certificamos como Metatrainer Virtual.

Actualmente somos referente en procesos de coaching para cultura de servicios, experiencia del cliente, coaching ejecutivo, coaching de equipo y de capacitación para empresas importantes del país, en programas como POP, Muévete, Leal de por Vida, Organización y Calidad, Comunicación; entre otros.

Contamos con *facilitadores asociados* con experiencias en diferentes áreas y gracias al apoyo de ellos hemos logrado impactar la vida de cientos de personas.

# ¿Qué nos hace diferentes?

---

Somos una empresa prestigiosa con varias certificaciones internacionales.

Nuestros clientes confirman nuestro alto nivel de entrega y compromiso hacia los objetivos planteados.

Te guían especialistas de alta calidad y experiencia.

Utilizamos herramientas novedosas para tocar tu ser.

Te ofrecemos un seguimiento continuo hasta alcanzar el objetivo propuesto.

Creamos los ambientes para descubrir tus fortalezas y desafíos conductuales.

Te unes a un equipo que te apoyará en la mejor creación de ti mismo.



# Nuestros Clientes 2019-2021



# NUESTRA Presidenta

## Cadys Carlot

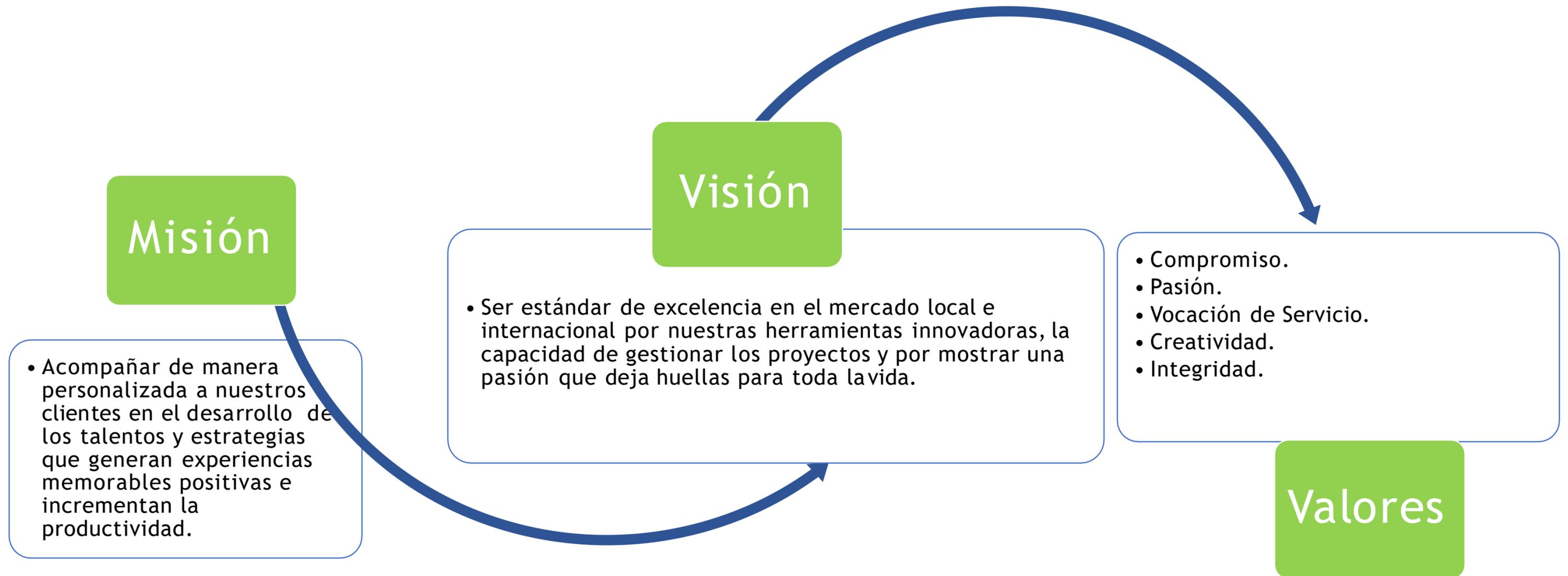
Speaker, Educadora Experiencial MetaTrainer y Coach certificada. Desde el año 1999 es presidenta de Carlot & Asociados y desde el año 2009 representante de Service Quality Institute para República Dominicana.

Líder de proyectos de Coaching y Cultura de Servicio para crear Experiencias Extraordinarias al Cliente.

Creadora de Experiencias WAO, Facilitadora MetaTraining Virtual y Presencial de la Universidad Dr. José Matías Delgado de San Salvador. Coach certificada por IESEC-España. Especialista Certificada en Competencias por HAY Group International. Analista en Talentos por Talent Plus, Nebraska. Formación en Modelo de Evaluación de Desempeño por Ninthedge, Illinois, EUA. Maestría en Administración de Negocios, UNPHU.



# Lineamiento Estratégico



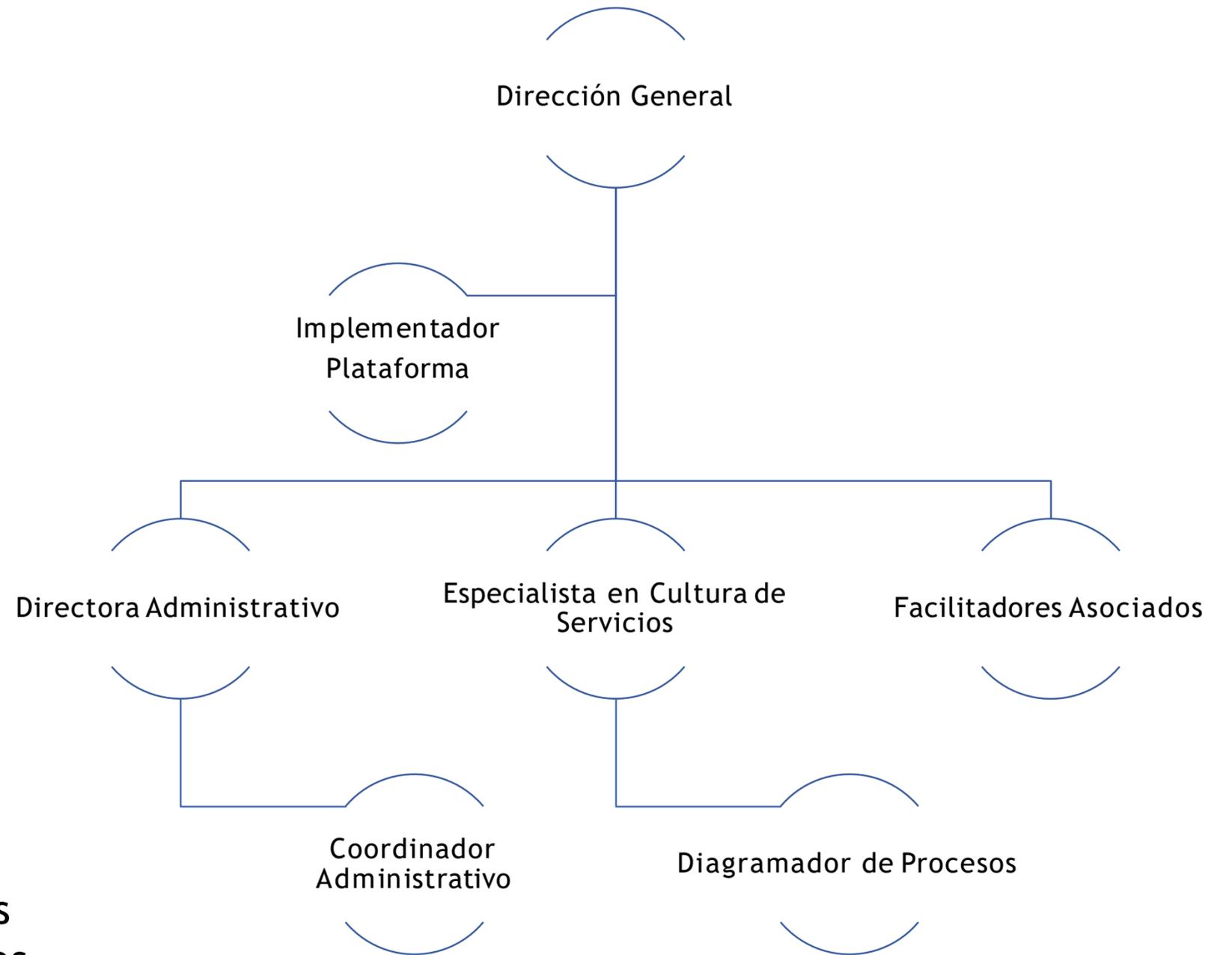
*El secreto de la alegría en el trabajo está contenida en una palabra: Excelencia. Saber cómo hacer algo así es disfrutarlo.*

*Pearl S. Buck*





# Estructura Organizacional



Nunca descansamos sobre lo conseguido, sino que nos redescubrimos a nosotros mismos y a nuestros servicios una y otra vez. Coach Cadys Carlot

# Estrategia de Cultura de Servicio

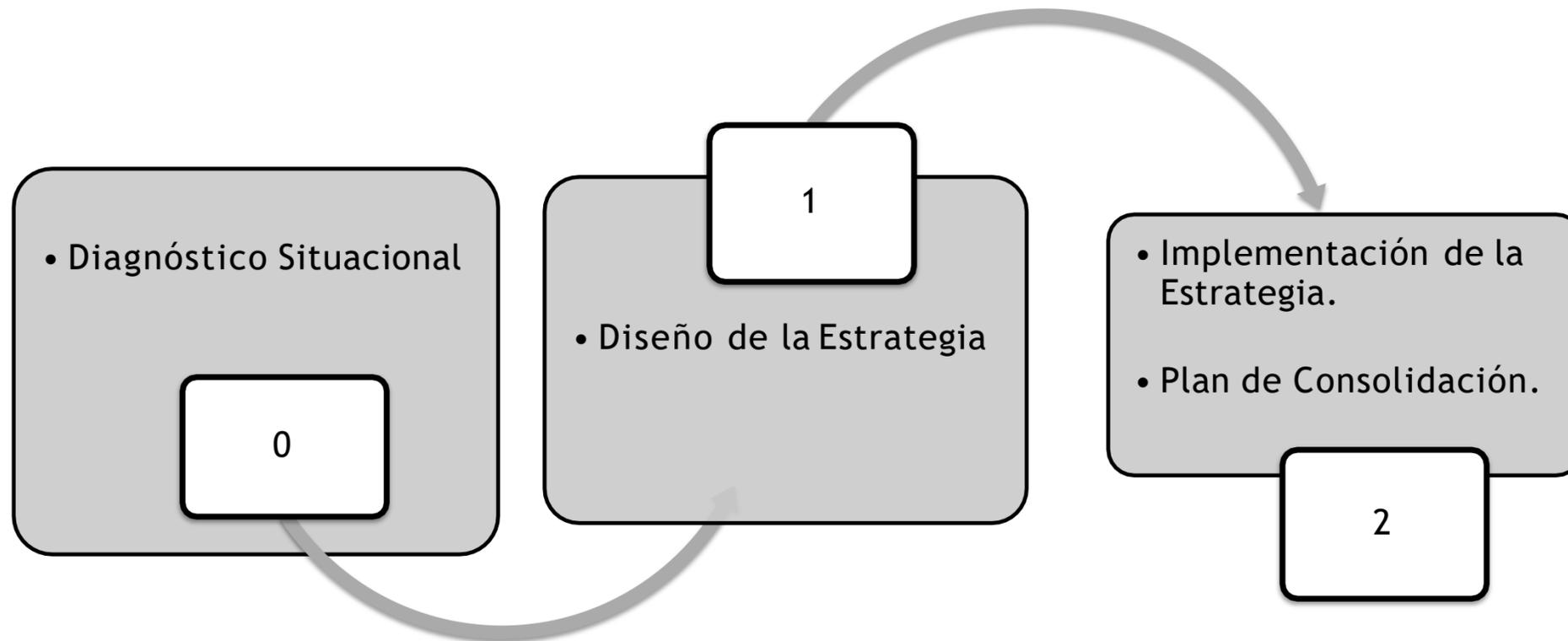
Train The Trainer (Entrenar a los Facilitadores)



Septiembre, 2021

# Objetivo

Desarrollar los participantes en las herramientas, modelos, normativas, programas y recursos que acompañan la estrategia de cultura de servicio en las diferentes etapas.



# Contenido

---

## Etapa Diagnóstica

- Identificación de los Estándares de Cultura de Servicio
- Procesos de Recursos Humanos
- Herramientas para el diagnóstico
  - Monitoreo Invisible
  - Auditoría de Servicio
  - Encuestas de Satisfacción (Interna-Externa)
  - Evaluación para el Perfil de Éxitos

## Etapa de Diseño

- Estrategia de Comunicación Interna
- Creación de la misión y visión de la estrategia.
- Creación del Plan de Implementación
- Campaña de Perfil de Éxitos
- Workshop para motivar el compromiso de los líderes
- Modelo de reconocimiento a empleados y sistema de consecuencias
- Observación Creativa con Efecto WAO.

## Etapa de Implementación

- Alcance de la capacitación Mi Servicio Te Llena de Luz
- Alcance de la capacitación Ser un Coach para Cultura de Servicio
- Laboratorio de Servicio
- Mapa de Experiencias
- Roles y gestión del Equipo de Implementación
- Seguimiento con las herramientas utilizadas en el diagnóstico
- Despliegue de Estándares de Cultura de Servicio
- Política de Leal de por Vida
- Principios de Servicio
- Plan de Consolidación

# Propuesta Económica

## Estrategia de Cultura de Servicio

Servicio	Duración	Inversión
<p><b>Estrategia de Cultura de Servicio</b></p> <p>El cliente es responsable de los gastos de salón, refrigerios y audio visuales.</p> <p>Previo a la certificación de Mi Servicio te Llena de Luz se requiere que la persona participe en la formación que realiza la empresa.</p>	<p>Serán 2 sesiones en horario de 9:00 am. a 4:00 p.m. para un máximo de 5 participantes.</p> <p>El Train The Trainer de Mi Servicio te Llena de Luz está dirigido a 1 participante.</p>	<p>RD\$110,900.00 (Incluye las horas de instrucción, material de apoyo, diagramación y guía de ejecución, certificado de participación y seguimiento a 21 días para consolidar lo aprendido.</p> <p>RD\$18,300.00 Train The Trainer del programa Mi Servicio te llena de Luz.</p> <p><b>Inversión General:</b> RD\$129,200.00</p>

Precios aplican hasta el 30 de septiembre del 2021

# Somos Creadores de Experiencia

---

Hay cosas que no son fáciles de conseguir: hay que acumularlas a lo largo del tiempo, aprenderlas de otros, y reorganizarlas continuamente; por eso son tan valiosas. Una de estas cosas es la experiencia. Sólo sobre la base de la experiencia se pueden desarrollar estrategias que aporten hacia la construcción de nuevos caminos.

Nosotros hemos convertido esto en nuestra prioridad, por eso nos esforzamos en ampliar nuestras experiencias y compartirlas con nuestros clientes, para que todos nos podamos beneficiar de ellas.

Creemos en el desarrollo del ser y en el plan de consolidación que genera consistencia en todo lo que hacemos. *Coach Cadys Carlot*

Carlot & Asociados, SRL  
Teléfonos de contacto: 809-688-2201 y 809-224-9380  
[www.carlotasociados.com](http://www.carlotasociados.com) [www.customer-sevice.com](http://www.customer-sevice.com)  
[servicios@carlotasociados.com](mailto:servicios@carlotasociados.com) @cadyscarlot  
RNC: 101823992

