

CALIDAD EN EL SERVICIO

Descripción:

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, en diversas áreas de nuestra propia empresa.

El Servir al Cliente es el hecho de ligar a las personas con los productos o servicios que requieren, y al mismo tiempo ayudarles a disfrutarlos y obtener lo máximo de esa compra.

Objetivo del curso y propuesta

Al finalizar el curso, los participantes estarán sensibilizados frente a la importancia de comprender que el cliente es prioridad de la empresa y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas clave en esta gestión.

Este curso tiene como objetivo desarrollar habilidades individuales para lograr la satisfacción del Cliente, de manera que las ventas y la relación con el Cliente sea repetitiva y constante, y se maximicen las utilidades fruto de relaciones satisfactorias con el proveedor.

Asimismo, el participante practicará situaciones de acuerdo con el cliente identificando motivos de compra, presentación del producto y/o servicio, de tal manera que represente ventajas competitivas buscando la creación de relaciones comerciales a largo plazo.

Propuesta

- Sesiones prácticas con alto grado de participación
- Análisis y discusión breve de contenidos
- Manejo de simulación de ventas telefónicas
- Trabajo en equipos y grupal (debates, reflexión vivencial y problematización de experiencias laborales reales)

Audiencia:

¿A quién va dirigido?

A todo el personal de la empresa involucrado directamente e indirectamente con el Cliente. Aquellos que de alguna manera tienen algún tipo de contacto con el Cliente, incluso sin que este sea físico. (Telefónico)

Contenido

- Introducción
- Filosofía del servicio
- Cadena Proveedor - Cliente
- Satisfacción del cliente
- Clientes insatisfechos
- Síndrome “Ese no es mi trabajo”
- Ver a mis compañeros de trabajo como socios
- Principios fundamentales de un servicio de excelencia
- Cadena de servicios
- Requerimientos del cliente interno

Material:

El material del curso incluye:

- Manual y material de apoyo para cada uno de los participantes
- Reconocimiento de acreditación y participación
- Envío de reporte final del curso



**Duración de
8 horas.**

Texto Recomendado:

Delivering Knock your Socks off Service Ron Zemke

Requerimientos para cursos en sitio (en planta):

- Máximo de participantes: 15 personas por grupo
- Cañón de proyección
- Hojas de rotafolio y plumones
- Lista de participantes (con nombres completos y acentuados)
- Material didáctico para cada participante (proporcionado por QH)

Nota: Favor de omitir estos requerimientos para los cursos abiertos