



# **CALIDAD EN EL SERVICIO**

---

## DIRIGIDO A:

Gerentes de área y mandos medios y personal involucrado con servicio al Cliente.

## OBJETIVO GENERAL:

Los participantes conocerán las características de la calidad del servicio, comprenderán la importancia de entender las necesidades del Cliente y exceder sus expectativas a través de un servicio distintivo y las causas potenciales de deficiencias en la atención y satisfacción del mismo así como su prevención y correcta administración.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar el rol que tenemos en la experiencia del Cliente.
- Dar a conocer los principios del proceso de servicio.
- Establecer niveles de acuerdos de servicio.
- Aplicar técnicas para agregar valor al servicio.

## CONTENIDO

- 1) Introducción
  - a) Clientes para siempre: Una visión estratégica de la calidad en el servicio
  - b) Tipos de Cliente
  - c) ¿Cómo nos perciben los clientes?
- 2) Entendiendo el Proceso del servicio
- 3) El modelo de servicio al Cliente de mi empresa
  - a) Análisis del modelo actual
  - b) Mi rol en la experiencia del Cliente
  - c) La fórmula del servicio
  - d) Oportunidades para dar un servicio extraordinario
  - e) Protocolo y Estándares de Servicio
  - f) Momentos de verdad
  - g) El valor agregado de mi servicio
- 4) Medición de la satisfacción del cliente
- 5) Administración de las quejas (Análisis y solución de problemas)
- 6) La importancia de los clientes y proveedores internos (nivel de acuerdo de servicio)
- 7) Servicio de Post-Venta

## HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Compromiso
- Orientación al cliente
- Calidad del trabajo
- Iniciativa
- Orientación a los resultados

**Duración:** 8 horas