



“MEJORANDO LA CALIDAD DE MIS SERVICIOS”

Capacitación Activa

DIRIGIDO A:

Directivos, Gerentes, Equipo Comercial, Profesionistas y en general a toda persona que esté interesada en brindar un servicio de excelencia hacia dentro y hacia fuera de una organización.

OBJETIVO GENERAL:

Comprender los estándares básicos de atención al cliente, auto evaluando nuestro papel como parte de la cadena de servicio de la empresa, analizando las consecuencias de un buen y mal servicio, según los estándares de calidad de la organización..

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Reforzar los conceptos de cliente interno y cliente externo.
- Mejorar la comprensión de la aportación de cada miembro de la organización, tanto para el servicio a clientes internos como a clientes externos.
- Reconocer el impacto que tiene mi desempeño como parte de la cadena de valor.
- Definir e incrementar los estándares de calidad en el servicio, tanto para clientes internos como para clientes externos

CONTENIDO:

1. Concepto calidad en el servicio

- El ciclo del servicio

2. Grado de satisfacción del cliente

- Expectativas vs realidad
- Gestión de las expectativas
- Brechas del servicio

3. Importancia de la actitud

- Actitud ante el cliente interno
- Actitud ante el cliente externo

4. Comunicación

- Elementos
- Aprender a escuchar
- Conducta de la comunicación
- Asertividad

5. Plan de mejoramiento continuo de la calidad en el servicio

- Diagnóstico del servicio
- Definición de objetivos de mejora
- Definición de estrategias
- Establecimiento de acciones

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Actitud de servicio
- Trabajo en equipo

DURACIÓN:

16 horas (pueden dividirse en cuatro sesiones de 4 hrs)