

VOCACIÓN DEL SERVICIO (VS)

La vocación de servicios es una de las actitudes que más tendríamos que requerir en cualquier empleado y desarrollar o estimular entre los que ya están en la organización. Es una idea equivocada cuando creemos que servir a otros es algo así como rebajarse. Esa absurda creencia es inferior a quién es servido, al confundir servicio con servilismo.

¿A quién está dirigido?

A todo el personal profesional y técnico de todos los niveles organizacionales.

Objetivo general

Desarrollar en el participante técnicas que potencien sus destrezas para atender con excelencia al público y con ello fomentar una formación integral en la Cultura de Servicio.

Objetivos específicos

- Analizar los elementos ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO / EXTERNO como insumos determinantes en la consecución de la eficacia y eficiencia de la función, gestiones y actividades del liderazgo y la gerencia de hoy.
- Apreciar la importancia de la ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO / EXTERNO para alcanzar la Visión, Misión, Objetivos, Estrategias, Metas y Políticas Gerenciales y Organizacionales.
- Estudiar el rol que juegan la atención y el servicio en la estructura organizacional para lograr la satisfacción de expectativas del cliente externo e interno.
- Analizar la importancia del cliente (interno / externo) en la cadena de servicio
- Equipar al participante con estrategias para la formulación de estrategias de servicio
- Estimular actitudes de mejoramiento continuo para la atención y el servicio.

Contenido Programático

- **Introducción**
- **Servicio al Cliente**
- **¿Que es vocacion del Servicio?**
 - ¿Que servicios se ofreceran?
 - Que servicios se ofreceran?
 - Cual es la mejor forma de ofrecer los servicios
- **Elementos del Servicio al Cliente**
 - Contacto cara a cara
 - Relación con el cliente
 - Correspondencia
 - Reclamos y cumplidos
 - Instalaciones
- **Importancia del Servicio al Cliente**
- **El Control de los Procesos de Atencion al Cliente**
- **Elementos del Proceps de Atencion al Cliente**
- **Determinacion de las Necesidades del Cliente**
- **Tiempo del Servicio**
- **Encuestas**
- **Evaluacion**
- **Motivacion y Recompensas**
- **Esttrategias de Servicios al Cliente**
- **Las Habilidades de la Comunicacion**
 - Diagnosticar
 - escuchar
 - preguntar
 - sentir
- **El arte de obtener un buen servicio**
- **Gestión de Ventas**
- **Comunicación efectiva**
- **Lenguaje corporal**
- **Su mejor regalo: una queja del cliente**
- **Valor agregado**
- **Manejo de objeciones**

Metodología

Es un Programa de naturaleza teórico-práctica en el cual los participantes desarrollaran habilidades y destrezas en el ámbito de esta materia a nivel individual y grupal. Para lograr los objetivos previstos, el programa está concebido realizarlo de forma teórica y práctica, impartándose diariamente la parte conceptual y posteriormente los ejercicios correspondientes a nivel grupal, facilitando el aprendizaje con casos reales y/o simulados.

Incluye:

- Atención Individualizada
- Retroalimentación continua sobre los logros alcanzados
- Ejercicios prácticos
- Video Feed Back

Modalidad: Presencial

Beneficios de atender a este curso

- Internalizar la Importancia de la Calidad en la Atención al Cliente.
- Generar patrones de Comportamiento en la Calidad del Servicio.
- Identificar las necesidades y expectativas.
- Desarrollar Estilos para llegar a acuerdos efectivos

Duración

El curso tiene una duración de Dieciséis (16) horas de docencia.

Horario

Iniciando a las 8:00 AM y concluyendo a las 5:00 PM.

Instructores que dictan este curso

- Lic. en Educación Mención Orientación.