

EXCELENCIA EN EL SERVICIO (ES)

Fundamentado en teorías de calidad y atención al cliente, que presentan la función de servicio como fundamental en cualquier interacción del ser humano; así como en técnicas basadas en la indagación y la comunicación verbal y no verbal para lograr mayor satisfacción del cliente.

¿A quién está dirigido?

Personal de cualquier nivel dentro de la organización cuya función implique atender clientes internos y/o externos.

Objetivo general

Comprender el servicio como un proceso de interacción para lograr satisfacer a los clientes.

Objetivos específicos

- Brindar herramientas que permitan incrementar la efectividad.
- Adquirir técnicas basadas en la indagación y la comunicación verbal y no verbal.

Contenido Programático

- ELEMENTOS BÁSICOS PARA EL SERVICIO EXCELENTE

- o Definición ampliada de servicio
- o Precisar quiénes son realmente sus clientes internos y externos
- o Actitud positiva hacia el cliente

- LENGUAJE CORPORAL

- o Contacto Visual
- o Expresiones faciales
- o Postura y movimientos del cuerpo
- o Gestos con las manos
- o Contacto físico
- o Distancia física

- APARIENCIA

- o Personal
- o Del área de trabajo

- EL TONO DE VOZ

- o Modulación
- o Volumen
- o Ritmo
- o Intensidad

- ATENCIÓN TELEFÓNICA

- o Cómo contestar el teléfono
- o Cómo pedir al cliente que se espere
- o Cómo transferir una llamada
- o Cómo tomar el mensaje
- o Cómo finalizar la llamada (incluyendo llamadas insultantes)

- CUÁL ES MI ESTILO DE TRABAJO

- o Cómo utilizar el estilo según el tipo de cliente

- QUÉ HAGO CON LOS CLIENTES DIFÍCILES

- o Seis pasos para manejar situaciones difíciles con clientes
- o Síntomas de que usted no pudo con la situación

- MANEJO DE QUEJAS

- CÓMO MANEJAR LOS CONFLICTOS CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Metodología

Taller práctico, dinámico, sustentado en teorías que respaldan las herramientas presentadas y practicadas, orientado al "darse cuenta" como base para el desarrollo de competencias en los participantes. Establecido con base en los principios de aprender haciendo, aprender a desaprender y aprender a aprender. Se utilizan ejercicios pre establecidos didácticamente, así como el apoyo en las experiencias y casos reales de los participantes. Se trabaja en la fundamentación básica de un clima de confianza para la realización de las actividades durante el taller.

Modalidad: Presencial

Beneficios de atender a este curso

Practicar herramientas y técnicas que permitan incrementar los niveles de satisfacción de clientes internos y/o externos.

Duración

El curso tiene una duración de dieciséis (16) hrs. de docencia

Horario

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

Instructores que dictan este curso

- Lic.Relaciones Industriales. Esp.Desarrollo Organizacional.