

CURSO-TALLER
CALIDAD EN EL SERVICIO
Duración: 15 horas



OBJETIVO GENERAL:

- Al término del curso, el participante analizará los componentes que constituyen la calidad en el servicio en su quehacer profesional, desarrollando durante el programa habilidades y actitudes de calidad en el servicio con el propósito de mejorar y garantizar un servicio memorable a todos los clientes internos y externos de la organización. Salvaguardando la imagen y reputación de su organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocerá los aspectos que conforman una cultura calidad en el servicio
- Provocar una conciencia de atención y servicio al cliente interno
- Fortalecer el valor que aporta cada individuo y cada departamento a una meta común.
- Desarrollar las habilidades de comunicación necesarias para facilitar las relaciones interpersonales
- Identificar la importancia de la correcta transmisión de la información
- Realizar una detección adecuada de las necesidades y motivos ocultos en la comunicación.
- Practicará el tratamiento a distintos tipos de personas difíciles
- Identificará las mejores prácticas de servicio al cliente
- Practicará técnicas de comunicación orientadas al servicio

Temario:

1.- SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO DE CULTURA DE SERVICIO

- ¿Qué significa cambio?
- La curva del cambio
- Posturas ante el cambio

2. MI CLIENTE

- ¿Quién es tu cliente?
- ¿Quiénes son tus clientes internos?
- Triángulo del servicio
- Identificando las necesidades de la ciudadanía
- ¿Qué es el buen servicio?

3.- TODO EMPIEZA CON UNA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

- ¿Qué significa trabajar bajo una cultura de Servicio al Cliente Interno?
- Beneficios para el colaborador y beneficios para la organización
- ¿Cómo afrontar los problemas típicos en la relación Cliente-Proveedor interno: haciendo la parte que me corresponde, colaboración y ayuda mutua, comunicación efectiva, compromiso, compromiso con mi equipo, compromiso con el proceso

4. RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO

- Responsabilidad individual
- Profesionalismo
- Compromiso

5. GUSTO POR SERVIR

- El valor del servicio
- ¿Qué significa servir?
- ¿Por qué algunas personas no tienen actitud de servicio?
- ¿Cómo desarrollar el gusto por servir?

6. SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

- Necesidades - Percepción - Expectativa
- Momentos de verdad
- El ciclo del servicio
- ¿Cómo se forman las expectativas?
- ¿Cuáles son las expectativas de las personas que atiendes
- Cubrir las expectativas vs. exceder las expectativas

7. PSICOLOGIA DE LOS CLIENTES

- Distintas personalidades
- Motivaciones
- Tratamiento
- Adecuando mi mensaje o discurso

8. GENERA MOMENTOS INOLVIDABLES PARA CAUTIVAR AL CLIENTE CREANDO EXPERIENCIAS MAGICAS

- ¿Qué significa una experiencia mágica?
- En cualquier interacción consigue que el cliente diga ¡WOOOOW!
- Mejores prácticas para crear experiencias mágicas
 - Proactividad
 - Actitud positiva
 - Actitud amigable
 - Trato personalizado
 - Orientación a resultados
 - Sentido de urgencia
 - Resolviendo problemas
 - Creatividad y dinamismo
- Genera un de boca en boca

1. LA IMPORTANCIA DEL MANEJO ADECUADO DE LAS QUEJAS

- ¿Por qué se disgustan las personas?
- ¿Por qué es importante calmar a las personas hostiles?
- Costo para la Organización que brinda un mal servicio.

2. PSICOLOGIA DE LA PERSONA MOLESTA

- Psicología de la persona molesta
- Psicología del prestador del servicio
- ¿Qué quieren las personas molestas?
- Motivos ocultos
- Disparadores o detonadores del enojo
- Los siete pecados del servicio
- Costos para quien recibe un mal servicio.

3. TIPOLOGÍA DE PERSONAS DIFÍCILES

- El difícil es.....
- El especial es...
- Tipología de Usuarios difíciles.
- Tratamiento

4. EL USO DE LAS PALABRAS CON PERSONAS HOSTILES.

- Frases prohibidas
- No personalizar y no juzgar
- Suavizar las preguntas
- Amabilidad y cortesía
- Los diferentes tipos de expresión

5. CONSIDERACIONES Y PREMISAS PARA EL MANEJO PERSONAS MOLESTAS

- Consideraciones para calmar a las personas molestas
- Premisas para el manejo de clientes molestos
- Tú no eres el blanco
- No gana quien gana la discusión
- La ofensa no es para ti
- Para que haya pelea se necesita de dos

7. MANEJO DE PERSONAS MOLESTAS CON TÉCNICAS ASERTIVAS PARA FRENAR VULGARIDADES O VOCABULARIO OFENSIVO.

- Asertividad
- Conducta pasiva, asertiva y agresiva
- Disco rayado.
- Banco de niebla.
- Aserción Negativa.
- Interrogación negativa.
- Otras técnicas asertivas.