



Servicio Proactivo y su Impacto en las Funciones Secretariales

Calidad de Servicio
y Atención Telefónica

Objetivos:

1. Desarrollar competencias de atención al cliente y prestación de servicio.
2. Comprender el concepto de Q-Service y aumentar la calidad de la empresa.
3. Conocer las diversas herramientas y técnicas para manejar los momentos de verdad, las quejas y los tipos de Clientes convirtiéndolos en oportunidades de éxito para la empresa.
4. Desarrollar competencias en diseño de conversaciones de los clientes externos e internos.

Metodología de Facilitación:

- Juegos de aprendizaje gerencial.
- Presentaciones orales creativas.
- Ejercicios prácticos.
- Video-foros.
- Ejercicios de visualización creativa.
- Dinámicas de activación cerebro-corporal.
- Lectura dinámica.
- Ejercicios diseñados a la medida del cliente.

Contenido:

1. *Cómo Brindar un Q-Service*
 - Competencias necesarias para dar un buen servicio
 - Elementos para diseñar buen servicio
2. *Momentos de verdad y manejo de quejas*
 - ¿Qué es un momento de verdad?
 - ¿Qué hacer cuando algo sale mal? (Paso a Paso)
 - Manejo de quejas
 - ¿Cómo convertir un momento de verdad negativo en positivo?
3. *Competencias para el servicio interno*
 - Conversaciones
 - Capacidad de Respuesta
 - Como Ser Un Facilitador de Servicio
4. *El ABC del Servicio Telefónico*
 - Esquema del Servicio Telefónico
 - La Etiqueta Telefónica

Duración:

- 8 horas en un proceso de dos días

“Tenemos que ser el cambio que deseamos ver en el mundo”.
- Gandhi