

Conferencia

## ***Cultura de Servicio***

**Superar “juntos” las expectativas del Cliente**

Los retos actuales de servicio al cliente, rápidos cambios tecnológicos y fuerte competencia, en un entorno cada vez más complejo, dinámico e incierto, demandan una capacidad de respuesta, una velocidad, una adaptabilidad y una calidad de atención y servicio que van más allá de lo que es posible con el desempeño individual y el simple trabajo en grupo.

Estos desafíos exigen la conformación de equipos altamente motivados, con un claro sentido de dirección y propósito, donde la satisfacción del cliente se obtiene gracias al alto compromiso y la excelente interrelación entre los trabajadores, lo que permite ofrecer al usuario respuestas pertinentes y oportunas, mediante un desempeño superior al esperado.

### **Contenidos**

- El valor económico de la atención al cliente.
- El servicio: ventaja competitiva sostenible.
- El servicio y la creación de valor al cliente.
- Los falsos modelos mentales sobre ser atentos.
- Todo lo que hacemos comunica.
- ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es el servicio?
- La empatía: que es lo que el cliente quiere.
- Manejo del conflicto y de clientes difíciles.
- Mejora de los procesos de atención.
- Equipos y líderes centrados en el Cliente
- Todo está cambiando. Nosotros también.

*Somos señoras y caballeros que servimos a señoras y caballeros  
- Un mesonero del Hotel Ritz*