



Calidad de Servicio
y Atención al Público

FICHA TÉCNICA

Objetivos

Al finalizar la experiencia de aprendizaje, el socio de aprendizaje podrá:

- Desarrollar competencias de atención al cliente y prestación de servicio/
- Comprender el concepto de Q-Service y aumentar la calidad de la empresa.
- Conocer la estructura y funcionamiento del diseño y facilitación de servicio.
- Emplear el cambio de actitud y compromiso para aumentar la efectividad personal y profesional del equipo.
- Tomar conciencia de su rol dentro de la empresa y la variedad de ideas y beneficios que implica un buen servicio.
- Desarrollar la seguridad y un comportamiento positivo como facilitador de servicio.
- Estimular la generación de ideas para la prestación de un mejor servicio.
- 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.
- Crear un compromiso constante de mejoramiento personal y organizacional.
- 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 diseñado a la medida del cliente.

Contenido

- 1 ¿Quiénes somos y hacia dónde vamos?
 - El éxito de algunas empresas depende de:
 - Diseño de una Cultura Corporativa del Servicio
 - El Ciclo de Servicio
- 2 Una Historia, Un Protagonista, Un Cliente
 - ¿Quién es el Cliente? ¿Cómo piensa?
 - El costo de un cliente satisfecho
 - Tipos de Clientes
 - Cómo Generar Clientes frecuentes y cómo hacer que vuelvan por su gusto
 - Estrategias de manejo de clientes difíciles
 - Estructura conversacional para manejo de clientes
- 3 Cómo Brindar un Q Service
 - Competencias necesarias para dar un buen servicio
 - Mídalo Todo
 - Elementos para diseñar Buen Servicio
 - Diseño de conversaciones
- 4 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
- 5 Facilitador de servicio: pieza clave
 - ¿Cómo ser un facilitador de servicio?
 - Imagen, cortesía y un buen lenguaje corporal
 - Competencias actitudinales del Facilitador de Servicio

Duración

- 16 horas más una sesión de 4 horas al mes de haber facilitado la experiencia.
- Conferencias de 4 horas.
- Intervención como hombre X y Diseño a la medida como un proceso de Aprendizaje de largo alcance.

