

SEMINARIO

Cultura de Excelencia en el Servicio al Cliente

PRESENTACIÓN	<p>Cultura de Excelente Servicio al Cliente es un curso que busca crear una cultura del servicio al cliente como una promesa de marca, con el objetivo de servir con excelencia.</p> <p>El Plan de Negocios será el instrumento que guiará al emprendedor desde un inicio en la medición del crecimiento del negocio; como mantener al cliente y como tener nuevos clientes; tomando como punto de partida el aprendizaje de la cultura de excelencia.</p>
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Ser competentes en brindar y poseer una cultura de excelente servicio al cliente.• Conocer que el significativo, no es una acción, es una filosofía de empresa que se convierte en una promesa de marca.• Conocer cada uno de los pasos para la buena práctica del emprendedor y sus clientes.• Reconocer la importancia de saber las opiniones de expertos en la práctica.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">• Características del servicio al cliente y su papel como emprendedor.• Pasos para poner en práctica la cultura de excelente servicio al cliente.• Descripción práctica servicio al cliente.• Criterios en los emprendedores.• Análisis de casos
DURACIÓN	<p>El seminario se desarrollará en 8 horas de instrucción y está orientado para todo el personal que desee desarrollar habilidades empresariales en la atención y servicio al cliente.</p>

REQUERIMIENTOS PARA LA EMPRESA

- Asignar una persona enlace por parte de la empresa con el personal de PROCINCO, que esté pendiente de las incidencias tanto antes y durante todo el desarrollo de la capacitación.
- Disponer de un salón privado (libre de interrupciones durante el tiempo de la capacitación) que reúna las condiciones y equipo siguiente:
 - ✓ El mismo debe estar limpio, ordenado, ventilado, iluminado y con mobiliario adecuado de acuerdo al número de participantes (mesas y sillas cómodas).
 - ✓ Un baño y un dispensador de agua (oasis) para uso del facilitador y los participantes.
 - ✓ Mesa rígida disponible para instalar el equipo de proyección y demás materiales a usar.
 - ✓ Extensión eléctrica de al menos 6 pies, con tomacorrientes para 110 voltios.
 - ✓ Equipo de Proyección y Audio (Data show, parlantes).
 - ✓ Reproducir el manual antes de iniciar el curso en papel tamaño carta tal y como es enviado por PROCINCO. Asimismo, incluir en su última hoja el Formato de Evaluación del Curso, mismo que es parte imprescindible del manual.
- Contar con todos los materiales solicitados por los consultores antes de iniciar el curso. (Pizarra acrílica, papelógrafo, marcadores de distintos colores, lápices y otros solicitados por el consultor). En los cursos técnicos, el consultor le indicará los materiales extras que necesitará para llevar a cabo la capacitación.
- Asegurar la puntualidad de los participantes de acuerdo a la hora indicada. Si pasados 30 minutos de la hora de inicio no se cuenta con el mínimo de 15 participantes (máximo 25 participantes) se dará por cancelado el evento y se le aplicará a la empresa la penalidad correspondiente.
- Permitir un receso de hasta 15 minutos por cada dos horas de instrucción, y disponer de un tiempo para almuerzo, definido en la solicitud del curso (se sugiere un refrigerio para participantes)
- Presentar al facilitador frente a la audiencia en cada curso impartido y entregar antes de iniciar el curso la lista de participantes al instructor sin errores y conforme el formato de PROCINCO. Si hubiese errores, la empresa es responsable de su corrección. La empresa tiene una hora después de iniciado el curso para hacer las correcciones.
- Indicar (al momento de iniciar) la rutas de evacuación en caso de una emergencia.