

SEMINARIO

# Orientación al Cliente y Comunicación Efectiva

<p><b>PRESENTACIÓN</b></p>	<p>Es importante desarrollar a todo el personal para lograr en ellos actitudes de servicio orientadas a la colaboración mutua entre los diferentes departamentos y reforzar la importancia de establecer una cultura de servicio en la organización.</p> <p>Se cuenta con una serie de ejercicios y dinámicas, reflexiones que les permita a los participantes adquirir nuevos conocimientos en relación al servicio cooperativo y funcional que debe existir en la empresa, lo que servirá como ventaja competitiva.</p>
<p><b>OBJETIVOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listar por lo menos 3 comportamientos esperados ante el cliente después de la presentación de los mismos</li> <li>• Identificar competencias que debe poseer un prestador de servicio, a través de lectura comentada.</li> <li>• Elaborar una lista detallada de sus clientes internos, justificando que lo hace ser su cliente.</li> <li>• Identificar herramientas prácticas y conceptuales que sirvan de referencia para satisfacer las expectativas de sus clientes.</li> </ul>
<p><b>CONTENIDO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Servicio como factor clave del éxito.</li> <li>• Aspectos a reforzar en relación al servicio.</li> <li>• El servicio al cliente.</li> <li>• El comportamiento esperado</li> <li>• Capacidad operativa</li> <li>• El cliente y su importancia</li> <li>• El cliente y su importancia</li> <li>• El cliente</li> <li>• <b>9. Herramientas a usar ante el cliente</b></li> </ul>
<p><b>DURACIÓN</b></p>	<p>El seminario se desarrolla en 8 horas de las cuales se emplean 4 de teoría y 4 de práctica.</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) cercano 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.