



## SEMINARIO

# Servicio al Cliente

### **PRESENTACIÓN**

El presente curso le brindará ideas de actualidad en relación al servicio al cliente, haciendo énfasis en la calidad en todos los procesos, y la adopción de una cultura de servicio desde un enfoque personal.

El recorrido se hará, desde el autoconocimiento y evaluación de conductas mostradas para servir a otros; cambios de paradigmas para mejorar el servicio, filosofía de calidad y tendencias actuales de servicio al cliente. También le explicará en detalle, algunas habilidades necesarias para mejorar la atención y la importancia de darle seguimiento y solución a las quejas.

### **OBJETIVOS**

- Adoptar una cultura de servicio aplicando habilidades requeridas para brindar calidad en el servicio al cliente interno y externo.
- Identificar a través de una lluvia de ideas, al menos 5 valores y creencias que optimicen el servicio para los clientes.
- Mencionar en plenaria al menos 2 tendencias actuales en relación al servicio
- Enumerar en orden secuencial las 7 recomendaciones para atender el teléfono.
- Explicar cómo tratar a cada tipo de cliente según su personalidad

### **CONTENIDO**

- Cultura de Servicio
- Paradigmas para mejorar el servicio al cliente
- Implemente una filosofía de la calidad en el servicio al cliente
- Caso de estudio Starbucks
- Tendencias actuales en relación al servicio
- Habilidades que Favorecen una Actitud de Servicio
- Estrategias de comunicación.
- Atención telefónica
- Gestión de diferentes tipos de clientes
- Convierta las quejas en una Oportunidad

<p><b>DURACIÓN</b></p>	<p>Este curso está diseñado para ser impartido en 4 y 8 horas de capacitación y está dirigido a todo el personal interesado en aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos.</p>
<p><b>REQUERIMIENTOS PARA LA EMPRESA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Disponer de un salón privado (libre de interrupciones durante el tiempo de la capacitación) que reúna las condiciones y equipo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El mismo debe estar limpio, ordenado, ventilado, iluminado y con mobiliario adecuado de acuerdo al número de participantes (mesas y sillas cómodas).</li> <li>✓ Un baño y un dispensador de agua (oasis) cercano para uso del facilitador y los participantes.</li> <li>✓ Mesa rígida disponible para instalar el equipo de proyección y demás materiales a usar.</li> <li>✓ Extensión eléctrica de al menos 6 pies, con tomacorrientes para 110 voltios.</li> <li>✓ Equipo de Proyección y Audio (Data show, parlantes).</li> <li>✓ 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.</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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)</li> <li>• 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.</li> <li>• Indicar (al momento de iniciar) las rutas de evacuación en caso de una emergencia.</li> </ul>