



CALIDAD EN EL SERVICIO

Beneficios.

Proporcionar un servicio excelente a sus clientes puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso de su organización. Aunque la calidad de los productos es importante, la calidad en el servicio es la base fundamental para ofrecer a los clientes opciones de satisfacción ya que la calidad que se ofrece, no solamente significa ofrecer productos de alta calidad y/o costos accesibles. Hoy por hoy, los clientes rechazan productos de mala calidad y simplemente optan por otro proveedor. Los clientes, además de estar demandando servicio, esperan que hagamos todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas.

En este curso, exploramos las necesidades de producto de los clientes y también las de atención y servicio, que dan como resultado clientes satisfechos a través de una organización de excelencia en el servicio.

Resultados que el participante puede lograr al participar en este curso.

- Identificará que significa servicio y los distintos tipos de servicio que se prestan en su organización.
- Expondrá las razones por las que es importante prestar servicio de alta calidad.
- Identificará sus áreas de oportunidad en la proyección de una actitud positiva y en la comunicación de su imagen ante los clientes.
- Identificará las necesidades de sus clientes y cómo satisfacerlas.
- Describirá el proceso del servicio excelente.
- Listará las herramientas necesarias para lograr que sus clientes regresen y estén satisfechos con su servicio.

Objetivo General

Al finalizar el seminario los participantes describirán los procesos que les permitan diseñar y revisar estrategias de servicio de su organización para mejorar la calidad, la productividad y la efectividad, de acuerdo a los temas expuestos con un 100% de eficiencia.

CONTENIDO TEMÁTICO

I. CALIDAD EN EL SERVICIO A CLIENTES

- a) ¿Qué es el servicio?
- b) La misión empresarial y el servicio
- c) ¿Qué es la calidad en el servicio?
- d) Tipos de servicio y sus características

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26



- e) Razones por las que la calidad en el servicio es importante
- f) ¿Por qué es importante que usted tenga éxito en las relaciones con el cliente?
- g) Ganar en el juego de la calidad en el servicio al cliente

II. TRANSMITIR UNA ACTITUD POSITIVA

- a) ¿Cuán positiva es su actitud?
- b) Comunique su mejor imagen
- c) Lenguaje corporal
- d) Escuche el sonido de su propia voz

III. IDENTIFIQUE LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES

- a) Necesidades de tiempo
- b) Necesidades personales
- c) Cuatro necesidades básicas

IV. OCÚPESE DE LAS NECESIDADES DE PRODUCTO DE SUS CLIENTES

- a) Identifique claramente el servicio que presta
- b) Identificando al cliente para su producto o servicio
- c) Identificando los requerimientos de los clientes
- d) Traducir los requerimientos a especificaciones del proveedor

V. USE EL PROCESO PARA UN SERVICIO EXCELENTE

- a) Atender a la persona
- b) Aclarar la situación
- c) Satisfacer o exceder la necesidad
- d) Asegurarse de la satisfacción

VI. ASEGURESE DE QUE SUS CLIENTES REGRESEN

- a) Prepárese para lo inesperado
- b) Obteniendo retroinformación
- c) Como satisfacer a los clientes que se quejan
- d) Aprendiendo a poner a los clientes difíciles de su lado
- e) Dando ese paso extra en el servicio

Características

TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN: Las técnicas de instrucción empleadas en este curso incluyen: Conferencias, mesas redondas, corrillos, simulaciones, ejercicios estructurados, dramatizaciones y aplicación a casos reales del trabajo. El porcentaje de teoría y ejercicios prácticos es 45% teórico y 55% practico.

DURACIÓN: 16 Horas

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26