

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
- 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: 14 Horas