

PRINCIPIOS BÁSICOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



Debe saber que las más grandes instituciones de servicio del mundo han concentrado sus esfuerzos en el desarrollo del factor humano, buscando establecer la excelencia en el servicio que prestan, como el elemento clave y diferenciador en cada uno de sus mercados. Esta realidad ha originado un nuevo Concepto: la creación de experiencias inteligentes o memorables de servicio. No importa que tan grande o importante sea su empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe.

CONTENIDO

- Principios básicos de calidad.
- Visión de la persona sobre la calidad del servicio.
- El anti-servicio.
- La matemática del servicio.
- El negocio de las experiencias en el servicio.
- Método para medir y corregir la calidad de servicio entregada a las personas.
- ¿Cómo desarrollar una actitud de servicio?.
- Principios de atención a las personas en las relaciones de servicio.

METODOLOGIA

- Exposición de temas por parte del instructor.
- Presentación de temas y su aplicación en el trabajo por parte de los participantes.
- Dinámica grupal con lecturas guiadas, análisis de los sistemas de calidad y servicio y su correspondiente aplicación en la práctica.
- Apoyo didáctico a través de métodos audiovisuales.
- Técnicas Psicológicas para el desarrollo de la motivación hacia el servicio.
- Los temas y entrenamiento se adaptarán o profundizarán según las necesidades específicas.