

“SERVICIO AL CLIENTE”

más que una actitud

■ OBJETIVO:

Crear un cambio en la “actitud de servicio” del personal, a través de un proceso continuo, motivador y totalmente alineado con la realidad del negocio en que se desenvuelven.

Durante el proceso, el participante será capaz de:

- Conocer su estado actual como equipo de trabajo ante el servicio
- Adquirir conocimientos y herramientas de mejora, en el área
- Entender y aplicar estos conocimientos
- Establecer un plan de acción

■ METODOLOGIA:

La actitud de servicio proviene de la combinación de aspectos tales como personalidad, formación, valores, cultura organizacional y entorno laboral, pero sobretodo, proviene de la motivación personal que cada funcionario posee. Por esta razón, se utilizan herramientas de diagnóstico personal que nos permiten, a través de sesiones teórico / prácticas, transmitir el conocimiento al participante y motivar a éste a realizar un cambio en su actitud de servicio.

“CONTENIDO TEMATICO”

- ⌘ Autoconocimiento
- ⌘ Entendiendo la importancia del servicio al cliente
- ⌘ Componentes de un buen servicio al cliente
- ⌘ Herramientas para tratar al cliente en forma efectiva