



TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

PRESENTACIÓN

Esta actividad se desarrolla con el propósito de marcar una diferencia con sus competidores, dada por el Servicio al Cliente y su Excelencia, adquiriendo las competencias que exige el Mercado, aplicando el máximo de conocimiento del negocio y su entorno. Esto les permitirá desarrollar una cultura Organizacional enfocada principalmente al Cliente y el Servicio.

OBJETIVOS

Al finalizar esta actividad, los participantes habrán comprendido y logrado la Excelencia y Calidad en el Servicio al Cliente, con el fin de generar un elemento diferenciador frente a la competencia. Identificar los distintos tipos de clientes y sus necesidades, manejando las herramientas de Comunicación para alcanzar un Servicio de excelencia, todo esto, con el objetivo de reconocer y aplicar los factores que implican la Excelencia en el Servicio y como estas se transmiten.

ACTIVIDADES

Módulo 1

Identificar y demostrar principalmente en la Atención del Cliente lo que se espera de los Representantes de la Organización y el Ciclo de Atención en el cual está involucrado.

- Buen Servicio
- Confiabilidad
- Solución Rápida
- Responsables de seguimientos
- Cortesía y Respeto
- Compromiso y Comunicación
- Apariencia - Sintonía y Comprensión
- Ciclo del Servicio
- Contactos en la Empresa

Módulo 2

Conocer e identificar la Cultura Organizacional, Estrategia de Servicio y el Entorno del Negocio.

- Visión
- Misión
- Valores
- Entorno del Negocio
- Complejidad del Mercado
- Cliente exigente



Módulo 3

Manejar y Ejemplificar principales habilidades Comunicacionales a desarrollar en la Atención con Excelencia al Cliente.

- Empatía
- Dedicación
- Asertividad
- Aprender a decir NO.

Módulo 4

Identificar y Aplicar principalmente la Orientación y Calidad en el Proceso de Servicio.

- Identificación y Aplicación de Conceptos de Clientes, Servicio y Calidad al Proceso
- Distinción entre Cliente Interno y Externo
- Los momentos de verdad
- El Código del Buen Servicio
- Compromiso con las tareas y Calidad de Servicio
- Inserción del Trabajador en la Cadena del servicio
- Taller de Aplicación
- Reconocimiento de puntos críticos
- Identificación y aplicación de cambios en la Actitud de Servicios

Módulo 5

Describir y desarrollar el Desarrollo de la Calidad Personal y el Buen Servicio.

- Desarrollo de Conductas de Servicio Efectivas con el Cliente Interno
- Toma de decisiones.
- Aplicación y retroalimentación sobre criterios en el Servicio
- Verificación y Chequeo de Expectativas de Servicio
- Los Ciclos de Servicio
- Brechas en el Servicio o Producto
- Mejoramiento Continuo y Desarrollo de la Calidad Personal
- Compromisos para el Mejoramiento del Servicio.

TÉCNICAS METODOLÓGICAS

El curso se desarrollara en su parte teórica a través de la exposición del Relator, con apoyo de material audiovisual y participación activa de los asistentes vía consultas o preguntas. Su parte práctica considera: Ejercicios pacticos realizando una actividad – Reforzamiento y Aclaración de dudas en panel abierto – Talleres prácticos trole playing – Foros de Discusión y Análisis de casos, Todo esto con exposición audiovisual, Pautas de trabajo y la bajo la supervisión del relator a cago de la actividad.



MATERIAL DIDÁCTICO

Los participantes reciben un archivador con Manual Didáctico y de Consulta, especialmente diseñados por el relator a cargo de la Universidad Católica Silva Henríquez. Los participantes recibirán además las guías y ejemplos que el docente estime conveniente.

EVALUACIÓN

Los participantes serán evaluados tanto en los aspectos prácticos como teóricos, siendo la nota mínima de aprobación 4.0 en escala de notas de 1.0 a 7.0.

CERTIFICACIÓN

La Universidad Católica Silva Henríquez conferirá a quienes cumplan con todas las exigencias del Plan de Estudios Certificado "Técnicas de Servicio al Cliente.

Lugar de Ejecución

El lugar de Ejecución será en la Casa Central de nuestra Universidad ubicada en General Jofré 462 o Carmen 350 Santiago Centro.

NUESTRA UNIVERSIDAD

La Universidad Católica Silva Henríquez es una comunidad formada por académicos, estudiantes y personal de apoyo a la gestión, que asume la excelencia y la calidad, propias de la academia, de sus procesos, y de la vida universitaria, potenciada por la fe, el carisma salesiano y por la decisión de ser una institución socialmente responsable, en permanente esfuerzo de crecimiento en todos los ámbitos de su quehacer.

INFORMACIONES

Mirza Jorquera Boza

Área Formación Continua y Capacitación

Centro de Extensión y Servicios

Teléfono: (02) 2 477.81.03 - mjorquera@ucsh.cl

Celular: 6-342.66.43

Carmen 340 - Santiago, Chile

www.ucsh.cl

La Universidad se reserva el derecho de: (a) no dar inicio o modificar la fecha de inicio (y término) del programa, si este no cuenta con la matrícula necesaria para su ejecución; (b) hacer modificaciones en el plan de estudios y en la designación de los académicos que realizarán este programa.