

Logrando y preservando la lealtad de los clientes

Conducir una estrategia de diferenciación en el servicio, requiere desarrollar una cultura organizacional donde cada uno de sus integrantes estén comprometidos con el servicio a los clientes, muestren competencias para establecer una conexión a nivel humano con cada uno de ellos y entreguen un Servicio Extraordinario de manera consistente.

Al participar en este programa, la gente de contacto directo, indirecto y apoyo al servicio reflexiona acerca de los pensamientos y actitudes positivas con relación al servicio, aprende una serie de habilidades, enfoques y técnicas para garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente o ir más allá en cada oportunidad de contacto y construir la confianza y lealtad de los clientes.

Propósito

Este programa facilita que los líderes y colaboradores de Servicio al Cliente muestren comportamientos activos y desarrollen habilidades para comprender, satisfacer y exceder las necesidades de los clientes prestando un Servicio Extraordinario y generando valor en cada contacto.

Resultados clave

Al participar en Servicio Extraordinario, los participantes serán capaces de:

- Mostrar que están preparados técnica y emocionalmente para manejar el proceso del servicio en el día a día y en cada momento de contacto con el cliente.
- Utilizar con maestría las habilidades de relación y el proceso de servicio, según la situación.
- Identificar en cada momento de contacto oportunidades para dar un plus a los clientes.
- Resolver los problemas de los clientes o hacer seguimiento efectivamente.
- Manejar con efectividad situaciones de insatisfacción que involucran emociones manifiestas o encubiertas de los clientes para recuperar su confianza.

Competencias que desarrolla

- Orientación al cliente.
- Comunicación oral.
- Comunicación persuasiva.
- Iniciativa.
- Confianza en si mismo.
- Credibilidad personal.

Metodología de Enseñanza-Aprendizaje

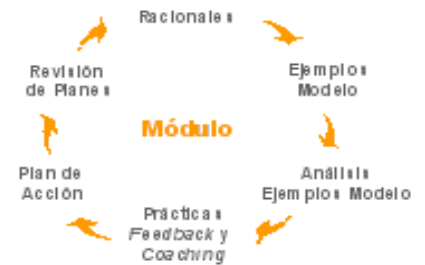
Se fundamenta en una tecnología de aprendizaje de comprobada validez: "Modelaje de Roles Conductuales." Combina estrategias de enseñanza-aprendizaje derivadas de enfoques instructivistas y meta-cognitivos efectivos para el desarrollo de actitudes, habilidades y competencias en servicio a los clientes.

Parte de la presentación de ejemplos modelo grabados en audio/videos y objetivos de aprendizaje claramente definidos. Tiene una proporción: formación directa (20%) y práctica (80%) en un contexto similar al proceso de atender a los clientes.

En el ciclo de este método, el conocimiento se construye en forma conjunta facilitador-participantes.

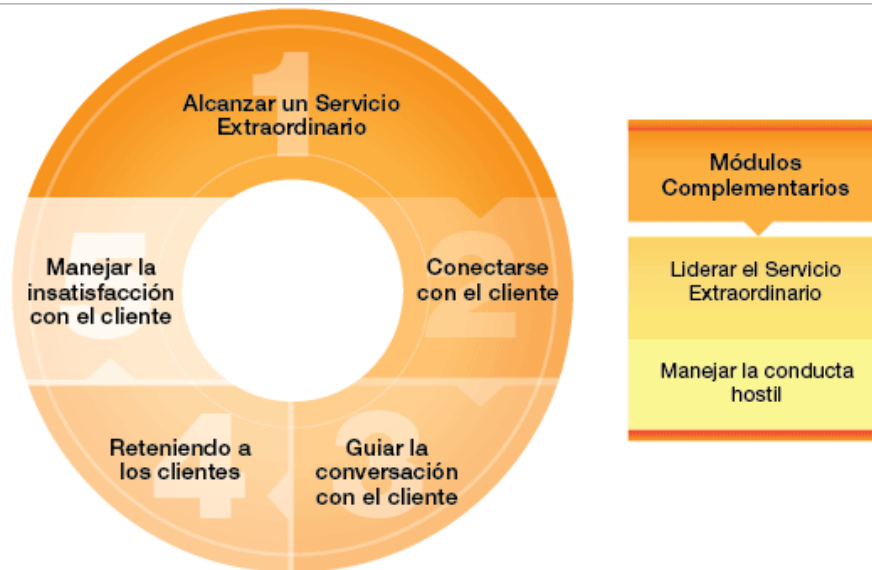
El facilitador proporciona experiencias de aprendizaje significativas y guía la reflexión en acción, lo cual incrementa la motivación del participante para alcanzar las metas de aprendizaje y aplicar el conocimiento en el contexto de servicio a los clientes.

El sistema provee a los participantes de un Perfil de Habilidades de Servicio, Material Didáctico con los contenidos de aprendizaje y ejercicios prácticos. Ayudas memoria y Plan de transferencia.



Estructura del Sistema de Aprendizaje: Servicio Extraordinario

Tiene una estructura modular. Cada módulo se corresponde con una unidad de aprendizaje completa e interrelacionada con las demás.



Módulos Complementarios

Liderar el Servicio Extraordinario

Objetivos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> • Describir el Servicio Extraordinario y los elementos clave para mantener a los clientes y lograr la efectividad personal y organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico con base al Modelo de Servicio CADES. • Liderazgo visible en el servicio. • Fijar metas de desempeño en servicio y estándares. • Liderando la resolución de problemas de los clientes. • Formas de obtener la lealtad del cliente. • Apoyando al equipo a elevar sus relaciones con los clientes. • Ambiente Interno. • Motivando al equipo a entregar un Servicio Extraordinario.

Manejar la Conducta Hostil

Objetivos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar situaciones potencialmente hostiles • Aplicar técnicas para manejarlas en forma efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calmando la rabia. Técnicas para calmar la rabia. • Respondiendo a la agresión verbal. ¿Por qué algunas personas son verbalmente abusivas o amenazantes? • Anticipando el ataque. Estableciendo límites: ¿Cómo prepararse? ¿Cómo decirlo? ¿Qué decir?

Especificaciones

Perfil del Participante	Líderes de servicio, representantes de servicio al cliente, apoyo al servicio, contacto indirecto.
Duración	16 ó 24 horas, dependiendo de los módulos que se elijan.
Tamaño del grupo	12 a 18 personas.
Actividad previa	Evaluación de las habilidades de servicio. Evaluaciones del servicio: "cliente encubierto" (<i>Mystery shopper</i>) a convenir con el cliente.
Modalidad	Presencial.
Actividades de seguimiento	Plan de transferencia para mejorar o elevar el servicio al cliente. Sesiones de observación y <i>coaching</i> individual en el sitio de trabajo y auditorías de servicio. A convenir con el cliente.

Para mayor información de este programa

Por favor llamar al: 0212. 761.5321 o visítenos en: www.cedin.com