

Alcanzando la Excelencia da buenos resultados! Y aquí está el porqué.....

Alcanzando la Excelencia da buenos resultados porque es más que un simple entrenamiento. Es un sistema comprobado para el desarrollo de sus empleados, diseñado específicamente para mejorar la calidad en el servicio. Realmente funciona, ya que ha sido empleado con los clientes internos y externos de numerosas organizaciones. El contenido ha sido desarrollado tras 30 años de investigación en el servicio al cliente, considerando las respuestas obtenidas tras el entrenamiento de profesionales en la industria y en el gobierno.

Este sistema tiene tres partes: Aprendizaje activo para gerentes, Entrenamiento y evaluación para supervisores y Reconociendo el servicio de calidad en la ejecución del trabajo.

Aprendizaje Activo

El Aprendizaje Activo tiene un alto impacto en los empleados de diferentes clases de empleos, desde el personal técnico hasta los más altos ejecutivos. Alcanzando la Excelencia no permite que el participante sea tan sólo un espectador. Lo sumerge en el sistema de aprendizaje, presentando el contenido en múltiples formas: visual, verbal, experimental y escrita.

Sus facilitadores y participantes disfrutarán de la variedad de técnicas activas de aprendizaje usadas en Alcanzando la Excelencia. Actividad grupal, autoevaluación, dibujo, apuntes, ejercicios de cumplimiento de espacios en blanco, observación y revisión, juntos consiguen el incremento de aprendizaje y retención. Alcanzando la Excelencia conectará con sus participantes sin importar cuál sea el estilo de aprendizaje al que estén acostumbrados.

Entrenamiento y Evaluación

Las nuevas conductas, habilidades y actitudes de los trabajadores van a desaparecer si los supervisores y gerentes no las refuerzan. Los supervisores son una pieza clave para el desarrollo de la calidad del servicio al cliente en los empleados.

El curriculum de Alcanzando la Excelencia tiene tres objetivos:

1. Aumentar el entendimiento de los cinco elementos básicos para dar la Calidad en el Servicio al Cliente.
2. Mejorar las habilidades para el manejo del personal, obteniendo un perfeccionamiento continuo y celebrando el éxito. Así como:
3. Iniciar nuevas estrategias para aumentar el nivel de servicio en su área de responsabilidad.

A los supervisores no les gusta manejar al personal porque nunca les han enseñado cómo hacerlo. Usted les ayudará a ser más proactivos para dar respuestas, de modo que su iniciativa de crear servicio triunfe.

El Sistema Alcanzando la Excelencia incluye formularios de evaluación que los supervisores podrán usar para dar parte en su revisión sobre la ejecución actual del servicio de calidad. Dichos formularios relacionan la revisión de la ejecución con el entrenamiento, liderazgo y las normas de conducta en términos de obtención de la excelencia.

Reconociendo el Servicio de Calidad

Al tratar de cambiar las actitudes, los reforzamientos positivos siempre serán más efectivos que cualquier sanción negativa. Alcanzando la Excelencia honra el aprendizaje de los participantes con un "Certificado de haber completado el Entrenamiento" para cada uno de los asistentes. Los supervisores recompensarán a cada uno de los trabajadores que provea un servicio de calidad con un solapero del "Compromiso con la Excelencia". Este recompensa completa el círculo del mejoramiento del servicio al cliente.



Material del Participante para todo el Primer Nivel Gerente y Supervisor

- Manual del Participante, 40 páginas, carpeta de tres anillas
- Guía de Clasificación del Desempeño del Servicio al Cliente
- Tarjeta de Bolsillo con las Principales Referencias del Entrenamiento
- Certificado de haber completado el Entrenamiento
- Solapero del Compromiso con la Excelencia (opcional)



Elementos del Paquete del Facilitador

Todo lo necesario para el plan, la organización y la enseñanza. El guión del seminario es fácil de seguir, la preparación de la lista de asistentes, las ideas de la distribución del aula, preguntas y respuestas de discusión, información del entrenamiento, copia del portafolio, y el libreto del video. La Guía del Líder incluye el texto del manual del participante para que el facilitador no tenga que usar dos libros.

- Una Guía del Líder para el Entrenamiento de Gerentes con 12 módulos, 96 páginas, carpeta de tres anillas, Estándares de Desempeño y la Guía de Calificación.
- Disco con la presentación a todo color en PowerPoint para los 24 módulos y la copia para hacer transparencias.

Flexibilidad de la implantación

El diseño de los módulos de Alcanzando la Excelencia puede ser desarrollado en uno o dos días, o en 10 sesiones cortas entre 60 y 90 minutos.

Opciones para la Implementación de Alcanzando la Excelencia

1. PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN AUTOMÁTICA

Entrenamiento ofrecido por alguno(s) de los profesional(e)s afiliado(s) a Service Quality Institute empleando una lista de cambios personalizada.

2. ENTRENANDO A LOS ENTRENADORES

Un día de presentación para quienes enseñarán a los gerentes. La experiencia previa en el campo de la formación no es un requerimiento; sí lo son las personas entusiastas, de buena presencia y con habilidades de servicio.

3. FACILITACIÓN INTERNA

Los materiales del facilitador y del participante son suplidos por el entrenamiento interno. El planeamiento, la organización y la enseñanza está diseñada para ser utilizada en las clases de capacitación. Se recomienda una guía del líder para cada uno de los facilitadores.

4. APRENDIZAJE EN LÍNEA

En el sitio que tiene SQI en la Internet (www.customer-service.com) se presentan módulos interactivos y fáciles de usar, los cuales Ud. puede utilizar según le convenga.

Para mayor información, llame o escriba a su Representante de Service Quality Institute.



9201 East Bloomington Freeway • Minneapolis, MN 55420 USA

Phone: 952-884-3311 • Fax: 952-884-8901

Email: quality@servicequality.com • Web Site: www.customer-service.com

Alcanzando la Excelencia es ofrecido exclusivamente por Consultores independientes de Service Quality Institute.
Service Quality Institute es internacionalmente reconocida por ser la investigadora del servicio al cliente, publicaciones y recursos de entrenamiento.
Es el sistema de entrenamiento que ha ayudado a más de un millón de personas en organizaciones con éxito alrededor del mundo para alcanzar la excelencia en el servicio al cliente.