



LIDERAZGO DE EQUIPOS FACULTADOS HACIA LA CALIDAD



QUIÉN DEBE ASISTIR

- Líderes, gerentes y supervisores que quieran dominar las habilidades críticas para fomentar una cultura de servicio. Campeones del servicio que quieran mejorar su liderazgo y reforzar sus habilidades.

PROPÓSITOS DEL SEMINARIO

- Equipar a los líderes del equipo con las habilidades necesarias para establecer el objetivo y la dirección correcta.
- Crear compromiso y pasión.
- Enseñar cómo enfocarse y energizar sus equipos.
- Establecer estándares claros para la calidad y el servicio al cliente.
- Establecer un fuerte compromiso con las necesidades del cliente.
- Incrementar el trabajo en equipo y la colaboración para dividirse las metas del servicio.
- Desarrollar habilidades comprobadas para la resolución de problemas y acciones de tiempo en los temas referentes al servicio al cliente.
- Aprender técnicas para aumentar la calidad continua en el servicio y el trabajo en equipo.



OBJETIVOS DEL SEMINARIO

- Proveer un servicio excepcional a través de una administración excepcional.
- Conocer las necesidades técnicas y emocionales de los clientes.
- Definir los estándares del servicio y comunicárselos al equipo.
- Proveer técnicas para ofrecer retroalimentación.
- Aprender a reconocer las áreas que crean los abismos entre lo que se provee y lo que los clientes esperan.
- Aprender los medios para contestar con mayor efectividad las necesidades de los clientes, y orientarse más a ellos.
- Facultar a los empleados para satisfacer las necesidades del cliente.
- Aumentar la confianza y liderar a los miembros del equipo a anticipar y tomar acción en resolver los problemas del cliente.
- Proveer apoyo a los miembros del equipo que decidan ser facultados.
- Crear un ambiente de trabajo de equipo y colaboración.
- Aprender a liderar de forma positiva con las barreras que obstruyan el trabajo en equipo.
- Dominar las herramientas y técnicas para asegurar la auto administración de los equipos en sus propios puestos de trabajo.
- Provee herramientas para enfocarse y energizar a sus equipos.
- Aprender a crear bolsillos de excelencia en el servicio dentro de su propio control.
- Guiar a los miembros del equipo para mejorar su rendimiento. Enseñarles a los participantes como observar comportamientos críticos. Señalar acciones correctas de los empleados y utilizar retroalimentación positiva para motivarlos a que den una mejor calidad de servicio.

USTED APRENDERÁ

- Cómo definir el servicio al cliente.
- Ocho elementos que son esenciales para el buen servicio.
- Identificar los abismos entre el servicio actual y el servicio ideal.
- Aprender a dominar los puntos del servicio y facultar a sus empleados para anticiparse y liderar con ellos.
- Identificar los puntos del servicio predecibles.
- Cómo hacer a los empleados “conscientemente competentes”.
- Cómo establecer sus experiencias de “mejor administración”
- Sintetizar siete principios de retroalimentación.
- Cómo proveer retroalimentación positiva que sea útil a la “concientización mental” de lo que se hizo y por qué fue efectivo.
- Cómo otorgar retroalimentación negativa para que funcione como incentivo para que el empleado coopere en resolver problemas de bajo rendimiento.
- Enseñar cómo desarrollar planes para proveer retroalimentación a empleados específicos y rastrear los resultados de las juntas de retroalimentación.
- Cómo motivar dentro de un ambiente cambiante en donde las reglas no funcionan.
- Obstáculos y estrategias de la facultación – una técnica para reforzar a un empleado por realizar una acción facultada.
- Desarrollar una estrategia para motivar a sus trabajadores.
- Aprender qué sirve en su organización y qué se interpone en el camino.
- Aprender cómo mejorar inmediatamente el servicio en su organización.

MÉTODO EDUCATIVO

- Enseña a desarrollar habilidades a través de módulos interactivos y enfatiza la experiencia.
- Actividades, ejercicios, y ejemplos para aprender los cambios emocionales en actitudes y comportamientos.

HERRAMIENTAS DE REFUERZO

- Libro *Servicio al Cliente de John Tschohl* (362 páginas)
- Guía del Participante (97 páginas)
- Certificado de Cumplimiento



SENTIMIENTOS- DOMINANDO EL ARTE DE SERVICIO AL CLIENTE

QUIÉN DEBE ASISTIR

- Profesionales del servicio, líderes, y campeones que quieran desarrollar y aumentar sus habilidades de servicio y sus actitudes.

PROPÓSITOS DEL SEMINARIO

- Alcanzar una transformación positiva en los empleados.
- Incrementar conciencia de las necesidades del cliente.
- Crear espíritu.
- Mejorar las habilidades de tratar con los clientes.
- Incrementar la autoestima del empleado.
- Mejorar la comunicación y cooperación entre empleados.

OBJETIVOS DEL SEMINARIO

- Incrementar ingresos y ventas.
- Aumentar su lista de clientes.
- Incrementar la repetición de negocios y gastos del cliente en su negocio.
- Aumentar la publicidad positiva boca a boca.
- Reducir las quejas de los clientes.
- Construir la lealtad del cliente y el trabajo en equipo.
- Reducir la rotación de empleo.
- Mejorar la actitud, moral y comunicación de los empleados.
- Mejorar su imagen en el mercado.
- Reforzar su filosofía de servicio al cliente.

USTED APRENDERÁ

- Cómo decide el cliente dónde comprar.
- Cómo el lenguaje corporal transmite una actitud.
- Cómo hacer mejor su trabajo.
- Por qué cada persona en la compañía es importante.
- Cómo desarrollar autoestima y autodisciplina.
- Cómo hacer sentir al cliente importante.
- Cómo usar efectivamente el teléfono.
- Cómo escuchar de manera efectiva al cliente.
- Cómo identificar y satisfacer las expectativas del cliente.
- Cuándo y cómo hacer promesas a los clientes.
- Cómo manejar problemas especiales, quejas y reclamos.
- Entender cómo se transmiten las actitudes.
- Conducir un inventario de participantes con actitudes y prácticas de clientes presentes.
- Familiarizarse con la comunicación positiva y negativa en relaciones con el cliente.

- Aprender cómo examinar nuestra necesidad diaria de retroalimentación positiva.
- Aprender a evaluar su percepción de la comunicación positiva y negativa y cómo detectarla.
- Entender otras formas de comunicación – Cero, Torcida, Plástica y Hostil.
- Identificar las consecuencias de comunicación en una manera negativa con clientes.
- Aprender por qué una imagen positiva es esencial para proveer un buen servicio.
- Aprender el “cómo” para comunicarse con los clientes.
- Practicar técnicas telefónicas vitales.
- Dominar el arte de escuchar a sus clientes.
- Aprender cómo hacer buenas preguntas.
- Familiarizarse con los “cómo” del desempeño de los clientes y de los compañeros de trabajo.
- Revisar formas de aprendizaje para el beneficio de otros.
- Saber cuándo hacer una promesa.
- Evitar el peligro de “saber demasiado.”
- Identificar y eliminar las barreras de la comunicación positiva.
- Liderar exitosamente con “problemas” o “quejas” de clientes y compañeros de trabajo.
- Entender la importancia de la recuperación del servicio y cómo estar facultado.

MATERIAL DEL PARTICIPANTE

- Un libro de 110-128 páginas permite a cada participante aprender los conceptos fundamentales de servicio al cliente, habilidades y cómo practicar un excelente servicio al cliente. Los ejercicios del libro refuerzan la experiencia de aprendizaje.
- Tarjeta de Técnicas del Servicio.
- Certificado de Cumplimiento.
- Estándar de Desempeño en Servicio al Cliente:

Excelente herramienta de gerencia para evaluar los comportamientos y desempeño de los empleados, provee retroalimentación, liderazgo y desarrollo de habilidades.

DISEÑO DE LA TECNOLOGÍA

- **SENTIMIENTOS** está diseñado para ser **DIVERTIDO** y **ENTRETENIDO** para así poder desarrollar y mantener la atención del participante e interés en el programa.
- **SENTIMIENTOS** está diseñado para enfocarse en lo **BÁSICO** y **FUNDAMENTAL**. Los empleados de primera línea no tienen la experiencia de los gerentes. Ellos necesitan habilidades y técnicas que puedan usar de forma instantánea para mejorar su nivel de desempeño.
- **INCLUYE** videos grabados profesionalmente que muestran experiencias cotidianas. Música y humor complementan el impacto emocional del programa. El material del participante es de uso amigable y empacado de forma atractiva, todo esto diseñado para trabajar en conjunto con los participantes durante el proceso.
- **APRENDIZAJE EXPERIMENTAL** permite la participación e interacción grupal, la forma más efectiva de aprender habilidades y cambiar actitudes. **SENTIMIENTOS** fomenta el trabajo en equipo y mejora la comunicación entre los empleados.
- El programa se enfoca en **DESARROLLAR EL CRECIMIENTO PERSONAL**. **SENTIMIENTOS** refuerza la autoestima, auto confianza y habilidades de cada empleado. Los graduados del programa **SENTIMIENTOS** *cuidan más de sus clientes y les importa más su trabajo*. Usted verá un mejoramiento inmediato en comportamientos y actitudes.



©MMIX Service Quality Institute

Para información adicional o para ordenar, llame o escriba:
 9201 East Bloomington Freeway Minneapolis, MN 55420-3497 U.S.A.
 Correo electrónico: quality@servicequality.com
 Página Web: www.customer-service.com
 Teléfonos: 800-548-0538 / 952-884-3311 Fax: 952-884-8901