



RIF.: J-31015991-2
Asociación Civil AVESSOC
www.avessoc.org.ve /



CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las habilidades requeridas para brindar un servicio que supere las expectativas de los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Desarrollar actitudes y comportamientos que aseguren el profesionalismo y la excelencia del servicio al cliente.
2. Saber cómo el cliente percibe y evalúa la calidad del servicio recibido.
3. Identificar los principales Momentos de Verdad del Ciclo del Servicio al Cliente.
4. Definir los detalles y las acciones de Valor Agregado que se le deben incorporar al servicio, para asegurar una experiencia de calidad excepcional en la interface cliente- servidor.
5. Saber manejar de forma satisfactoria, las quejas y reclamos del cliente.
6. Interactuar con diferentes tipos de clientes, manteniendo la calma y el buen humor, a pesar del estrés ocasionado por el trabajo bajo presión.
7. Saber cómo ejercer una influencia positiva sobre el cliente, a través de sus habilidades de comunicación interpersonal.

CONTENIDO

Tema 1. La organización orientada hacia el Cliente. El caso del sector del sector salud.

Tema 2. Valor para el cliente. Propuesta de Valor para el cliente.

Tema 3. Principios y dimensiones de la Calidad del Servicio.

Tema 4. La Voz del Cliente. Necesidades y expectativas del cliente. Análisis de Kano

Tema 5. Medición de la satisfacción del cliente. La Ecuación Subjetiva de la Calidad. Calidad de los Resultados y de la Experiencia del Cliente.

Tema 6. El índice de Satisfacción del Cliente (modelo estadounidense y europeo). Modelo Europeo de la Calidad. Criterios de Calidad del Primero Malcolm Baldrige.

Tema 7. Momentos de Verdad y Ciclo del Servicio. Detalles de Valor Agregado.

Tema 8. Mapa de las Emociones del Cliente.

Tema 9. Identificación y mejora de procesos Críticos para la satisfacción del cliente. La Voz del Cliente VS la Voz del Proceso.

Tema 10. Rediseño de Sistemas y Procesos de Servicio. Creación de Procesos amables y de Fácil Acceso.

Tema 11. Consejos para mantener la calma y el buen humor durante el servicio.

METODOLOGÍA

Modalidad: Presencial.

Aprender "Haciendo ": 70% de práctica por 30% de teoría.

- Presentaciones Interactivas
- Dinámicas de grupo
- Debate de Estudio de Caso.

Personalización del contenido.

- Ejemplos y casos de empresas de servicio, preferentemente de los participantes.

Aprendizaje a partir de la propia experiencia de los participantes.