

Seminario - Taller
Orientación al Cliente - 8 horas



<p>Presentación</p>	<p>Objetivos</p>
<p>El servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realizan a través de la interacción entre los departamentos y empleados de una organización con el objetivo de satisfacer los deseos o necesidades de manera efectiva.</p> <p>Esto solo se puede lograr con una adecuada orientación al cliente donde se debe fortalecer el deseo de satisfacer a los clientes, el compromiso para cumplir sus expectativas y la comunicación efectiva que debe existir entre los involucrados para brindar la calidad esperada.</p> <p>Por esa razón es importante desarrollar a todo el personal para lograr en ellos actitudes de servicio orientadas a la colaboración mutua entre los diferentes departamentos y reforzar la importancia de establecer una cultura de servicio en la organización.</p> <p>El seminario Orientación al cliente y comunicación efectiva es una agradable experiencia en la cual los participantes practicarán una serie de ejercicios y dinámicas, a la vez que hacen reflexiones que les permita adquirir nuevos conocimientos en relación al servicio cooperativo y funcional que debe existir en la empresa, lo que servirá como ventaja competitiva y contribuirá al logro de los objetivos de la organización.</p>	<p>Los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Explicar con sus propias palabras, la importancia del servicio al cliente, como factor clave del éxito, dentro de la cultura organizacional. ❖ Reforzar conceptos en relación con el servicio al cliente, completando todos los ejercicios que se le presenten. ❖ Crear su propio concepto de servicio al cliente con calidad, después de los análisis realizados en el salón. ❖ Listar por lo menos 3 comportamientos esperados ante el cliente después de la presentación de los mismos. ❖ Identificar competencias que debe poseer un prestador de servicio, a través de lectura comentada. ❖ Redefinir el concepto de cliente, utilizando la técnica de lluvia de ideas. ❖ Elaborar una lista detallada de sus clientes internos, justificando que lo hace ser su cliente. ❖ Comentar en equipos la importancia de satisfacer las expectativas de sus clientes. ❖ Identificar herramientas prácticas y conceptuales que sirvan de referencia para satisfacer las expectativas de sus clientes. ❖ Ejemplificar actitudes positivas o negativas en el contexto organizacional, a través de un drama.
<p>Contenido</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Servicio como factor clave del éxito. 2. Aspectos a reforzar en relación al servicio. 3. El servicio al cliente. 4. El comportamiento esperado 5. Capacidad operativa 	<ol style="list-style-type: none"> 6. El cliente y su importancia 7. El cliente y su importancia 8. El cliente 9. Herramientas a usar ante el cliente
<p>Duración 8 horas</p>	
<p>El seminario se desarrolla en 8 horas de las cuales se emplean 4 de teoría y 4 de práctica.</p>	
<p>Requerimientos para la empresa</p>	

Seminario - Taller Orientación al Cliente - 8 horas



- ❖ Designar una persona enlace con el facilitador, que esté pendiente del seminario.
- ❖ Si el seminario es en salón éste deberá ser amplio, estar limpio, ordenado, ventilado, e iluminado y con mesas y sillas arregladas en forma de U para los participantes.
- ❖ Si el seminario es en campo abierto se debe disponer de un espacio apropiado y con sombra.
- ❖ Contar con los manuales y materiales listos antes de iniciar el seminario.
- ❖ Convocar mínimo 15 y un máximo de 25 participantes.
- ❖ Si pasan 30 minutos después de la hora prevista de inicio y no están los convocados, el seminario se cancela.
- ❖ Disponer de una extensión eléctrica de al menos 6 pies, con tomacorrientes para 110 voltios.
- ❖ Disponer de una mesa rígida para instalar el equipo de proyección y demás materiales a usar.
- ❖ Permitir un receso de hasta 15 minutos por cada dos horas de instrucción.
- ❖ Contar con un baño para uso del facilitador y los participantes.
- ❖ Asegurar la disponibilidad de equipo de proyección y audio (Data show, parlantes).
- ❖ Llenar el listado de participantes del seminario en el sistema previo al inicio del mismo.
- ❖ Entregar al inicio al facilitador el listado original sin errores y conforme el formato de PROCINCO. Si hubiesen errores, la empresa es responsable de su corrección.
- ❖ Disponer de una pizarra acrílica o papelógrafo.
- ❖ Disponer de marcadores y rotuladores para escribir los nombres de los participantes.
- ❖ Presentar al facilitador frente a la audiencia en cada seminario impartido.
- ❖ Indicar (al momento de iniciar) la rutas de evacuación en caso de una emergencia.
- ❖ Manual de participante
- ❖ 1 rollo de maskingtape grueso.
- ❖ 1 tijera mediana de punta redonda por cada tres participantes.
- ❖ 8 pliegos de papel bond tamaño rotafolio.
- ❖ 2 cajas de lápices de colores o marcadores.
- ❖ 16 hojas de papel construcción de diferentes colores.
- ❖ 2 botes pequeños de pegamento.
- ❖ 2 cajas de lápices grafito.
- ❖ 2 borradores.