

"EL SERVICIO DE EXCELENCIA VIENE DESDE UN LIDER DE ALTO DESEMPEÑO"



## **OBJETIVO:**

Actualmente los clientes exigen mayores estándares de calidad y una atención excepcional. Para lograr eso no solo es necesario tener a asesores de servicio bien capacitados sino que la cabeza del área sepa dirigir, medir el desempeño, orientar, enseñar y solucionar problemas.

Por ese motivo diseñamos este entrenamiento para que los participantes puedan crear un banco de estrategias enfocadas al Servicio y Atención a Clientes de Calidad desde la Gerencia del área encargada, que al mismo tiempo sirva de metodología para enfocar la calidad del servicio y garantizar su estandarización.

Vamos a desarrollar las habilidades del Líder de servicio en 2 grandes ejes, la parte técnica y parte la humana dirigida a la actitud que debe tener un Jefe que dirige un equipo de trabajo con el contacto directo de una parte fundamental de la organización que son los clientes.

El entrenamiento será impartido por dos grandes capacitadores cada uno expertos en los temas a impartir, con más de 15 años de experiencia impartiendo cursos y capacitando a Lideres de pequeñas y medianas empresas.

## DIRIGIDO A :

Ejecutivos o asesores de servicio, Vendedores, Directivos, Gerentes, dueños de empresas y cualquier persona que dirija equipos de venta o servicio.

## PROGRAMA COMPLETO

- Módulo I. Sinergia en atención a clientes
  - Trabajo en equipo orientado al clientes
  - Actitudes y valores en el servicio con clientes internos y externos.
  - La inteligencia emocional como líder de un área de atención a clientes.
  - La visión del líder.
  - Como transmitir pasión de servició al equipo de trabajo.
  - Motivando a los asesores



- Módulo II. Coaching para equipos de atención a clientes de alto desempeño.
  - Definición y características de un equipo de alto rendimiento y los grados de madurez en los asesores de servicio.
  - Team Coaching; reduciendo las interferencias en el equipo de atención a clientes
  - Definiendo una visión común, la manera de trabajar y alinear las metas personales a las del equipo de servicio.
  - Importancia actual del modelo
     Gerente/Coach" como competencia para
     la gestión de equipos de trabajo de alto
     rendimiento.

- **Módulo IV.** Herramientas técnicas de servicio
  - La calidad y la experiencia del cliente:
     Midiendo el poder de nuestra marca.
  - Evaluando y midiendo El desempeño de los asesores de servicio: Benchmark de Calidad.
  - Enfocando al equipo: Creación y aplicación de Políticas y procesos.
  - Cómo gerenciar una organización centrada en el cliente

- Módulo V. Las habilidades del Líder para la calidad total en el servicio
  - Retroalimentación productiva: los 4 pasos para crear un equipo de alta responsabilidad.
  - Liderazgo y planeación del servicio de atención al cliente.
  - Edificando nuestra Cultura de Servicio.
  - Trabajo orientado al cliente.
  - La calidad en todo y para todo.
  - Conclusiones para una nueva metodología.

## **BENEFICIOS**

- El participante aprenderá a medir el desempeño de sus asesores para saber como el mal servicio impacta en las metas de la organización.
- Aprender a dar retroalimentación para que como consecuencia el asesor mejor en la atención que brinda.
- Generar trabajo en equipo en el área de servicio.
- Aumento en los Niveles de Servicio a clientes internos y externos.
- Creación de una Cultura de Calidad orientada al Cliente.
- Identificar Conductas y Actitudes ante el Servicio y su Relación con Nuestros Valores.
- Liderazgo y planeación del servicio de atención al cliente.
- Identificar las Políticas y procesos que afecten el flujo del servicio de excelencia.
- Transmitir la pasión por el servicio desde adentro para que se proyecte con el cliente
- El participante desarrollara habilidades para gerenciar el para con enfoque a la atención a clientes de excelencia.
- El participante aprenderá a dirigir bajo el enfoque de ganar ganar
- El participante podra sabra evaluar y transformar procesos en funcion de mejorar la respuesta.
- Estructuras de retroalimentación para mantener a su equipo enfocado en el servicio.
- Transformar la forma de sólo atender a empezar a generar experiencias de servicio.