

A hand is shown holding a gold seal with a scalloped edge and a row of stars. The seal is partially visible at the top of the frame. The background is a dark blue gradient with a pattern of lighter blue stars.

Servicio de Oro

# EL SELLO DE LA MARCA DE CALIDAD

## OBJETIVO:

Hacer que su personal imprima un sello personal, estandarizado, cálido y eficiente al trabajo que desempeña diariamente frente a sus clientes, revisamos el concepto de calidad, trato al cliente y manejo de situaciones especiales, desarrollando estrategias para el mejoramiento del servicio.

## PROGRAMA COMPLETO

- 1. El juego del servicio
  - a. El juego externo
  - b. El juego interno
- 2. Definamos: servicio, calidad y cliente
- 3. Creación de sintonía, la magia del Rapport
- 4. Personalizando la excelencia, usa tu estilo de servir
  - a. Romper el hielo
  - b. Uso de protocolo
- 5. Los siete principios de la calidad total en el servicio
- 6. Comunicación Eficiente
  - a. Comunicación verbal
  - b. Comunicación corporal
  - c. La imagen personal
  - d. Palabras de poder
  - e. Mirar al hablar
  - f. El arte de escuchar
  - g. Hacer preguntas para orientar el servicio
- 7. Manejo de clientes difíciles:
  - a. Control de las emociones
  - b. Reglas de las relaciones humanas
  - c. Controla el estrés
- 8. El servicio a clientes más allá la puerta, la ley del 2o esfuerzo

**Duración: 8 hrs**