

Programa:

TÉCNICAS DE SERVICIO DE EXCELENCIA

Desarrollando habilidades de mejora continua
para nuestras personas.




BIEN VENI DA


Te damos la bienvenida a nuestro programa Técnicas de Servicio de Excelencia, con el cual buscamos que puedas vislumbrar la importancia de las herramientas de atención a clientes, mejorando tus habilidades y resultados en la satisfacción y gestión del personal. Lo anterior lo podrás lograr mediante las herramientas disponibles como el aula virtual con contenidos multimedia y material didáctico que te ayudarán aplicar los fundamentos en el aseguramiento de la calidad del servicio.

En este programa aprenderás:


A realizar una gestión eficiente y eficaz en el desarrollo del servicio de cara a un cliente cada más exigente dentro de nuestro mercado, aprendiendo técnicas que te ayudarán a reconocer y manejar conceptos como el de espíritu de servicio e identificando impresiones y emociones generadas en el cliente. En conclusión, este curso te entregará herramientas para identificar la importancia de la gestión y fidelización de los clientes, así como el impacto que generan los métodos a ser aplicados.




**Dirigido a
Personas y
Empresas**



**100%
e-learning**



***Evaluación
final**



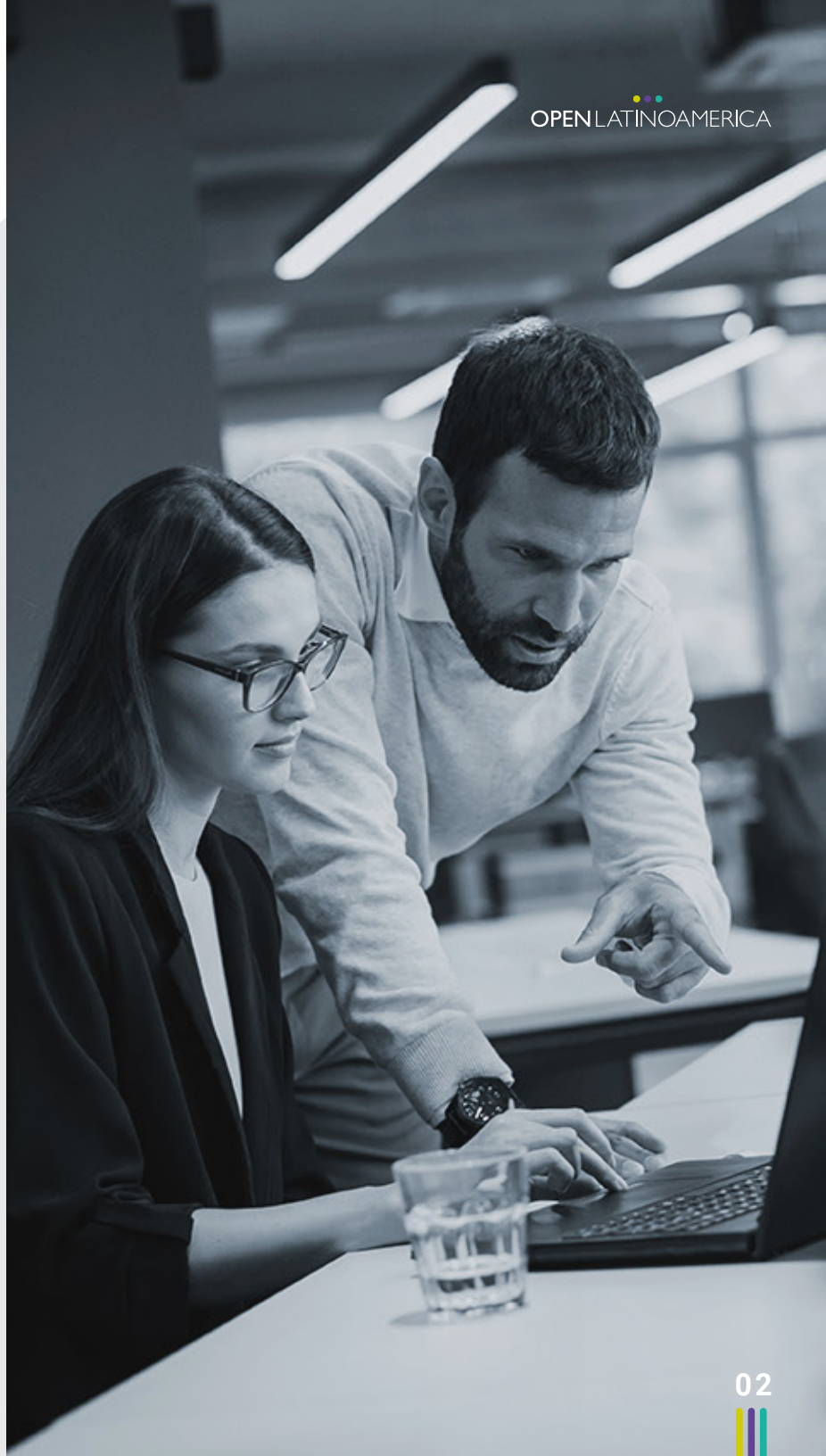
****75% para
certificación**

*La evaluación final se compone por un grupo de preguntas aleatorias de una base de preguntas con valores predefinidos y estandarizados, para asegurar que la certificación sea idónea.

** Reglas para certificación 75% de asistencia y aprobación de las evaluaciones con al menos un 80%

OBJETIVO GENERAL

Comprender la importancia de las herramientas de atención a clientes, reconociendo el impacto que tienen en la calidad del servicio, en la gestión y satisfacción del personal y en el retorno para la empresa, aplicando fundamentos y habilidades en el aseguramiento de la calidad del servicio.





OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- | 01 | Reconocer y manejar el concepto “espíritu de servicio” considerando las características de un buen y mal servicio.
- | 02 | Identificar las primeras impresiones y las emociones generadas en el cliente en relación con la percepción del servicio.
- | 03 | Relacionar los estándares transversales de servicio a clientes que permitirán alinear a la empresa y diferenciarse con un servicio de excelencia.
- | 04 | Relacionar la importancia que genera el correcto manejo de la confidencialidad de los clientes en función de su percepción de seguridad y privacidad, los aspectos y las consideraciones puntuales de seguridad que debemos brindar.
- | 05 | Reconocer los aspectos claves que evalúan los clientes al recibir un servicio.
- | 06 | Identificar la importancia de la gestión y fidelización de los clientes, el impacto que genera y los métodos a ser aplicados.
- | 07 | Manejar las quejas de forma adecuada llegando a la entera satisfacción del cliente, ofreciendo un manejo y soluciones que sorprenden y fidelizan.
- | 08 | Utilizar las estrategias up selling y cross selling, valorando los beneficios que genera para la empresa.



METODOLOGÍA

El programa considera una metodología transversal para el desarrollo de las actividades curriculares, que considera el tratamiento de los diferentes contenidos desde los fundamentos teóricos y la práctica en contextos profesionales, que constituyen los elementos articuladores de la orgánica académica del programa.

Se desarrollarán clases en línea, utilizando como estrategia transversal del programa el método de estudios de caso y resolución de problemas, generando además instancias de debate, discusión y análisis crítico de las temáticas de servicio a clientes, proporcionando un feedback permanente.

El desarrollo de habilidades cognitivas y técnicas, como de competencias profesionales, se realiza en sintonía con las tendencias actuales de la gestión del servicio, y se concretiza mediante estudios prácticos en contextos reales, que relacionen la teoría y la práctica.



El curso está diseñado para desarrollarse en línea, a través de unidades temáticas que comprenden:

Secciones teóricas
Actividades de reforzamiento
Lecturas complementarias
Estudio de Casos
Roleplay (Juego de Roles)

ESTRUCTURA DEL CURSO

101 | Módulo Espíritu de Servicio

1. ¿Qué es el espíritu de servicio?
2. Características de un buen y un mal servicio
3. El servicio al cliente en la actualidad

102 | Módulo Primeras Impresiones, Lenguaje Verbal y No Verbal

1. ¿Qué son las primeras impresiones?
2. Aspectos que afectan las primeras impresiones.
3. Los sentidos: la percepción de los detalles.
4. Consideraciones para mejorar el enfoque en los detalles.
5. Ejemplos para superar las expectativas del cliente en el manejo de los detalles.
6. El lenguaje verbal en el servicio al cliente.
7. El lenguaje no verbal en el servicio al cliente.

103 | Módulo Estándares Transversales de Servicio

1. La importancia de la presentación personal y estándares a seguir.
2. Estándares de contestación telefónica.
3. Etiqueta de correo electrónico.
4. La importancia de conocer y aplicar la cultura organizacional de la empresa.

104 | Módulo Confidencialidad y Seguridad

1. Confidencialidad, el cuidado de la privacidad de nuestros clientes.
2. Normas y procedimientos de seguridad.
3. Aspectos para tomar en cuenta en función de la seguridad de los clientes en el establecimiento.
4. Procedimiento general de seguridad.

105 | Módulo Evaluación de los Clientes

1. Factores claves de la evaluación de clientes.
2. Beneficios de la lealtad de los clientes.
3. Motivos por los que no vuelven nuestros clientes.
4. ¿Qué debemos hacer para mantener clientes leales?
5. Tipo de servicio que satisface a los clientes.

106 | Módulo Manejo de Quejas

1. Definición de quejas.
2. ¿Cómo manejar las quejas? Registro y seguimiento.
3. Sugerencias.

107 | Módulo Up Selling y Cross Selling

1. ¿Cómo podemos maximizar nuestras ventas estando en operaciones?
2. Diez consejos básicos para aplicar.

DOCENTE

PROGRAMA:

PATRICIA BORGES DA GAMA

Administrador Hotelero/ Diplomado en Gestión Hotelera y Turismo.

32 años en Hotelería/ Asume cargos a nivel gerencial en Área de Operaciones en Chile, Portugal y Brasil. Participación en 3 aperturas de Hoteles y en 4 de preaperturas y aperturas como asesora.

Docente durante 8 años en Asignaturas de Hotelería en 4 Universidades en Chile y México y 7 años como entrenadora de varias cadenas hoteleras.

Fundadora y administradora de Service to Serve Consulting, y de Talent to Serve Portal Hotelero, habiendo asesorado y entrenado en varios hoteles en Chile y extranjero desde 2015.



Trayectoria en Hotel Ritz Carlton Santiago, Chile y en Lisboa, Portugal (Luxury), Grand Hyatt Santiago, Chile (Luxury), Hotel Renaissance Santiago, Chile (Upper Upscale), Hoteles Park Plaza Santiago, Chile (Upscale), Hoteles Transamerica, Brasil (Upscale) Hotel Maksoud, Brasil (Upscale)



INSTITUCIÓN CERTIFICADA EN FORMACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Nuestro equipo esta enfocado en desarrollar técnicas de aprendizaje efectivo y dinámico, con más de 15 años de experiencia en educación y formación de personas en América Latina.

EXPERIENCIA



OTEC



A través de nuestra OTEC certificada desde hace más de 10 años, hemos buscado una unidad que se especialice en FORMACIÓN, combinando para ello distintas herramientas multimediales y elementos claves para un aprendizaje significativo



PORTAL ACADÉMICO

Durante el curso contarán con una plataforma desde donde podrán obtener:



Test de diagnóstico sobre la excelencia en el servicio.



Participar en foros, acceso a material de consulta post capacitación (6 meses).



Pautas de apoyo y descargar material complementario.



Dejar comentarios al facilitador y compañeros.



Realizar su evaluación y encuesta de satisfacción.



y muchas cosas más.

OPENLATINOAMERICA

América Latina



+56 931973383
+56 981368393
+57 315 6718785



Apoquindo 4700 - Piso 11 -
Oficina 1101 - Las Condes -
Santiago - Chile



Calle 108 N° 45-30 - El Chicó
Bogotá - Colombia



www.openlatinoamerica.com