

Dirigido a: Todo el personal de la empresa, puesto que todos interactuamos con Clientes y Proveedores.

Objetivo:

- Concientizar a los participantes de la importancia que para la organización tiene el que las relaciones CLIENTE – PROVEEDOR se realicen cumpliendo con los requisitos de calidad.
- Que los participantes comprendan que son ellos quienes manejan los momentos de la verdad con los clientes, y apliquen el concepto de Calidad en el Servicio al ejecutar su trabajo.

Duración: 8 horas.

Beneficios:

Los participantes comprenderán la importancia de manejar con calidad cada uno de los momentos de interacción con sus clientes tanto internos como externos, aplicando los elementos necesarios para proporcionar un servicio de Calidad.

CONTENIDO TEMÁTICO: CONCEPTO DE CALIDAD

- El concepto de calidad y sus fundamentos.

CADENA CLIENTE PROVEEDOR

- Identificación de clientes internos y externos.
- Identificación de proveedores.
- Importancia de mi trabajo para que el siguiente en la cadena pueda ejecutar el suyo con Calidad.

LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- Definición de SERVICIO
- El Triángulo del Servicio: Políticas y estrategias; Sistemas, Procedimientos y Actitud del personal
- Momentos de la Verdad - Qué son, su manejo y su impacto
- Los componentes del servicio excelente
 - Rapidez de Respuesta
 - Orientación oportuna y correcta
 - Habilidad para escuchar y ofrecer soluciones
 - Manejo y uso de frases de cortesía
 - Ofrecimiento de ayuda