

El Privilegio de Servir

Objetivo:

- Que los participantes desarrollen una profunda autoconciencia sobre la importancia de la atención al cliente como ventaja competitiva, así como la oportunidad de crecer a nivel profesional y humano a través del servicio a sus clientes internos y externos

Contenido temático:

- Introducción General al curso.
 - Importancia de la atención y servicio al cliente frente a los retos del mundo globalizado.
- Significado de la atención y servicio al cliente en la actualidad como ventaja competitiva:
 - El que no sirve, ni vende, ni sirve para la vida
 - Trilogía del servicio de calidad total.
- Beneficios del desarrollo de una actitud humana y profesional hacia el servicio:
 - Aspectos físicos.
 - Aspectos Psicológicos.
 - Aspectos Emocionales.
- Aspectos Económicos.
- ¿Qué nos impide servir con alegría y excelencia?
 - Resistencia al cambio.
 - Paradigmas tóxicos sobre el servicio.
 - Carencia de principios y valores humanos.
 - Cortejando y conservando a nuestros clientes.
- ¿Qué es la filosofía empresarial del servicio como aspecto fundamental de una cultura en la atención y servicio al cliente?
 - Integración del concepto de calidad en el servicio como un proceso educativo en las esferas personal, familiar, laboral y social.
 - Lo que jamás debemos hacer ni decir frente al cliente.
- El círculo del servicio:
 - ¿Círculo Virtuoso?
 - ¿Círculo Vicioso?
 - ¿Qué marca la diferencia?
 - Valores humanos indispensables que contribuyen a la aplicación de un servicio de máxima calidad.