

Seminario de servicio de excelencia

Cómo alcanzar y mantener el mayor nivel de competitividad

Grid International, Inc. ■ 2100 Kramer Lane, #950 ■ Austin TX 78758 ■ 800-288-4743; Fax: (512) 794-1177 ■ www.gridinternational.com

¿Qué es el servicio de excelencia?

El seminario de servicio de excelencia ayuda a las organizaciones en la definición de un proceso total de mejora en el servicio de calidad. Todo el mundo está familiarizado con el concepto de clientes externos que adquieren los productos y requieren de servicios, pero el seminario de excelencia en el servicio va un paso más allá al definir clientes *internos* como los colegas y compañeros de trabajo. Esto ayuda a los participantes a aprender las habilidades y a desarrollar la motivación para el servicio tanto de los clientes internos como los externos en un espíritu de cooperación, efectividad y cuidado. Este proceso tiene un efecto profundo en el éxito a largo plazo de las organizaciones. El seminario de servicio de excelencia da a las organizaciones un conjunto de herramientas para enfrentar el futuro y sus retos competitivos con confianza, y al mismo tiempo crea un lugar de trabajo bueno y satisfactorio.

Con una serie estructurada de actividades de aprendizaje, los participantes revisan los niveles actuales de servicio y determinan formas de crear un servicio al cliente mejorado directamente en el centro del sistema de valor de la organización para proporcionar un servicio por *diseño*. El gran esquema detrás del servicio por diseño es la prevención de las experiencias de un servicio pobre y el comienzo de un ciclo de mejora continua. El aprendizaje continúa a través de una exploración de servicio por *recuperación* y las técnicas para convertir problemas de servicio en experiencias poderosas y positivas con los clientes. Esto crea una atmósfera donde a los empleados se les otorgan poderes para manejar las interacciones del servicio en el contacto inicial en lugar de esperar una “aprobación” de los supervisores o gerentes.

Crear una cultura de un servicio de excelencia significa ver a la compañía desde la perspectiva del cliente, concentrándose en áreas por mejorar y reconocer los “momentos de verdad” donde el personal realmente tiene una oportunidad para impresionar al cliente, los momentos (positivos o negativos) que el cliente recordará.

Resultados esperados de la experiencia de un servicio excelente

El enfoque sistemático del Seminario de servicio de excelencia lleva a una organización de la definición y realización a la excelencia en el servicio, a la medida y celebración del logro:

1. Hacer un compromiso de servicio
2. Ciclo de mejora continua
3. Crear e implementar una estrategia sana de recuperación

4. Escuchar a los clientes y llevar a cabo una retroalimentación
5. El rol de la administración en la creación de un servicio de excelencia
6. Desarrolla autonomía con responsabilidad
7. Medir el desarrollo del servicio
8. Celebrar, ¡cuando la gente hace algo bueno!

¿Quién se beneficia?

Cualquiera que trate con clientes externos, colegas internos u otros departamentos se puede beneficiar del Servicio de excelencia: los gerentes y el personal de ventas y mercadeo, personal de relaciones públicas, agentes de ayuda a los clientes y ventas y ejecutivos de equipos superiores que quieran colocar los estándares de toda la compañía de excelencia en el servicio al cliente externo e interno.

Objetivos del seminario

Los objetivos del Seminario de servicio de excelencia son simples, pero su logro tiene efectos de gran alcance:

- Proporcionar una imagen de la manera en que luce una organización ideal de servicio al cliente.
- Definir la distancia que hay entre el servicio actual de su organización y la imagen ideal.
- Determinar los pasos que son necesarios para acortar esa distancia.
- Empezar a desarrollar un plan de compromiso con el servicio para su organización.

Servicio de excelencia en toda la organización

El servicio de excelencia está disponible en formato de 1 y 2 días. El seminario de 2 días está adaptado para el liderazgo en el servicio (gerentes, supervisores y personal de equipos superiores que definen y colocan los estándares para un servicio de excelencia en la organización). El seminario de 1 día está diseñado para seguir al personal de la línea de frente que trata directamente con los clientes (externos e internos).

El horario del seminario de servicio de excelencia por lo general es de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. Una sesión opcional de tres horas adicionales para introducir la teoría Grid está disponible para la noche del día 1 en los Seminarios de 2 días.

Grid The Power to Change.®

© 2007 by Grid International, Inc.