

PROGRAMA DE **SERVICIO ESTRATÉGICO**

Cada día el servicio se convierte en el verdadero elemento diferencial que marca la diferencia entre las empresas, la globalización y las tecnologías de información facilitan la información de los productos y servicios, por lo cual, diferenciarse de los competidores pasa a ser un elemento clave de competitividad.

Este programa permite entender la importancia del servicio como factor estratégico, pero además generar un plan de mejora del servicio considerando los diferentes elementos que lo conforman: el cliente, la estrategia, los procesos y la gente.

Este programa aborda aspectos estratégicos como el entendimiento de las necesidades del cliente y conocer los atributos críticos del servicio, hasta aspectos operativos como las conductas que debe mostrar un servidor frente a un cliente. También se exponen casos emblemáticos que dejan importantes aprendizajes que se pueden aplicar a todo tipo de empresas.

El programa de servicio estratégico suma a estos contenidos de altísima calidad potentes herramientas multimedia y la incorporación de tecnologías de información, para generar un espacio de formación permanente, sin barreras de lugar ni tiempo, y accesible a través de cualquier dispositivo.



Formación Smart es una solución de vanguardia para la capacitación empresarial, que aprovecha los avances de la tecnología y la creciente cultura digital que se ha potenciado con el uso de computadoras personales, tablets y teléfonos inteligentes.

Ahora, lograr la formación de personas en la empresa es mucho más fácil, masiva y económica.

Formación Smart permite:

- ✓ Mayor gestión del conocimiento.
- ✓ Reducción de costos innecesarios en materia de capacitación.
- ✓ Implementación inmediata.
- ✓ Acceso al programa las 24 horas del día, 365 días al año, y desde múltiples dispositivos.
- ✓ Más productividad y eficiencia.





PROGRAMA DE **SERVICIO ESTRATÉGICO**

Dirigido a:

Directivos, gerentes, supervisores y profesionales de empresas de servicio que requieran mejorar el servicio y buscar factores diferenciales que generen valor al cliente.

Objetivos:

- Entender la importancia del servicio como factor estratégico.
- Conocer el modelo integral del servicio, sus cuatro componentes y como gestionarlos.
- Aprender la metodología de seleccionar atributos del servicio, ponderarlos y operacionalizarlos.
- Reconocer la importancia de la actitud del personal y de la conexión emocional del servicio.
- Ver el servicio de forma holística, y conocer la visión cliente céntrica de las empresas excelentes.

El programa de servicio estratégico está estructurado en tres módulos. El primero se refiere al enfoque estratégico del servicio, el segundo explica cómo mejorar la calidad del servicio y el tercero introduce los conceptos: la gente y el servicio.

M **MÓDULO I**

Enfoque estratégico del servicio

- Importancia y Características del servicio
- El servicio y la calidad
- El servicio como factor distintivo de éxito
- 4 casos de éxito

M **MÓDULO II**

Como mejorar la calidad del servicio

- El modelo del servicio de Karl Albrecht
- La operacionalización del servicio y atributos
- Consideraciones claves al mejorar la calidad del servicio
- Procesos y momentos de verdad

M **MÓDULO III**

La gente y el servicio

- Importancia de la actitud
- Decálogo de calidad de servicio del colaborador
- CRM, el cliente en el centro del proceso
- Servicio, experiencia integral
- El servicio excepcional radica en los detalles

CONTÁCTANOS:
info@bularcama.com

