



Programa **Servicio Estelar**

El valor de un servicio sobresaliente para lograr el éxito

El conocimiento es el primer paso para el éxito...

www.bularcama.com

Programa de Servicio Estelar.- Descripción

Objetivo

Proveer herramientas necesarias para el desarrollo de una Cultura de Servicio a Clientes a través del uso eficaz de habilidades interpersonales y de comunicación que generen mejores resultados derivados de una atención y servicio esmerado.

Metodología

Basada en el modelo constructivista para favorecer la adquisición y puesta en práctica de conocimientos de manera inmediata, con actividades tanto individuales como grupales de sensibilización, reflexión y adquisición de conocimientos.

Impartición

- Test de Servicio, previo para calibrar la facilitación
- Ejercicios interactivos individuales y en grupo
- Roleplaying y ejercicios de habilidades para el cumplimiento del objetivo de aprendizaje
- Resumen ejecutivo de Acciones Clave para refuerzo
- Videos y lecturas de apoyo para discusión-análisis

Duración estimada

4 módulos, planeado para impartirse en 4 sesiones de 5 horas para un grupos de entre 15 a máx. 20 participantes.

Beneficios

- ✓ Reforzar la confianza de los clientes por medio de un servicio impecable en 3 dimensiones
- ✓ Provocar interacciones altamente favorables entre los clientes y su organización
- ✓ Impulsar la relación de valor y credibilidad, desde el ámbito humano con el cliente
- ✓ Encontrar el potencial positivo en las experiencias negativas con los clientes
- ✓ Conectar el servicio atento, entusiasta y respetuoso con los esfuerzos comerciales

www.bularcama.com/



CONSTRUIR RELACIONES ESTELARES El valor de un servicio sobresaliente (5hr)

Propósito

Explorar el valor de un servicio sobresaliente, saber identificar y aprovechar sus momentos clave, explorar las cualidades y nuestro papel en lograrlo.

Objetivos de aprendizaje

- Describir lo que es un servicio estelar y los retos para darlo.
- Discutir los beneficios de la lealtad del cliente para ti, tu organización y los clientes.
- Identificar momentos clave en las interacciones con los clientes y como sacarles partido.
- Identificar y discutir sobre las tres dimensiones del servicio y como interrelacionarlas.
- Describir las 4 cualidades que los clientes esperan de un servicio estelar.
- Usar las cuatro cualidades clave para evaluar y mejorar el servicio que das.
- Compromiso y plan de acción personal para aplicar lo revisado.



CUIDANDO A LOS CLIENTES Reforzando la lealtad y continuidad (5hr)

Propósito

Ayudar a los proveedores de servicio a desarrollar habilidades para dar un servicio amable y esmerado que demuestre interés y cuidado en los clientes desde el nivel humano. Entender cómo comunicar valor al Cliente.

Objetivos de aprendizaje

- Conocer las necesidades de los clientes en el nivel humano.
- Aplicar 3 habilidades que demuestran interés y preocupación al cliente:
 - Escuchar atentamente.
 - Proyectar voluntad para ayudar.
 - Transmitir respeto.
- Uso de respuestas esmeradas que comunican el valor del cliente para su organización:
 - Aceptar al cliente y su situación.
 - Apreciar trabajar con el cliente.
 - Afirmar algo que el cliente ha dicho o hecho.
 - Asegurar al cliente un buen servicio.
- Compromiso y plan de acción personal para aplicar lo revisado.



SANANDO LA RELACIÓN CON CLIENTES
Resolviendo y recuperando al cliente (5hr)**Propósito**

Desarrollar habilidades para tratar con clientes que están preocupados, enojados o furiosos después de una falla en el servicio asegurando sanar la relación para recuperar de manera efectiva la credibilidad y confianza.

Objetivos de aprendizaje

- Explicar por qué es importante para las organizaciones sanar las relaciones con los clientes que están frustrados o furiosos.
- Describir los cuatro lineamientos para recuperar de manera efectiva la credibilidad y confianza.
- Manejar reacciones en situaciones emocionales con los clientes.
- Usar técnicas para apaciguar las emociones de los clientes que están enojados o furiosos.
- Tomar las acciones apropiadas para dirigir y resolver las preocupaciones de los clientes de manera satisfactoria.
- Demostrar un gran compromiso en las relaciones con el cliente y animar a los clientes a que permanezcan siendo leales.
- Compromiso y plan de acción personal para aplicar lo revisado.



Módulo 4.- SERVICIO ESTELAR QUE DESLUMBRA

DESLUMBRANDO A LOS CLIENTES Impactando para incrementar la lealtad (5hr)

Propósito

Crear experiencias sorprendentemente positivas y memorables que los clientes reconocerán con mayor lealtad y que platicarán a otros para incrementar las referencias de valor..

Objetivos de aprendizaje

- Explicar el valor que trae hacer sentir a los clientes especiales y valorados.
- Mantener y construir experiencias sorprendentemente positivas y memorables que afiancen en el largo plazo las relaciones con el cliente.
- Usar técnicas para deslumbrar en situaciones desafiantes y/o situaciones cotidianas.
- Acciones clave y criterios para deslumbrar con efectividad.
- En cada momento de la verdad, detectar una oportunidad para deslumbrar, considerar las posibilidades disponibles y ofrecer acciones deslumbrantes.
- Compromiso y plan de acción personal para aplicar lo revisado.





Contact | Mexico City

T: (55) 5455 1273

<https://wa.me/525554551273>

Zoom meetings ID: **378-967-7071**

info@bularcama.com

www.bularcama.com/agenda-tu-cita

 [/bularcama](https://www.facebook.com/bularcama)

 [/company/bularcama-agile-strategies](https://www.linkedin.com/company/bularcama-agile-strategies)

www.bularcama.com

