

CONTENIDOS

MÓDULO I

EL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

(12 horas)

Expositor: Pablo Saravia L.

- El Servicio: ¿Qué es el servicio de calidad?
- El triángulo del servicio. Aplicación
- Los cuatro tipos de servicios - según segmentación
- Los momentos de la verdad críticos y no críticos. Lo ofrecido versus lo recibido.
- Análisis de brechas.
- Las reglas de oro del servicio de calidad.
- Inteligencia emocional y comunicación.
 - **Taller: Test de vocación en servicios**
 - Video
 - Dinámica grupal (Problemas frecuentes que se presentan en el servicio.)
 - Ejercicios vivenciales.

MÓDULO II

EL CLIENTE Y EL NUEVO ENTORNO

(12 horas)

Expositor: Edwin Figueroa Z.

- Introducción: El nuevo paradigma del servicio- Rompiendo barreras de la mente.
- Importancia del cliente.
- Nueva tipología de clientes, posicionamiento, segmentación
- Bases para la fidelización de clientes.
- Conocimiento de sí mismo y del cliente.
 - **Taller: Experiencias del servicio.**
 - Video
 - Dinámica grupal (Problemas frecuentes que se presentan en el servicio.)
 - Ejercicios vivenciales.

MÓDULO III

MEDICION DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (24 horas)

- Calidad, calidad total, seis sigma, iso9000.
- Determinación de las necesidades del cliente: tiempo, precio, producto, diseño, servicio.
- Importancia de los servicios periféricos
- Investigación cualitativa y cuantitativa.
- Identificación de las dimensiones de la calidad: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- Método de incidentes críticos para el diseño de cuestionarios de satisfacción del cliente-determinación de preguntas
- Técnicas de muestreo.
 - **Taller:**
 - Técnicas para la elaboración de encuestas confiables.
 - Tabulación - interpretación de cuestionarios.

MÓDULO IV

MANEJO DE LAS QUEJAS

(18 horas)

Expositor: Pablo Saravia L

- El Costo del mal servicio.
 - La queja como oportunidad para mejorar.
 - Como atender las quejas y reclamos. -Buzón de sugerencias.
 - Normas de calidad.
 - Estandarización del servicio.
 - Comprador anónimo.
 - Medición de las quejas.
 - Sistemas de administración o manejo de quejas.
 - Recuperación de clientes insatisfechos.
 - Video
- Taller:**
- **Elaboración de instrumento para conocer las quejas de los clientes**

MÓDULO V
FIDELIZACION DE CLIENTES

(20 horas)

Expositor: Lic. Edwin Figueroa Z.

- Definición -Casos peruanos de fidelización exitosa estrategia de fidelización. Matriz CRM.
- Administración de la base de datos- Convertir clientes a frecuentes.
- Valor actual y Valor potencial de los clientes.
- Sistemas de fidelización –programas
- Medición del sistema de fidelización.
 - Video
 - Dinámica grupal

Taller:

- **Implementación y medición de un programa de fidelización en su empresa.**

MÓDULO VI

MERCHANDISING PARA LA CREACIÓN DE UN AMBIENTE ATRAYENTE CALIDO Y ACOGERDOR **(20 horas)**

Expositor: Victor Peña

- El merchandising y la imagen de la empresa
- Análisis de las diferentes fases del merchandising.
- El emplazamiento idóneo del punto de venta.
- Disposición externa e interna del establecimiento.
- El surtido de su gestión y la optimización del lineal.
- Escaparatismo. Promoción visual y técnicas psicológicas
- Estimulación de los sentidos.

Taller:

- **Propuesta para optimizar el merchandising.**

MÓDULO VII

EL LIDERAZGO EN EL SERVICIO DE CALIDAD

(12 horas)

Expositor: Lic. Grover Alfaro

- Las condiciones básicas para optimizar el rendimiento de los empleados en el servicio de calidad.
- Motivación a los empleados encargados del servicio. Salario emocional.
- Importancia de la confianza y la colaboración de los empleados.
- Empowermen-Delegar.
- El liderazgo situacional. Aplicación estilos de liderazgo.
- La inteligencia emocional de los ejecutivos a cargo de empleados de servicio.
 - Video
 - Dinámica grupal

Taller:

- **Elaboración de un plan orientado a motivar a los empleados encargados del servicio.**

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS:

- Exposición_ Diálogo (Participación activa).
- Dinámicas Grupales.
- Práctica de Impulsores motivacionales.
- Ejercicios Prácticos.

Técnicas audiovisuales:

- Proyección de vídeos didácticos.
- Presentaciones en power point.

NOTA:

- Se dará mayor énfasis a la participación activa de los asistentes.
- El contenido del presente programa así como la metodología a emplear podrá ser adaptado a las necesidades de la organización así como de los participantes.

Trabajo Final Integrador.