

El valor Servir

Objetivo:

Que el participante comprenda la importancia del servicio, como medio para encontrar un sentido trascendente a sus acciones en las diferentes áreas de su vida.

Duración:

2 horas

Descripción

Cualquiera que sea el giro de una empresa, organización o institución, todas tienen un objetivo en común: alcanzar la satisfacción total de sus clientes (internos y externos).

Para lograr esto, no basta con tener materiales de primera calidad, tecnología de punta, procesos estandarizados o certificaciones internacionales. La clave está en brindar un servicio excelente, el cual nos ayuda no solo a tener clientes satisfechos sino leales.

Temas específicos

- Situación Actual
- Análisis de video: "Soy tu cliente, recuérdame"
- ¿Qué es servicio?
- Conceptos básicos sobre el servicio
- Círculo virtuoso y círculo vicioso del servicio
- Principios para generar una cultura de servicio con enfoque sistémico
- Guía para el proceso de servir
- Decálogo del servicio excelente

Nota: El contenido y la duración de los temas pueden variar según las necesidades y requerimientos de cada cliente.

