

- 3.1. Taller de aplicación 3 "Las estructuras orientadas al servicio"
- 3.2. Taller de aplicación 4 "Los sistemas orientados al servicio"
- 3.3. Taller de aplicación 5 "Las competencias orientadas al servicio"
- 3.4. ¿Cómo lo estamos haciendo? (Evaluación).

LA ORIENTACION AL CLIENTE

Unidad Tres

- 2.6 Taller de aplicación 2 "Expectativas y Percepciones de los clientes Internos"
- 2.5 Expectativas vs. Percepciones
- 2.4 Una historia de Patos y Aguilas.
- 2.3 La diferencia competitiva por excelencia.
- 2.2 ¿Quiénes son nuestros clientes?
- 2.1 Estar Involucrado vs. Comprometido.

EL COMPROMISO CON EL SERVICIO.

Unidad Dos

- 1.3. Taller de Aplicación 1. "Principios filosóficos y competencias requeridas"
- 1.2. Permanencia vs Intrascendencia.
- 1.1. ¿Qué hacen las empresas que sobresalen y perduran en la Excelencia?

LA EXCELENCIA PERDURABLE.

Unidad Uno

CONTENIDO:

- Conocer como se orientan las labores y principios de las empresas que sobresalen y perduran en su compromiso con la Excelencia en el servicio al cliente.
- podrá identificar las diferencias entre clientes internos.
- Evaluará la orientación de su empresa hacia el servicio al cliente externo.
- Conocerá las 10 estrategias para implementar un servicio de excelencia.

OBJETIVOS:

Al finalizar este módulo el participante estarán en capacidad de:

"Mi corazón está siempre a tu servicio."

W. Shakespeare.

Roberto Hinojosa
Roberto Boroboro

- ✓ Honorarios de los dos capacitadores (un Mediador - Facilitador y un auxiliar de apoyo para la realización de los juegos y talleres.)
 - ✓ Instalaciones (Auditorio acondicionado para el número de participantes del evento)
 - ✓ Equipos para el desarrollo del evento
 - ✓ Materiales para los juegos y talleres
 - ✓ Manual de participación
 - ✓ Certificados de asistencia
 - ✓ Alimentación para los participantes
- Este valor incluye:

USD 2.100,00

INTERSIÓN DEL EVENTO

Sugerimos un máximo de 30 asistentes con el fin de favorecer la participación individual.

NÚMERO DE PARTICIPANTES

Salón con disposición en círculo, para la "puesta en común" y espacios exteriores para las competencias y actividades de trabajo en equipo.

MATERIAL, EQUIPOS Y SALÓN REQUERIDOS.

Material para los juegos y talleres, proyector de video, pantalla, VHS, Papelógrafo. 16 horas.

DURACIÓN

Este Seminario-Taller será facilitado en un 50%, mediante exposición didáctica y discusión de videos y en un 50% mediante talleres de evaluación.

METODOLOGÍA

Personal de ANDINATEL S.A.

DIRIGIDO A:

4.1 Las 10 estrategias del servicio de excelencia.

NUESTRA PROPUESTA.

Unidad Cuatro

