

CURSO DE SERVICIO DE EXCELENCIA



LAS CLAVES PARA SATISFACER AL USUARIO

1. Interés por las personas y compromiso
2. Trabajo en equipo
3. Comunicación
4. Manejo de quejas
5. Valor agregado



LAS CLAVES PARA SATISFACER AL USUARIO

SENTIMIENTOS

- **Todos los días necesitamos la ayuda y el apoyo de otros y esto influye en nuestros sentimientos**
- **¡Queremos a las personas no por lo que son, sino por como nos hacen sentir!**
- **Los usuarios evitan el encuentro con personas que han tenido una experiencia negativa**
- **A la gente le desagrada el mal servicio porque le hace sentir que no es importante, que no es amada**

LAS CLAVES PARA SATISFACER AL USUARIO

UNA PERSONA CON UNA ACTITUD DE SERVICIO SE CARACTERIZA POR:

- **Establecer objetivos a corto y largo plazo**
- **Mantener un orden en su vida en general y en el trabajo en particular**

LAS CLAVES PARA SATISFACER AL USUARIO

UNA PERSONA CON UNA ACTITUD DE SERVICIO SE CARACTERIZA POR:

- **Comprometerse en el trabajo en equipo**
 - a) **Alguien que solicita ayuda**
 - b) **Alguien que se ofrece**
 - c) **Condiciones de satisfacción**
 - d) **Tiempo**
- **Prestar atención a lo que escucha**
- **Ser gentil, sincero y cordial**

SENTIMIENTOS LA CLAVE DEL EXITO

5 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO DE EXCELENCIA

1. **Sentirse bien con uno mismo**
2. **Practicar hábitos de cortesía**
3. **Usar comunicación positiva**
4. **Escuchar y hacer preguntas**
5. **Actuar profesionalmente.**



SENTIMIENTOS LA CLAVE DEL EXITO

TIPOS DE USUARIOS

- **Internos:**

compañeros de trabajo, proveedores y todo aquel que me ayude a brindar servicio a mis usuarios

- **Externos:**

Usuarios a quienes brindo mi trabajo

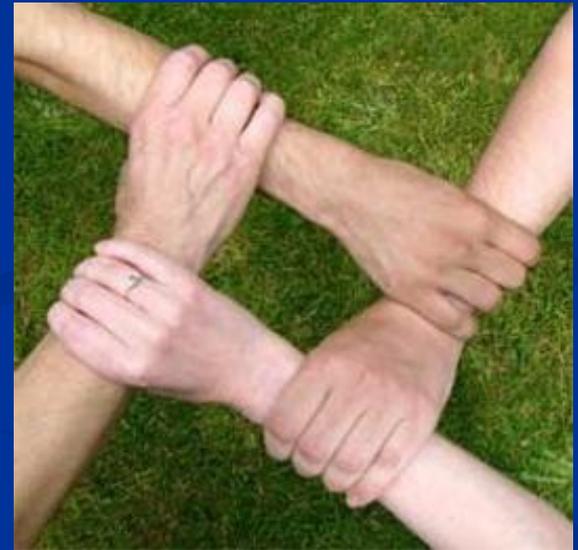
TRABAJO EN EQUIPO

Aspectos fundamentales del trabajo en equipo:

- **Aprecio**
- **Afiliación**
- **Autonomía**
- **Estatus**
- **Rol**

Principios del trabajo en equipo

- **Definir las metas de su equipo**
- **Definir las estrategias de trabajo**
- **Definir las habilidades necesarias**
- **Comprometerse personalmente**



COMUNICACION

¿Que es más importante de un 100 %?

**Lenguaje
hablado**

Tono de voz

**Lenguaje
corporal**

COMUNICACION

LEGUAJE HABLADO	TONO DE VOZ	LENGUAJE CORPORAL
Utilice nombres (Sr. o Sra.) Diga gracias Evite lamentarse sermonearse o quejarse	Sonría Sea sincero	Haga contacto visual Postura alerta o agradable

COMUNICACION

COMUNICACION POSITIVA

- **Genuinas** (reales)
- **Específicas** (definitivas, precisas)
- **Oportunas** (dar retroalimentación de inmediato)
- **Sinceras** (sin engaño pretexto)

COMUNICACION

COMUNICACION NEGATIVA

- **Nula** (ausencia de comunicación)
- **Hipócrita** (Comunicación (+) seguida de una (-))
- **Plástica o Artificial** (Comentarios dados como un ritual)
- **Hostil** (agresiva, amenazadora)

COMUNICACION

TECNICAS DE INTERROGACION

1. Haga preguntas

2. Escuche atentamente

3. Confirme

COMUNICACION

¿Son estos problemas los problemas en su área de trabajo?

- **Molestia provocada por los jefes**
- **Irritación con nosotros mismos**
- **Irritación con el trabajo**
- **Tener prisa**
- **No saber qué decir**
- **Falta de paciencia**

COMUNICACION

Trabajo práctico

Casi todas las ideas o sentimientos se pueden expresar de una manera negativa o positiva. A continuación presentamos algunos ejemplos:

- **Negativa:** No sé porque caigo en esta estupidez cada vez que trato de hacer esto.
- Positiva:** Encontraremos la manera de resolver este problema.
- **Negativa:** ¿Por qué me hace esperar siempre?
- Positiva:** Considero que es importante que sea usted puntual.
- **Negativa:** Está bien, lo repetiré una vez más.
- Positiva:** Permítame explicarlo mejor.

COMUNICACION

¡Ahora intente usted! Mencione alguna alternativa positiva para estos comentarios negativos.

- **Negativa:** Es una idea ridícula.
- **Positiva:** -----
- **Negativa:** No se queje conmigo Jaime, yo no inventé los procedimientos, solo trabajo aquí.
- **Positiva:** -----
- **Negativa:** Ese trabajo no me corresponde.
- **Positiva:** -----

COMUNICACION

"TÉCNICAS TELEFONICAS"

Estos son algunos puntos que debe recordar cuando hable por teléfono:

- **Tono cálido y amable.**
- **Expresiones de cortesía.**
- **Eficiencia clara y concentrada, con un toque personal.**
- **Identifíquese e identifique a la organización**
- **¡Sonría!**

COMUNICACION

METODOLOGÍA SIMPLE PARA UN TELEFONISTA:

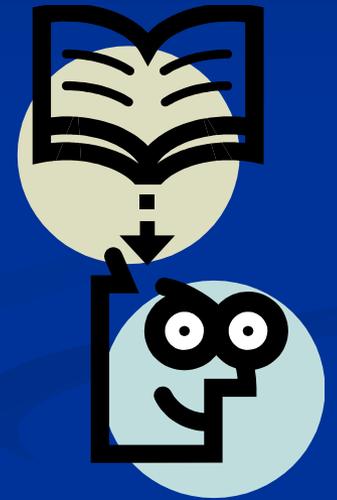
- 1. Tener a mano un cuadernillo organizador de apuntes.**
- 2. Anotar nombre de la persona en el momento de la comunicación.**
- 3. Controlar que nuestro interlocutor "este allí", utilizando su nombre.**
- 4. Utilizar preguntas de confirmación, para tener el control de la comunicación.**
- 5. Si deriva la comunicación controle que no se cuelgue o ligue la misma.**

¿QUÉ REPRESENTAN PARA NOSOTROS LAS QUEJAS?

MANEJO DE QUEJAS

HERRAMIENTAS INFALIBLES PARA EL MANEJO DE QUEJAS:

1. Enfóquese en el problema.
2. Acepte la responsabilidad del hecho.
3. Ofrezca soluciones alternativas.
4. No sea defensivo.
5. Solicite ayuda si lo necesita.



MANEJO DE QUEJAS 1

LA RESOLUCION DE PROBLEMAS COMPLEJOS:

- Sea cortés
- Escuche
- Pregunte
- Cálmesese
- Resuelva
- Discúlpese
- Contrólese
- Agradezca



MANEJO DE QUEJAS 2

Ante cualquier tipo de USUARIO quejumbroso se deben evitar ciertas cosas

- **No desafíe directamente al USUARIO. Incluso aunque el USUARIO no tenga la razón y usted si la tenga, no trate de demostrarlo. La meta es resolver el problema y no discutir “ quien tiene la culpa” con el USUARIO.**
- **No deje que la conversación se aparte del problema concreto. La meta es resolver el problema, no encontrar otros más.**

MANEJO DE QUEJAS 3

Ante cualquier tipo de USUARIO quejumbroso se deben evitar ciertas cosas

- **No se dedique a encontrar a un culpable. No tiene sentido echarle la culpa a otro departamento o persona.**
- **No permita que intervengan sus sentimientos personales. Conserve la calma y compostura, recurra a la cortesía y al tacto.**

VALOR AGREGADO (PLUS DE VALOR)

REGLA PARA SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

- **Ventaja competitiva**
- **Servicio memorable**
- **Algo especial para el USUARIO**
- **Pensar cómo agregar valor al servicio**
- **Servicio con valor agregado**
- **Busque oportunidades**
- **Entre en acción**