

SEMINARIO – TALLER

SERVICIO AL CLIENTE

HOTELES

OBJETIVOS:

Generar una nueva y adecuada forma de ejercer los roles en el servicio al cliente en un taller vivencial, enriquecido en dinámicas, juego de roles, con apropiación de conceptos vanguardistas y herramientas de comunicación enfocados en la creación de una cultura del servicio.

DIRIGIDO A:

Gerentes y colaboradores de diferentes áreas de los hoteles.

METODOLOGÍA

Formación práctica a través de talleres con herramientas y metodologías dinámicas diseñados para generar retorno a la empresa a través de la creación de una cultura de servicio al cliente.

CONTENIDO

Módulo 1 Cadena de Servicio 4 Horas

Lograr una conexión bajo el enfoque de cadena de servicio, la cadena es tan fuerte como su eslabón más débil, es por esta razón, que el taller estará enfocado en brindar herramientas prácticas que permitan una mayor sinergia en el equipo:

- ❖ Mi investidura, Soy un embajador de Servicio.
- ❖ Soy Responsable, Proactivo y Resolutivo
- ❖ Soy una Fuente de Generación de Valor
- ❖ Impactos Sensoriales en el servicio al cliente (Visual-Auditivo-Kinésico)
- ❖ Presentación personal en la oficina, y durante el contacto con nuestros clientes
- ❖ Cortesía, Empatía y Escucha activa
- ❖ Frases ancla que generan acuerdos comunicacionales
- ❖ Adecuado contacto corporal al momento de atender a nuestros clientes
- ❖ Los 7 segundos para construir momentos estelares
- ❖ Tipos de Lenguaje que intervienen en el servicio al cliente
- ❖ Contenidos comunicaciones para generación de acuerdos

- ❖ Guion de Servicio (Saludo y Despedida) Presencial, Teléfono, Correo Electrónico
- ❖ Elementos tangibles en la presentación del servicio

Módulo 2 El buen servicio, la mejor publicidad de mi compañía. 2 horas

El servicio que brindamos a nuestros clientes, se caracteriza por la creación de momentos de verdad, que genera ventas efectivas, recordación de marca y una publicidad voz a voz.

La definición de este espectro, nos brinda una oportunidad maravillosa, el poder trabajar por mantenerlos con nosotros, y llevar la estrategia a un tercer nivel, la fidelización, es por esta razón que el equipo de trabajo debe contar con herramientas para esparcir la magia del servicio de forma óptima, que se traduzca en relaciones a largo plazo con nuestros clientes

- ❖ Somos Servicio
- ❖ El cliente garantiza mi crecimiento en la compañía
- ❖ Clientes Satisfechos la mejor publicidad
- ❖ El buen servicio la estrategia más barata de crecimiento
- ❖ Objetivo comunicacionales en el servicio al cliente
- ❖ Los Clientes Difíciles; Una oportunidad para probar mi capacidad de Servicio
- ❖ Herramientas Para gestionar los relaciones con los clientes de forma Efectiva

Módulo 3 Comunicación Asertiva, el Arma secreta de los Equipos de alto desempeño 2 Horas

La buena comunicación permite a las organizaciones gestionar eficientemente sus procesos; aprender a transmitir de forma adecuada lo que queremos decir para lograr la movilización y la construcción de acuerdos, solo es posible cuando contamos con las herramientas emocionales, y le apostamos a establecer una comunicación por objetivos.

- ❖ “Saber Escuchar, Saber Preguntar y el Habla Asertiva” Pilares de la Comunicación
- ❖ Barreras en la comunicación, Aprende como Gestionarlas
- ❖ Nos comunicamos para:
 - ✓ Ser escuchados
 - ✓ Obtener Respuestas
 - ✓ Generar Acuerdos
 - ✓ Gestionar nuestras Emociones
 - ✓ Construir Relaciones
- ❖ Mi comunicación enfocada a generar acción
- ❖ Tengo claro el panorama; diferencio entre : Vital- Urgente- Importante
- ❖ Administro mis Emociones para lograr los objetivos de la Empresa
- ❖ Mis colaboradores son mis guerreros
- ❖ Genero empatía, trato a los demás con respeto, perdono, olvido y sigo adelante.
- ❖ Entiendo la importancia de mantener limites sagrados, basados en los valores y la responsabilidad

CONFERENCISTA:

Luis A. Trujillo

Profesional Ejecutor de alto impacto; experto en estrategia, dirección del cambio y formación de equipos de alto desempeño. Con alta capacidad de gestión, creatividad, dinamismo, total compromiso y recursividad, cualidades que le han permitido desarrollar con éxito proyectos de máximo nivel de responsabilidad, negociación y manejo de recursos.

Cuenta con visión gerencial holística y destrezas para la implementación de sistemas administrativos y de control, formulación, evaluación y ejecución de proyectos estratégicos de desarrollo empresarial y mercadeo. Experiencia en dirección de equipos de trabajo y proyectos, en áreas de Logística de Abastecimiento y Distribución, CRM; Implementación y control de procesos Administrativos, Logísticos y de mercadeo, como consultor ha implementado estrategias de servicio al cliente diferencial y memorable; Mercadeo mediático (Social Media); Diseño e Implantación de Estrategias de Mercadeo Posicionales

Información del evento

Fecha: 30 de mayo de 2018

Lugar: Auditorio Principal CCI

Horario: 8am – 12m y 2pm a 6pm

Intensidad horaria: 8 horas

Inversión: Particulares \$120.000 –

Afiliados a la Cámara de Comercio de Ibagué \$100.000

Certifica: Cámara de Comercio de Ibagué

Para mayor información comuníquese con nosotros:

E-mail: capacitación1@ccibague.org
capacitacion2@ccibague.org
asesorcomercial@ccibague.org

Teléfonos: 2772000 ext. 1017 – 1031 – 1028
3124819411 - 3203814903 - 3102102544