



INFORMACIÓN GENERAL

Duración	12 horas	
Fecha y horario	Martes y Jueves, 19, 21, 26 y 28 de Agosto de 2008 18:30 a 21:30 hrs. Incluye coffee break especial	
Lugar	Sala Múltiple IRADE, Chacabuco # 278, Concepción.	
Certificado	Se otorgará certificado de asistencia de IRADE a quienes asistan a un mínimo del 80 % de las horas de clases programadas.	
Valor	Socios IRADE	\$ 110.000.-
	No Socios	\$ 138.000.-
Plazo límite de inscripción	Lunes 18 de Agosto de 2008	
Nombre OTEC	IRADE - Capacitación Ltda.	
RUT OTEC	76.593.170-3	
Código Sence	12.37.7734.95	

INSCRIPCIONES Y CONSULTAS

- Teléfono : (41) – 2747405
- Fax : (41) – 2747401
- E-mail : capacitacion@irade.cl
- Inscripciones : Sra. Claudia Jaña V.
- Sitio Web : www.irade.cl



La anulación de una inscripción deberá ser comunicada a IRADE hasta 2 días hábiles antes del inicio del programa. De otro modo se considerará que la persona asistirá normalmente, procediéndose a la facturación respectiva.



Seminario - Taller CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

19, 21, 26 y 28 de Agosto de 2008

*"No es el patrón quien paga los salarios, él sólo administra el dinero. Es el cliente quien paga los salarios".
Henry Ford*

PRESENTACIÓN

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad, qué duda cabe. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, la esencia en los casos de empresas de servicios. Ahora bien, si la calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que trabaja en una organización, resulta fundamental promover dichas actitudes y facilitar su permanente actualización, considerando la capacidad de proporcionar un servicio de excelencia como un aspecto inseparable de la calidad personal de quien entrega un servicio.

Este taller proporciona una oportunidad para aproximarse de manera práctica al servicio a clientes, desde la auto observación y mejoramiento de la calidad personal, de manera de elevar la satisfacción y fidelidad de los clientes y, además, tender a un mejor clima interno.

OBJETIVOS

- Comprender conceptos asociados a calidad de servicio
- Adquirir distinciones que permitan atender a las necesidades de clientes internos y externos
- Valorar la posibilidad de auto análisis como una forma de elevar la calidad personal y con ello la calidad de servicio
- Manejar técnicas para resolver dificultades, reclamos y conflictos

CONTENIDOS

1. Calidad personal: base de las demás calidades

- Un punto de partida: yo
- ¿y quién soy yo?
- Calidad personal
- Capacidad de auto observación
- Haciéndonos cargo de nosotros mismos

2. Orientación al cliente y servicio de calidad

- ¿Qué es calidad?
- Concepto de calidad de servicio
- Dimensiones de la calidad de servicio
- Barreras que se oponen a un servicio de calidad
- Las brechas del servicio

3. El cliente

- El cliente siempre tiene la razón, ¿o no?
- ¿Qué esperan los clientes de las organizaciones?
- El peor cliente de todos: yo
- Escuchar al cliente y ponerse en el lugar de él / ella
- Fidelización de clientes

4. Manejo de conflictos

- Cuando la calidad falla: reconociendo a clientes disgustados
- Señales no verbales
- Razones para calmar un cliente disgustado
- ¿Qué hacer frente a un cliente disgustado?
- Gestión de las diferencias y estilos en el manejo de conflictos
- Convirtiendo un conflicto en el inicio de la fidelización

5. Atención del público interno

- Cómo andamos por casa
- Relaciones con compañeros de trabajo
- Como favorecer la relación líder – colaborador

METODOLOGÍA

- Bajo la metodología taller, se combina la exposición breve e introductoria de contenidos teóricos con dinámicas grupales.
- Las dinámicas y juegos incluyen la interpretación de roles, la defensa de posiciones, juegos de cooperación y competencia, y dinámicas de distensión, confianza y comunicación.
- Durante el taller se llevará a las personas a observarse a sí mismos en la interacción grupal. Para facilitar el aprendizaje y auto observación, se llevaran a cabo conversaciones de coaching ontológico.
- El diseño de este taller utiliza muchos aspectos de la ontología del lenguaje, que se basa en valores de participación, co responsabilidad, visión positiva y constructiva del ser humano y en el rol activo y generativo del lenguaje.



Relatora

Patricia Scotti Disi



- Psicóloga de la Universidad de Concepción
- Diplomada en Gestión de Empresas Universidad Adolfo Ibáñez
- Coach Ontológico certificada por The Newfield Network
- Consultora Senior de Psicología Organizacional de IRADE
- Profesora del área Psicología Laboral de la Universidad de Concepción
- Durante 12 años se desempeñó como Directora Ejecutiva del Centro Integral de Evaluación Laboral, CIEL, de la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS VIII Región. Asesoró en reclutamiento, selección y capacitación de personal, y dirigió intervenciones en consultoría en temas organizacionales y de salud ocupacional a numerosas empresas del rubro pesquero, forestal, servicios y educación. Participó en la elaboración de estándares y procedimientos para la certificación en normas de calidad ISO 9000 2000.