



Service Essentials®



Mejores relaciones con sus clientes

Service Essentials es un programa de entrenamiento básico que le permite a las personas en su organización desarrollar las habilidades, actitudes y conocimientos básicos para satisfacer a todos los clientes internos y externos.

Al incorporarlo, ayuda a los proveedores de servicio a aprender a desarrollar relaciones efectivas con los clientes, por medio del entendimiento de sus propios estilos de comportamiento y los de sus clientes y su adaptación a estos. Los seis (6) módulos que incluye, son:

- Actitud de servicio al cliente
- Identificación de las necesidades del cliente
- Lenguaje corporal y palabras amables
- Contacto de servicio incondicional
- Resolución de conflictos
- Exceder las expectativas

Ventajas de Service Essentials™

- ◇ **Energizante:** La interacción de los participantes y experiencias del mundo real son construídas dentro de un proceso de aprendizaje.
- ◇ **Eficiencia de costos:** Ofrece la alternativa de entrenar facilitadores dentro de la organización.
- ◇ **Sencillo y corto:** El entrenamiento es fácil de programar y se puede adaptar para uno o dos días.
- ◇ **Personalizable:** Los estudios de casos se pueden personalizar, para demostrar que los asuntos de servicio están relacionados directamente con el negocio.
- ◇ **Basado en el comportamiento:** Evaluación individual y planes de acción para mejorar cada práctica esencial de servicio.
- ◇ **Reforzamiento:** Trae tarjetas de Prácticas Esenciales, con el resumen de las habilidades críticas que el empleado puede mantener en sus labores diarias.

TRANSFORMATION FOR
MEANINGFUL RESULTS

Service Essentials®

Resultados que se pueden esperar

- ◇ Las prácticas de servicio al cliente interno incrementan la moral y disminuyen la rotación.
- ◇ La imagen de la compañía representa un estándar más alto de servicio.
- ◇ La referencia positiva de los clientes acerca de sus servicios, incrementa las ventas.
- ◇ Incrementa la productividad a través de un ambiente de trabajo positivo.

Opiniones de algunos usuarios de Service Essentials™

Estas son algunas de las retroalimentaciones que se han recibido de participantes del programa:

“Este programa ayuda a corregir comportamientos negativos y enseña a como respetar tanto a clientes como a empleados.”

“Este programa claramente define como desempeñarnos mejor en nuestro trabajo y como manejar situaciones con nuestros clientes.”

“Permite iniciar un pensamiento y actitudes positivas.”

“Service Essentials™ nos introduce a comportamientos esenciales necesarios para brindar calidad de servicio al cliente y satisfacción.”

Kit del facilitador

El kit del facilitador de Service Essentials™ viene con todas las herramientas e información, para facilitar el programa, incluye:

- **Guía del facilitador**, incluyendo el paso a paso detallado de cada módulo, listas de chequeo y tips, para asegurar el éxito completo de la experiencia de aprendizaje .
- **Maestro de transparencias**
- **Manual del participante.**
- **Tarjeta de prácticas esenciales.**



TRANSFORMATION FOR
MEANINGFUL RESULTS