

Taller “Servicio al cliente interno”



Incrementar el nivel de servicio con el cliente, conlleva fortalecer la cadena cliente-proveedor interna para mejorar el ambiente de trabajo

La economía actual ha dejado de ser regida por el precio y la calidad solamente, al tener estándares globales de calidad así como precios por bienes y servicios competitivos, emerge un nuevo elemento: la calidad en el servicio. Vivimos una era en que las empresas pretenden marcar diferencia en el mercado brindando una calidad excepcional en el servicio al cliente, pero además con calidez. Desafortunadamente la mayoría de las organizaciones detectan bajo nivel de compromiso de los empleados, alta deserción laboral y ausentismo, baja productividad (igual a baja moral), agregando que en ocasiones las metas de la empresa no están debidamente comunicadas en la organización, se genera confusión y poca claridad en los equipos de trabajo. Además de los distractores tecnológicos que tenemos hoy en día que generan grandes pérdidas en las empresas. ¿ te suena familiar esta historia ?

Durante este taller sensibilizaremos al equipo en la importancia de fortalecer la cadena interna de suministro de servicios, los pecados capitales que incurren al pretender brindar servicio de calidad, los derechos que tiene nuestro cliente interno, así como preparar al equipo para tratar con clientes difíciles. Estamos enfocados a energizar al equipo para brindar servicio de calidad con calidez y dejar a un lado actitudes pasivas y monótonas que cumplen el trabajo rígidamente según la política y a su propia conveniencia con el menor esfuerzo. Muy pronto los clientes (externos), empezará a notar un cambio positivo en los empleados de la organización. Mejorarán las relaciones interpersonales y por ende la productividad grupal.

Este taller tiene una duración de seis horas y está dirigido a nivel medio y superior de la organización que desea un cambio rápido en las relaciones interdepartamentales; es altamente vivencial, divertido y de fuerte contenido humano.

De H+C Consultores Asociados

Somos un grupo de profesionales en diversas disciplinas, con estudios a nivel posgrado y diversas certificaciones en temas relacionados, y con más de veinte años de experiencia profesional. Además contamos con alianzas estratégicas con otros prestadores de servicios que complementan nuestros servicios. Basamos nuestros servicios en los valores de liderazgo, compromiso y confidencialidad a

Objetivos de aprendizaje:

- ⇒ Comprender la dimensión e impacto del servicio al cliente interno en la organización
- ⇒ Entender porque fallamos al brindar nuestro servicio
- ⇒ Visualizar los derechos que tiene el cliente interno
- ⇒ Conocer las reglas básicas de un servicio con calidad y calidez
- ⇒ Como tratar clientes difíciles

Talleres relacionados

- ⇒ Interacciones difíciles
- ⇒ El trabajo ideal
- ⇒ Solución de Conflictos
- ⇒ Técnicas de retroalimentación efectiva