

# Servicio

excepcional

## Ofreciendo Servicio Excepcional al Cliente

Ofrecer servicio excepcional significa ir más allá de las expectativas del cliente, brindando un servicio superior y extraordinario – dando un esfuerzo extra para la excelencia, sorprendiendo al cliente con su atención, acciones y palabras. Esto está basado en el concepto de todos los empleados trabajando juntos como equipo para ofrecer servicio excepcional.

## Enfocándose en el PUNTO DE VISTA del Cliente

La alerta de 3 a 5 segundos: Para los clientes, el servicio comienza en el momento en que entran en contacto con usted - y deciden si en realidad a usted le importan sus Clientes. Sus palabras y acciones marcan el tono de la experiencia de servicio para sus clientes.

**¡Proveer Servicio Excepcional Todos los días, Todo el tiempo!** Guiando a sus empleados dando un servicio al cliente pobre o inconsistente a ofrecer un orgulloso **¡SERVICIO EXCEPCIONAL!**

**Un plan de 5 puntos para beneficio de su compañía de por vida:**

- e Pulir las habilidades de servicio al cliente
- e Enseñar cómo mejorar la comunicación, dar servicio con valor agregado, y cómo resolver problemas efectivamente.
- e Subir el nivel de desempeño y compromiso.
- e Desarrollar el orgullo, profesionalismo y espíritu de equipo.
- e Implementar pasos fáciles de aprender y recordar para tratar situaciones con los clientes .





El programa Servicio Excepcional es el tratamiento más completo de la filosofía del Servicio Excepcional y las técnicas aplicadas -en el trabajo- diseñado especialmente para todos los empleados, incluyendo los recién contratados, que impactan, directa o indirectamente en la calidad del servicio al cliente.

## El Sistema de Servicio Excepcional

Servicio Excepcional guía a sus empleados a un entendimiento cultural del concepto de servicio superior. La aproximación hacia la construcción del trabajo en equipo debe incluir intersecciones en los tipos de trabajo, edad y nivel de experiencia para promover la comprensión acerca de lo que los otros departamentos y personal hace.

*¡Todos son importantes! El desempeño puede impactar la experiencia de servicio tanto para el cliente como para el empleado.*

¡La Experiencia muestra que los participantes trabajan mejor cuando sus emociones son involucradas – no solo su intelecto!

### El Sistema de Servicio Excepcional- cambiando la forma en la que los empleados ven el dar Servicio Excepcional

#### A. Primeros tres segmentos: Los participantes aprenden la filosofía del Servicio Excepcional.

1. **Introducción:** Concepto total de servicio al cliente y el rol que juega su equipo.
2. **Expectativas del Cliente:** Cómo el personal impacta la experiencia de servicio.
3. **Todos son importantes:** Importancia del orgullo y profesionalismo en la gente.

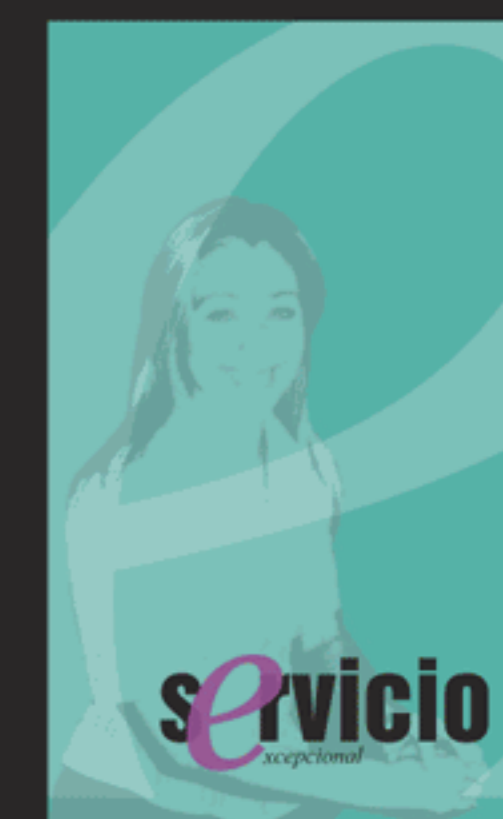
#### El video ofrece excelentes ejemplos

El video presenta puntos específicos de aprendizaje, y cada segmento concuerda con los capítulos del libro de trabajo. Toda la información es presentada de manera positiva y con buen ritmo, de tal forma que los participantes puedan ponerse en los zapatos del cliente. Situaciones del día a día contribuyen a que el aprendizaje sea más práctico.

#### B: Los siguientes nueve segmentos: Los participantes aprenden habilidades específicas y técnicas para ofrecer servicio de calidad.

4. **Cuidado del Cliente:** Juego de roles para aprender cómo establecer la confianza y empatía, y cómo preguntar, comprender y ofrecer soluciones efectivas.
5. **Comunicando Calidad:** Aprenda la comunicación verbal y no verbal para las primeras impresiones.
6. **Servicio con Valor Agregado:** Ofreciendo un servicio inolvidable.
7. **Solución de Problemas:** Aprenda porqué los clientes se quejan, cómo tratar con ellos y evadir la insatisfacción.
8. **Recuperación del Servicio:** Recuperar la buena voluntad del cliente hacia nuestra empresa después de un problema de servicio. Ocurre con frecuencia como resultado de una falla al dar un servicio aceptable. Los errores suceden – pero cambiar al modo de “recuperación del servicio”, tomando pasos positivos para deshacer el daño, pueden restablecer la fe del cliente en nosotros y nuestra compañía.
9. **Rapidez:** Hacerlo rápido, hacerlo bien y hacerlo ahora.
10. **Conclusión:** Ejercicios post-evaluaciones.

Lograr que se haga... La rapidez puede afectar a toda su organización y filtrarse hacia las experiencias de los clientes. Rapidez no significa perder el control. Significa urgencia, estar al tanto de la situación – y siempre lograr superar las expectativas del cliente rápido, con precisión y eficiencia. ¡Eso es Servicio Excepcional al Cliente!





# Los mejores empleados del mañana se están preparando hoy a través de entrenamiento y habilidades de Servicio Excepcional

## Estándares de Desempeño del Servicio Excepcional

Los supervisores y gerentes pueden utilizar los Estándares de Desempeño para evaluar las habilidades, actitudes y comportamiento de los empleados basándose en el Servicio Excepcional. ¡Todos se benefician! Los empleados pueden ser motivados para mejorar sus habilidades debido a que ellos se dan cuenta que la compañía se preocupa por su bienestar a través del desarrollo de habilidades profesionales determinadas con revisiones periódicas.

## Enfocándose en el Punto de Vista del Cliente

### Los clientes esperan recibir:

- Servicio que cumpla y supere sus necesidades.
- Servicio con una actitud positiva y motivación sincera.
- Cortesía y respeto.

¿Cómo le gusta ser tratado cuando usted es el cliente? ¿Qué actitudes, motivaciones o sentimientos espera del vendedor o representante que lo está atendiendo?

Si un empleado no trabaja directamente con los clientes – seguramente lo hacen para alguien más que si lo hace. Eso significa que los compañeros de trabajo son clientes también. El trabajo en equipo es lo que permite a sus clientes internos servirlo como un cliente externo.

## El cuidado del cliente es Frontal y Centrado

Una tarjeta de recordatorio de habilidades fácil de usar es una referencia práctica para recordar estos puntos de aprendizaje y habilidades para mostrar el cuidado de sus clientes:

### Las Bases del Cuidado del Cliente con Calidad son:

#### Mostrar a sus clientes que le importan:

- Establecer confianza: Percibir sus necesidades
- Empatía: Ponerse en los zapatos del cliente
- Escuchar: Poner toda su atención
- Hacer preguntas: Aprender acerca de sus necesidades
- Entender: Repetir lo que han escuchado
- Responder: Ofrecer soluciones efectivas

#### Comunicarse con Calidad:

- Una actitud positiva
- Palabras habladas
- Tono de voz
- Apariencia
- Lenguaje Corporal

#### Practicar el Servicio con Valor Agregado

- Construir la confianza
- Dar el esfuerzo extra
- Dar seguimiento

#### Ser un Solucionador de Problemas

- Enfóquese en el cliente
- Escuche con atención al tratar con sentimientos
- Haga preguntas para clarificar
- Use la Empatía para mostrar entendimiento
- Discúlpese sin culpar
- Ofrezca soluciones para resolver el problema
- Afine la rapidez para superar las expectativas

## Entrenamiento fácil – Aprendizaje fácil

Todos son capaces de tratar a los clientes de manera sincera, cuidadosa y amigable. Dando un esfuerzo extra, ofrecerán -servicio con valor agregado- y esto lo hará memorable, permitiéndoles sobresalir como alguien que conoce su trabajo y sabe como satisfacer al cliente.

Aprenda con el material que está bien organizado y es fácil de usar, diseñado flexiblemente para impartirse en dos o cuatro horas, dependiendo del nivel de sus habilidades y requerimientos.

El diseño único del taller Servicio Excepcional les permitirá conducir esta poderosa sesión en una tabla de tiempos de dos o cuatro horas dependiendo del nivel de sus habilidades y requerimientos.

El programa de dos horas contiene cada uno de los puntos clave de aprendizaje, mientras que el programa de cuatro horas adhiere contenido y amplía el aprendizaje con actividades para un tratamiento más a fondo de los temas. Aprenda del material que está bien organizado y es fácil de usar.

Este taller de una sola sesión es perfecto para una gran variedad de niveles de aprendizaje, desde un entrenamiento profundo para el personal de tiempo completo, hasta habilidades resumidas de entrenamiento para orientar a empleados nuevos y de medio tiempo.

Todos los empleados deben entender lo que es el Servicio Excepcional, para después estar facultados para ofrecerlo.

**servicio**  
xcepcional



**Los Expertos en Servicio Excepcional:** Después de 36 años de experiencia, Service Quality Institute es el líder global en ayudar a las organizaciones a proveer Servicio Excepcional al Cliente, para que mantengan a sus clientes, construyan la participación de mercado, y mejoren el desempeño de toda su fuerza de trabajo.

**¿Qué es lo que se Necesita para que el Servicio Excepcional suceda?** No solo bueno, si no excepcional servicio. Del tipo que la gente comenta con sus amigos, del tipo que hace que los clientes regresen una y otra vez, ampliando la confianza y buena voluntad del cliente. Todos en la compañía son importantes para que esto suceda – y todos necesitan saber cómo ofrecer Servicio Excepcional el 100% del tiempo – para clientes internos y externos.

**El Conocimiento es la clave.** Cada uno de sus empleados puede aprender cómo proveer servicio que alcance y supere las necesidades del cliente, un servicio con actitud positiva que se ofrece con cortesía y respeto. Todo lo que necesitan es el conocimiento y las herramientas.

El programa de Servicio Excepcional tiene dos niveles:

**Nivel 2** – aproximadamente dos horas

Este nivel utiliza todos los materiales principales, sumado a discusiones de grupo, ejercicios y actividades adicionales para ampliar su entendimiento en el aprendizaje de las herramientas y habilidades del Servicio Excepcional.

Se recomienda sea un recordatorio periódico para todos los empleados o como un curso de introducción a las habilidades del servicio al cliente cuando el tiempo es limitado.

**Nivel 4** – aproximadamente cuatro horas

Este nivel provee el tratamiento más completo de la filosofía de Servicio Excepcional y las técnicas aplicadas en el trabajo.

Se recomienda para cualquier empleado que afecta la calidad del servicio al cliente directa o indirectamente.

**Para América Latina y el Mundo de Habla Hispana:**

**Cristina Torres, Directora de Negocios  
Service Quality Institute Latin America**

México: +52 (55) 4169-1185 • Colombia: +57 (1) 381-9461  
USA: +1 (305) 432-2705 • Guatemala: (+502) 4112-5309  
Perú: +51 (1) 640-942 1 • Costa Rica: +(506) 4000-6941

e-mail: [cristina@servicequality.net](mailto:cristina@servicequality.net)  
[www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)

## Paquete de Material para el Facilitador

- Una Guía de Líder de 78 páginas, con instrucciones de implementación, guión de presentación, transcripción del video, discusiones, preguntas y guías.
- Un DVD, CD o VHS con 18 minutos de duración que contiene 10 segmentos de poderosos ejemplos actuados que muestran modelos de habilidades de servicio al cliente fuera de serie en diversos escenarios de trabajo.

## Materiales del Participante

- Un libro de trabajo con 40 páginas lleno de técnicas de servicio al cliente, recordatorios de habilidades clave, y hojas con ejercicios.
- Una tarjeta de bolsillo como recordatorio de habilidades para cada participante que resume muchos de los puntos y habilidades aprendidas.
- Una evaluación de desempeño del servicio al cliente utilizada por el facilitador o supervisor para medir y dar retroalimentación en el comportamiento de servicio.
- Un Certificado de Cumplimiento para cada participante.

El Servicio Excepcional se ofrece exclusivamente por asociados independientes exclusivos de Service Quality Institute. Esta institución es reconocida internacionalmente por su investigación, publicaciones y fuentes de entrenamiento para el servicio al cliente. Sus sistemas de capacitación han ayudado a lograr el Servicio Excepcional a cerca de un millón de personas en exitosas organizaciones de todo el mundo.

Su satisfacción es garantizada o le devolvemos su dinero. Simplemente regrese los materiales para una devolución completa.



John Tschohl es fundador y presidente de Service Quality Institute, así como un reconocido autor de estrategias de servicio y ha sido nombrado "El Gurú del Servicio al Cliente" por las revistas Time y Entrepreneur.

**servicio**  
xcepcional