



# LIDERAZGO DE EQUIPOS FACULTADOS HACIA LA CALIDAD



## QUIÉN DEBE ASISTIR

- Líderes, gerentes y supervisores que quieran dominar las habilidades críticas para fomentar una cultura de servicio. Campeones del servicio que quieran mejorar su liderazgo y reforzar sus habilidades.

## PROPÓSITOS DEL SEMINARIO

- Equipar a los líderes del equipo con las habilidades necesarias para establecer el objetivo y la dirección correcta.
- Crear compromiso y pasión.
- Enseñar cómo enfocarse y energizar sus equipos.
- Establecer estándares claros para la calidad y el servicio al cliente.
- Establecer un fuerte compromiso con las necesidades del cliente.
- Incrementar el trabajo en equipo y la colaboración para dividirse las metas del servicio.
- Desarrollar habilidades comprobadas para la resolución de problemas y acciones de tiempo en los temas referentes al servicio al cliente.
- Aprender técnicas para aumentar la calidad continua en el servicio y el trabajo en equipo.



## OBJETIVOS DEL SEMINARIO

- Proveer un servicio excepcional a través de una administración excepcional.
- Conocer las necesidades técnicas y emocionales de los clientes.
- Definir los estándares del servicio y comunicárselos al equipo.
- Proveer técnicas para ofrecer retroalimentación.
- Aprender a reconocer las áreas que crean los abismos entre lo que se provee y lo que los clientes esperan.
- Aprender los medios para contestar con mayor efectividad las necesidades de los clientes, y orientarse más a ellos.
- Facultar a los empleados para satisfacer las necesidades del cliente.
- Aumentar la confianza y liderar a los miembros del equipo a anticipar y tomar acción en resolver los problemas del cliente.
- Proveer apoyo a los miembros del equipo que decidan ser facultados.
- Crear un ambiente de trabajo de equipo y colaboración.
- Aprender a liderar de forma positiva con las barreras que obstruyan el trabajo en equipo.
- Dominar las herramientas y técnicas para asegurar la auto administración de los equipos en sus propios puestos de trabajo.
- Provee herramientas para enfocarse y energizar a sus equipos.
- Aprender a crear bolsillos de excelencia en el servicio dentro de su propio control.
- Guiar a los miembros del equipo para mejorar su rendimiento. Enseñarles a los participantes como observar comportamientos críticos. Señalar acciones correctas de los empleados y utilizar retroalimentación positiva para motivarlos a que den una mejor calidad de servicio.

## USTED APRENDERÁ

- Cómo definir el servicio al cliente.
- Ocho elementos que son esenciales para el buen servicio.
- Identificar los abismos entre el servicio actual y el servicio ideal.
- Aprender a dominar los puntos del servicio y facultar a sus empleados para anticiparse y liderar con ellos.
- Identificar los puntos del servicio predecibles.
- Cómo hacer a los empleados “conscientemente competentes”.
- Cómo establecer sus experiencias de “mejor administración”
- Sintetizar siete principios de retroalimentación.
- Cómo proveer retroalimentación positiva que sea útil a la “concientización mental” de lo que se hizo y por qué fue efectivo.
- Cómo otorgar retroalimentación negativa para que funcione como incentivo para que el empleado coopere en resolver problemas de bajo rendimiento.
- Enseñar cómo desarrollar planes para proveer retroalimentación a empleados específicos y rastrear los resultados de las juntas de retroalimentación.
- Cómo motivar dentro de un ambiente cambiante en donde las reglas no funcionan.
- Obstáculos y estrategias de la facultación – una técnica para reforzar a un empleado por realizar una acción facultada.
- Desarrollar una estrategia para motivar a sus trabajadores.
- Aprender qué sirve en su organización y qué se interpone en el camino.
- Aprender cómo mejorar inmediatamente el servicio en su organización.

## MÉTODO EDUCATIVO

- Enseña a desarrollar habilidades a través de módulos interactivos y enfatiza la experiencia.
- Actividades, ejercicios, y ejemplos para aprender los cambios emocionales en actitudes y comportamientos.

## HERRAMIENTAS DE REFUERZO

- Libro *Servicio al Cliente de John Tschohl* (362 páginas)
- Guía del Participante (97 páginas)
- Certificado de Cumplimiento