GESTION DE TALENTO HUMANO

TRABAJO

ESTANDAR DE SERVICIO

INSTRUTORA

SANDRA MILENA TEJADA

APRENDIZ

DANA VALENTINA MUÑOZ ASTAIZA

Empresa de Jumbo

Giro de la empresa:

Se dedica al procedimiento que implica la producción en tecnología, y el intercambio de bienes y servicios con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor.

Estándares

1. Saludo
2. Actitud
3. Presentación personal
4. Proceso atención
5. Necesidad del cliente
6. Solución de su necesidad
7. Alternativa de solución

1. Saludo

   Buenos días bienvenido, en que te puedo asesorar, ni nombre es Dana, en que puedo ayudar,

2. Actitud

   Una actitud amable, respetuosa, un tono de voz agradable con los clientes

3. Presentación personal

   Se dirige a los colaboradores, en el área de tecnología, con tema de presentación y bien organizados:

   . Usar su carnet

   . Portar su uniforme: Camiseta verde, con el logo de la Empresa, Dril beis, zapatos Negros cerrados

   . Mujeres: Cabello recogido, uñas cortas, maquillaje suave, Accesorios pequeños

. Hombres: Cabello corto, Uñas cortas

4. Proceso de atención

   Se dirige a los colaboradores, en el área de tecnología, con el tema del proceso de atención, conocer la necesidad del cliente, y dar una buena atención al cliente, saber escuchar, dejarlo hablar, y dar opciones de respuesta en caso de no dar solución inmediata

5. Necesidad del cliente

   . Identificar a los clientes

   . Entender porque hacen sus compras

   . Identificar los métodos preferidos de compras

   . Considerar sus hábitos de consumos

   . Los estudios de satisfacción de los clientes

6. Solución de las necesidades del cliente

. Escuchar los clientes

. Experimenta los propios productos tecnológicos

. Aprender de proporcionar una experiencia completa a los Clientes

. Transmite seguridad a los clientes

7. Alternativa de solución

Las alternativas del cliente tienen que ser claramente lo que el cliente quiere lograr las cuales son sus limitaciones y es muy productivo implementar una alternativa tecnológica en la empresa, así sería el resultado más eficaz para los clientes y es como el eje central para resolver el problema, típicamente basando su valor en la automatización, una reducción considerable del tiempo requerido para lograr el objetivo y un

incremento substancial en el volumen o cantidad de operaciones que se puede llevar a cabo en un determinado tiempo

OBJETIVO

El objetivo del servicio al cliente, deberá ser escuchar y resolver problemas de manera que sea situación en la que todos ganan para el cliente y la compañía

DESARROLLAR CON EL OBJETIVO DEL SERVICIO AL CLIENTE

Sería la forma de diferenciarse y sobre todo sacar ventaja frente a los competidores, dar un buen servicio al cliente, es la atención o disposición, o comunicarse con sus clientes de cara a solventar cualquier problema o cuestión que puedan tener respeto a sus procesos de compra o experiencia posventa y durante una empresa son conseguir clientes durante la venta y sobre todo fildearlos después de que esta se concluya, por ello es fundamental entender que es lo que

pasa por la cabeza del consumidor, y especialmente asegurar una buena experiencia de compra durante todo el proceso

CONFERENCIA

Fortalecer los procesos de atención al cliente, donde se realiza la conferencia el día viernes 12 de junio, 2020 a las 8 am, con un tiempo
aproximado de 1 hora, sitio sala de conferencia, donde se da a capacitar a nuestros colaboradores, y esta conferencia la realizara la Siso de la empresa.
Para que brinden un buen servicio, y elaborar una agenda de contenidos con los que iré a tratar, manejar la reunión con cuotas de humor y lograr acuerdos para alguna toma de decisión, amplían la visión de los miembros del equipo y generar nuevas ideas, información estrategias y dar un aspecto importante de la empresa.

SEGUIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

Los objetivos que se persiguen al realizar un control del personal son:

. Mejorar el rendimiento de los empleados

. Premiar a aquellos empleados que cumplen con sus objetivos eficientemente

. Verificar que los empleados tengan toda la información Necesaria sobre los objetivos de la empresa y sus funciones

. Mantener contentos e involucrados a los trabajadores

. Examinar si los empleados disponen de todas las herramientas y procesos de trabajo para llevar a cabo sus tareas

CRONOGRAMA DE SERVICIO AREA DE TECNOLOGIA

Actividades	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Septiembre
	05	18	22	12	15	22
Temática: Estándares Servicio al cliente						
Tallerista o Conferencista						
Material de Apoyo						

Lugar de Capacitación (Logística)						
Colaboradores						

ESTÁNDARES DE SERVICIO

APRENDIZ
INGRI KATHERINE HUETI QUILINDO

INSTRUCTORA
SANDRA MILENA TEJADA LOPEZ

TECNOLOGO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
2232623

SENA CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO REGIONAL CAUCA
25-03-2021

POPAYÁN-CAUCA
2021

ESTÁNDARES DE SERVICIO

-Nombre de la empresa: Supermotos del cauca.
-De que es la empresa: se dedica al comercio de motocicletas y de sus partes piezas y accesorios. (actividad económica).
-Servicio de estandarización: Área de ventas.

4 PROCESOS DE ESTANDARIZACIÓN

1.El saludo
2.Actitud
3.Presentación personal
4.Proceso de atención
  4.1 Conocer la necesidad del cliente
  4.2 Suplir la necesidad del cliente
  4.3 Dar opción de respuesta en caso de no dar solución.

1.Saludo

Buenas tardes, bienvenido a nuestra empresa supermotos del cauca.
¿en qué te puedo ayudar?

2.Actitud

Tener una actitud positiva, amable, cordial, cortés y optimista, para así generar confianza al cliente.

3.Presentación personal

Portar dos tipos de traje informales, camisetas con el logo de la empresa el primer uniforme que debe portar una camiseta roja y jeans negro y zapatos negros, este uniforme los portarían para los días lunes, martes, miércoles y jueves.
el segundo uniforme es una camiseta negra y jeans color hueso y este uniforme es portado para los días viernes, sábados y domingos en el caso de las mujeres los zapatos adecuados son unas baletas color negras estos uniformes son tanto para hombres y mujeres, siempre portar su carnet que lo va a identificar con la empresa.

las mujeres maquillaje no tan extravagante un maquillaje suave, aretes cortos, uñas arregladas y para los hombres bien peluqueados, cortes de cabello serio, nada de aretes en las orejas o en la nariz, tanto mujeres como hombres tener un buen aseo personal.

4.Proceso de atención
4.1 Conocer la necesidad del cliente: mostrarle los modelos de las motocicletas, los nuevos estilos, hablarle acerca de las promociones, de la calidad del producto y sobre el servicio mecánico.

4.2. Suprimir la necesidad del cliente: La entrega del producto en muy buen estado y de la mejor calidad.

4.3 Dar opción de respuesta en caso de no dar solución inmediata: Es importante estandarizar los procesos de atención en nuestra empresa, para obtener resultados confiables sobre la satisfacción de los clientes. Así cada vez que se acerquen a un punto de venta sabrán de antemano la buena calidad del servicio que les espera.

-CADA PROCESO COMO LO VAN HACER DENTRO DE LA CONFERENCIA.

Objetivo

Brindar servicios técnicos donde se contará con estándares de buena calidad, reflejando así mismo el compromiso y responsabilidades de la empresa.

Actividades

1.Actividades del saludo: esta actividad la realizará el coordinador este se va a encargar de saludar al público, se va hacer en un buen lugar ya que el cliente interno lo va a visualizar siempre, se va a dirigir con muy buenos modales, se va a presentar y va hablar lo importante que es asistir a la conferencia esta actividad va a tener una duración de una hora ya que el coordinador tendrá que interactuar con el cliente interno constantemente.

2.Actividad de actitud: Esta actividad será realizada por la psicóloga con talleres didácticos donde va a explicar la importancia de tener una buena actitud, como salir de esa zona de confort, habrá dinámicas como presentaciones de momentos de verdad, mostrará contenido con diapositivas, dará discursos, mostrará videos, entrará en confianza con los colaboradores y con los clientes externos. Estas actividades tendrán un lapso de tiempo de dos horas cada mes el día viernes, se contará con todos los elementos que se necesiten.

3.Actividades para la presentación personal: El cliente interno va a dar consejos, charlas de lo importante que es portar el uniforme completo, limpio, y en el caso de las mujeres maquillaje básico, no tan extravagante, se hablará de métodos, técnicas y habilidades.
Esta actividad tendrá una duración de una hora y se realizará cada mes el día viernes.

4.Actividades para el proceso de atención: En esta actividad participará el cliente interno y externo, realizaron actividades de charla, talleres, se experimentará, se hablará del buen uso del casco.
Se ofrecerán garantías, aquí ambos van a interactuar, proponiendo propuestas para el mejoramiento de la gestión comercial de motocicletas y la gestión de servicio técnico.
Se contará con todos los materiales requeridos para que el cliente quede satisfecho y así puedan suplir su necesidad. Se hará por medios de carteles, con explicaciones gráficas y en texto, se harán sesiones donde los participantes compartan lo que están haciendo en sus trabajos sesiones de varios tipos estas sesiones duran de 15 a 30 minutos, se realizan estas actividades cada mes los días viernes mediante charlas se dará información correspondiente de los productos y servicios que ofrece para su moto, de alto y bajo cilindraje y los accesorios disponibles para cada marca y obviamente información específica de la empresa.
Estas actividades se realizarán en la escuela automotriz del cauca.
Carrera 3nt 8-47 barrio santa Inés de Popayán.

CRONOGRAMA

1.Temática: estándares del servicio al cliente
2.Tallerista o conferencista
3.Material de apoyo
4.Lugar de capacitación
5.Citación (asistentes o colaboradores)

ACTIVIDADES	ENERO -15	FEBRERO-19	MARZO -26	ABRIL -9	MAYO-15
TEMATICA: Standares de servicio al cliente					
TALLERISTA O CONFERENTISTA					
MATERIAL DE APOYO					
LUGAR DE CAPACITACION					
ASITENTES O COLABORADORES					

Standares de Servicio al Cliente

Instructora

Sandra Milena Tejada López

Aprendiz

Karen Vanesa Piamba Urbano

Ficha

2232623

Tecnólogo en Gestión del Talento Humano

Servicio de Aprendizaje SENA

Popayán 08 de abril de 2021

Mi empresa cámara de comercio del cauca

Área: registros públicos

Registro mercantil.

Cámara de Comercio del Cauca

Giro de la empresa: Se dedica a realizar la inscripción de registros mercantiles de los establecimientos de comerciales.

Servicio o área: Registros públicos

Standares

1. Saludo

   Buenos días bienvenido, mi nombre es Vanesa en que puedo ayudarle.

2. Actitud

   Una actitud de cordialidad, amabilidad el tono de voz agradable con los clientes externos.

3. Presentación personal

   Cajeros: pantalón de tela, camisa manga larga, cabello corto, uñas cortas

   Cajeras: pantalón de tela, camisa manga larga, cabello recogido, uñas cortas colores neutros, zapatos altos, maquillaje suave.

Abogados: pantalón de paño, corbata, zapatos de material, camisa manga larga y señorial, saco, cabello corto, uñas cortas.

Abogadas: vestido largo a la rodilla, falda a la rodilla, zapatos altos, cabello recogido, accesorios pequeños, uñas cortas, colores neutros, maquillaje suave.

Los días viernes; pueden vestirse con pantalón dril, no tenis, camisa polo, mujeres pantalón dril, blusas no descotadas.

4. Proceso de atención

4.1 Conocer la necesidad del cliente

4.2 Suplir la necesidad el cliente

4.3 Dar opción de respuesta en caso de no dar solución inmediata

Tener una escucha activa con el cliente, siempre tener una mirada para que el cliente sienta que se le está prestando la atención correcta, preguntarle que tramite va a realizar, si es asesoría jurídica, registro de proponentes, pqrsd, tramites especiales, derechos de petición y así derivarlo a los diferentes módulos, en caso de no dar solución se le explica al cliente externo las posibles soluciones, explicando que tramite es el que debe seguir y los días para poder solucionar su necesidad.

Objetivo

Fortalecer el servicio al cliente externo que sea de calidad y que vaya enfocado hacia la cultura empresarial que está establecida en la organización.

Actividades

Conferencia

En vista de que hay que fortalecer los procesos de atención al cliente externo se realizará una conferencia en miras de capacitar a nuestros colaboradores para que brinden un servicio de calidad, como primera medida tenemos que será dirigido a los colaboradores del área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, el día sábado, a las 10 am con un tiempo aproximado de 1 hora, sitio Auditorio de los comerciantes, esta conferencia la realizará la psicóloga de la empresa.

Saludo

1. Para que la actividad se entienda se realizara una actividad rompe hielo, donde los colaboradores llegaran y estarán pegados unos carteles en la entrada que van a indicar de qué manera quisiera ser saludado si es de solo mano, abrazo, sonrisa, choque de manos, de codos, o baile.
2. Proyectar un video de como saludar adecuadamente y ponerlo en práctica con un juego de roles donde un colaborador va a ser el cliente externo y el otro el cliente interno, de esta manera se afianzarán los procesos adecuados para llevar a cabo un saludo idóneo.

3. Se dará un folleto donde indica cual es la proyección que tiene la empresa frente a la atención que se le debe brindar al cliente, las posiciones que deben tomar ante las situaciones que se presenten.
4. Se da cierre a la actividad con un refrigerio y su folleto.

Actitud

Es dirigida a los colaboradores del área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, el día sábado, a las 10 am con un tiempo aproximado de 1 hora, sitio Auditorio de los comerciantes, esta conferencia la realizará la psicóloga de la empresa, aquí se abordará el tema de la actitud frente a los clientes.

1. Para retomar el tema de saludo se realizará con el saludo que está establecido en la entidad para que se fortalezca esta parte ya que se trabajó en la primera sesión.
2. Se mostrará las diferentes actitudes cuando se está atendiendo personal, demostrando que el celular no se utiliza cuando se está frente a un cliente externo y para ello se realizarán videos con los colaboradores, demostrando actitudes como un bostezo, levantar las manos, sonarse la nariz, traquear los dedos, atender llamadas frente al cliente, atender a otro compañero del área mientras se está con el cliente.

Aquí se tomarán grupos de 3 personas y se realizara a la actividad anteriormente mencionada, se revisará el material grabado para que ellos mismos entiendan la realidad de las situaciones que pueden ser normales para ellos pero que hace que el cliente se sienta inconforme con la atención.

3. Se realizará una retroalimentación para que entiendan cuales son las actitudes positivas que se deben tener frente al cliente externo, con un tono de voz amable, cordialidad, escucha activa y amabilidad.
4. Se cerrará la actividad donde se compartirá a sus correos el material para que sigan el paso a paso de cómo ser cordiales con los clientes externo, ante una actitud positiva.

Presentación personal

Es dirigida a los colaboradores del área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, el día sábado, a las 10 am con un tiempo aproximado de 1 hora, sitio Auditorio de los comerciantes, esta conferencia la realizará la psicóloga de la empresa, aquí se abordará el tema de presentación personal.

1. Se retomarán los temas antes aprendidos en las diferentes conferencias
2. Se socializará los protocolos de vestimenta establecidos por la empresa, se proyectarán diapositivas las cuales contarán con las vestimentas adecuadas para los colaboradores.
    a. Cajeros: pantalón de tela, camisa manga larga, cabello corto, uñas cortas
    b. Cajeras: pantalón de tela, camisa manga larga, cabello recogido, uñas cortas colores neutros, zapatos altos, maquillaje suave.
    c. Abogados: pantalón de paño, corbata, zapatos de material, camisa manga larga y señorial, saco, cabello corto, uñas cortas.
    d. Abogadas: vestido largo a la rodilla, falda a la rodilla, zapatos altos, cabello recogido, accesorios pequeños, uñas cortas, colores neutros, maquillaje suave.

e. Los días viernes; pueden vestirse con pantalón dril, no tenis, camisa polo, mujeres pantalón dril, blusas no descotadas.

3. Se le entregara a cada colaborador el decálogo del buen vestir para que se establezca dentro de la organización.
4. Dentro de la vestimenta presentarles los diferentes modelos establecidos, escogiendo a una mujer y hombre para que modelen estos y explicarles la psicología del color cómo influye en los clientes y en ellos mismos.

Color y consumidor (cliente)

El color es una poderosa herramienta de diseño, sin embargo, el efecto de los colores en el consumidor es diferente de acuerdo a la región. Veamos como el color influencia las personas.

Rojo

Aumenta el apetito.

Crea sensación de urgencia.

Utilizado muy frecuentemente para ventas de liquidación.

Asociado con movimiento, excitación y pasión.

Genera aumento de energía y hace que nos concentremos.

Aumenta en las personas la presión sanguínea y el pulso cardíaco.

Azul

Preferido por hombres.

Asociado con paz, agua y confiabilidad.

Provee sensación de seguridad y confianza.

Estimula la productividad.

Utilizado comúnmente para bancos y grandes negocios.

Calma la mente, provee sensación de tranquilidad y espacio.

Los jóvenes asocian azul con madurez.

Verde

Asociado con salud, tranquilidad y naturaleza.

Asociado también con dinero y personas (marcas) ricas.

Se usa en tiendas para relajar a los visitantes.

Frecuentemente usado para promover temas ambientales.

El verde estimula la armonía en el cerebro y facilita el balance entre cuerpo y emociones.

Amarillo

Incrementa la alegría y el optimismo.

Puede causar fatiga y tensión en los ojos.

Estimula procesos mentales y el sistema nervioso.

Incentiva la comunicación.

Representa optimismo y juventud.

Usado para llamar la atención en las vitrinas.

Muestra claridad.

Naranja

Puede reflejar emoción y entusiasmo.

Estimula la parte lógica del cerebro.

Muestra calidez y cercanía

Usado con frecuencia en los símbolos de precaución.

Puede generar ansiedad y ser considerado agresivo.

Tiene un efecto considerable en compradores impulsivos.

Púrpura

Frecuentemente asociado con realeza, riqueza, éxito y sabiduría.

Estimula la parte del cerebro de resolución de problemas y la creatividad.

Bastante efectivo en productos de belleza o anti-edad.

Puede ser usado para calmar y apaciguar.

Representa una marca creativa e imaginativa.

Negro

Crea una sensación de autoridad, poder y fortaleza.

Con frecuencia es un símbolo de inteligencia.

Usado en las tiendas de productos lujosos.

Si se usa con mucha frecuencia puede abrumar a las personas.

Otros colores

Blanco: Asociado con sentimientos de pureza, limpieza y seguridad. Puede representar neutralidad por la ausencia de color.

Rosado: Es un color romántico y femenino, usado para el marketing de productos para mujeres y jóvenes. Llano, 2020.

5. Se entregará el decálogo de la psicología del color
6. Cierre de la conferencia.

Proceso de atención

Es dirigida a los colaboradores del área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, el día sábado, a las 10 am con un tiempo aproximado de 3 horas, sitio Auditorio de los comerciantes, esta conferencia la realizará la psicóloga de la empresa, aquí se abordará el tema proceso de atención, conocer la necesidad del cliente, suplir la necesidad del cliente y dar opciones de respuesta en caso de no dar solución inmediata.

1. Para concientizar a los colaboradores que atienden clientes externos como lo son cajeros y asesores jurídicos se llevaran personas externas a la entidad para

que sea el cliente alterado, el cliente hablador, el cliente eufórico, de esta manera se mirara de qué manera aborda nuestro talento humano a los clientes externos que llegan a la entidad a solicitar los servicios.

2. Se grabará un video para que evidencien en tiempo real como fue su atención y así determinar las fallas y que sean conscientes de cómo están llevando a cabo el abordaje al público que llega a las instalaciones.
3. Indicar como llevar un manejo adecuado de las emociones frente a los diferentes casos, se explicará el saludo cordial que se va a tener frente a los clientes, en tanto al cliente alterado, hacerle saber que se entiende la situación que se está presentando y que se va a mirar cómo se va a solucionar en un tiempo estimado, para que así sepa que el que esta alterado es él mas no nuestros colaboradores, en tanto al cliente hablador centrarlo en el tema o la solicitud por la cual llego para que entienda de manera cordial que hay muchos más clientes que necesitan del servicio que está tomando, el cliente eufórico que puede ser por risa o llanto, tratar de calmarlo sin hacerlos sentir menos importante con acciones tales como: entiendo que usted se encuentre así, miraremos como le podremos ayudar o en su defecto pedir ayuda para que esta persona pueda expresar de manera adecuada lo que necesita y brindarle un servicio adecuado.
4. Hacer parte a los jefes inmediatos para que aporten desde su experiencia como abordar estas situaciones cuando se atiende clientes.
5. Taller sobre escucha activa
6. Cierre de actividad.

Actividad adicional

Es dirigida a los colaboradores del área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, el día sábado, a las 10 am con un tiempo aproximado de 2 horas, sitio Auditorio de los comerciantes, esta conferencia la realizará la psicóloga de la empresa, aquí se abordarán todos los temas para verificar la cultura organizacional de la empresa.

1. Se retomará el saludo donde estarán pegados de nuevo los carteles con los diferentes saludos.
    a. Se realizará un juego por medio de gamificación para verificar que saben de la cultura organizacional establecida en la organización.
    b. Presentación de los procesos establecidos en la cultura organizacional de la empresa.
    c. Trabajar frente a los posibles errores cometidos para que quede claro cuál es la cultura organizacional dentro de la empresa
    d. Quien tenga mayores aciertos se le dará un bono no monetario.
    e. Trabajar sobre los errores cometidos y brindar apoyo a los colaboradores con más talleres de capacitación.
    f. Como se ha venido trabajando desde un inicio atención al cliente ahora nos vamos a enfocar específicamente en ello para que haya claridad para nuestros colaboradores, se trabajara por medio de talleres que serán impartidos por el psicólogo de la empresa.
    g. Cierre de la actividad

h. Se realizará medición sobre las capacitaciones realizadas.

Cronograma

Actividades	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**
	16	**13**	**13**	**17**
Temática: Standares de servicio al cliente.				
Tallerista o conferencista				
Material de apoyo				
Lugar de capacitación (logística)				
Colaboradores				

Web grafía

Llano, J, 2020. PSICOLOGÍA DEL COLOR EN MARKETING: USE LOS COLORES PARA NEGOCIOS, ATRAER CLIENTES Y AUMENTAR LAS VENTAS + VIDEO + INFOGRAFÍAS. https://www.juancmejia.com/marketing-digital/psicologia-del-color-utilice-los-colores-para-aumentar-sus-ventas-online-y-offline/

Estándares en la Empresa

- **Nombre de la Empresa:** Grupo Pio Pio.
- **Actividad de la Empresa:** Expendio a la mesa de comidas preparadas.
- **Estándar:** Atención y ofrecimiento del menú a los clientes que llegan al restaurante.

1. **El Saludo:** Buenos días, sean ustedes bienvenidos al restaurante Pio Pio, que desean ordenar.

2. **La Actitud:** Carismático (a), Amable, empático (a), atento, disposición de escucha, tono de voz.

3. **Presentación personal:** Uniforme traje formal, en color negro y blanco, para hombres, pantalón de sastre negro y camisa blanca manga larga, con corbatín, zapatos negros cerrados, corte de cabello bajo, sin aretes.

   Para mujeres pantalón negro sastre, camisa blanca manga larga. Cabello recogido con moña de banda, sin maquillaje, aretes pequeños, no extravagantes, zapatos negros cerrados, sin tacón. El Uniforme debe portarse todos los días a la semana, en los diferentes turnos.

4. **Procesos de Atención:**

4.1. Conocer la Necesidad del Cliente: Escucha activa del mesero hacia el cliente, contacto visual con el cliente todo el tiempo mientras este ordena la comida que desea, mencionar al cliente en qué punto desea algún plato especial, y desea algún adicional, mencionar los tipos de bebidas, entre otro. (Jugos y gaseosas fríos o a temperatura ambiente).

4.2. **Suplir la necesidad del cliente:** Preguntar al cliente si está satisfecho con el menú ordenado, si necesitan, si se les puede servir en algo más o si por el contrario no necesita nada más.

4.3. Dar opción de respuesta en caso de no dar solución inmediata: Al dar al cliente la entrega de los menús, y esperar el tiempo prudente, para que ordenen sus comidas, en caso de no tener lo deseado a ordenar con el cliente, ofrecerle otro menú, para que si el cliente quiere lo tome si así lo desea. En caso de no satisfacer esa necesidad, ofrecer al cliente otra variedad de restaurantes donde pueda encontrar lo que desea.

Objetivos

El objetivo de estandarizar el área de la calidad del servicio de atención al cliente, servicio a la mesa, es Promover y mejorar la calidad de la cultura empresarial, que permita generar un proceso de atención asertiva y positiva a nuestra distinguida clientela y atraer mayores clientes.

Actividades (como lo vamos a hacer)

1. **Concientización:** lideres, jefes y colaboradores (objetivo, estándares) reseña rápida de la empresa y su cultura.

   Charla de inicio de reunión, sobre la historia y creación de la empresa Pio Pio, como empezó y se fue formando.

   Tiempo: 20 minutos.

   Historia

   En 1971 los hermanos Antonio y Leonardo Fernández, resolvieron abrir un restaurante y vender de forma directa la producción de pollo de una finca avícola de su familia, situada al oriente de Popayán, en cercanías al Molino de Mosco pan, en Fucha.

   Los nuevos socios establecieron su negocio en un pequeño local, ubicado en la calle 6 # 8-11, al lado del afamado Sorateño, en el que instalaron cuatro mesas y 16 sillas. Su formato inicial era nocturno y de fines de semana. Pronto el Asadero PIO PIO se hizo conocer. Era usual que quienes salían de discotecas pasaran a PIO PIO a tomar consomé, comer pollo y seguir su camino a casa, 30 años después se consolidaría como Grupo Empresarial Piopio S.A.S. un éxito empresarial fundado por Antonio Fernández y su familia.

2. **Conferencia, taller, almuerzo y plan de comunicación interna**: intervención de jefes y colaboradores y porque se va hacer. (saludo, actitudes, presentación personal y quien, lo va a realizar, el tiempo para cada actividad.

   Actividad: Almuerzo de integración y capacitación para mejorar la cultura empresarial de la empresa, dirigido al personal del área servicio al cliente, atención a mesa.

   Hora: 1:00 pm

   Lugar: Salón de eventos Caballo de copas. Dirección kra 23 norte n 34-32.

   Fecha: 10 abril 2021

   Orden del día,

Tema 1, el Saludo, como hacerlo de manera correcta y dirigida al cliente. Dirigido por La psicóloga del área de talento humano, tiempo 15 minutos. Personal interno de la empresa.

Tema 2, La Actitud: tipos de actitudes asertivas frente al cliente, dirigido por la psicóloga del área de talento humano, tiempo 30 minutos. Se presentara un video concerniente a este tema, a través del video been. Personal interno de la empresa.

Tema 3, Presentación Personal: Capacitar al personal sobre el uso adecuado de los uniformes, como portarlos correctamente, llevar los uniformes para mostrar a los empleados, verificar el color, las telas. Mostrar a través de una dramatización, escogiendo un grupo de 4 personas del público asistente el porte adecuado de los uniformes, incluye para hombres y mujeres, peinado, maquillaje, accesorios. Guiado por la psicóloga de la empresa. Tiempo 30 minutos.

Tema 4 Procesos de Atención:

1.1. **Tema 4.1 Conocer la Necesidad del Cliente:** Capacitación de como los meseros deben tener una Escucha activa del mesero hacia el cliente, contacto visual con el cliente todo el tiempo mientras este ordena la comida que desea, mencionar al cliente en qué punto desea algún plato especial, y desea algún adicional, mencionar los tipos de bebidas, entre otro. (Jugos y gaseosas fríos o a temperatura ambiente). Será realizada por la psicóloga de la empresa, tiempo 30 minutos.

1.2. **Tema 4.2 Suplir la necesidad del cliente**: capacitación en cómo se debe Preguntar al cliente si está satisfecho con el menú ordenado, si necesitan, si se les puede servir en algo más o si por el contrario no necesita nada más. Será realizada por la psicóloga de la empresa, tiempo 30 minutos.

Tema 4.3 Dar opción de respuesta en caso de no dar solución inmediata

1.1. **Evaluación del proceso y de la conferencia:** Capacitación sobre cómo dar al cliente la entrega de los menús, y esperar el tiempo prudente, para que ordenen sus comidas, en caso de no tener lo deseado a ordenar con el cliente, ofrecerle otro menú, para que si el cliente quiere lo tome si así lo desea. En caso de no satisfacer esa necesidad, ofrecer al cliente otra variedad de restaurantes donde pueda encontrar lo que desea.

Nota: Se realizara una actividad de dramatización escogiendo 3 personas del público asistente de la empresa, para que representen una dramatización de cada uno de estos pasos en la atención del cliente. Será realizada por la psicóloga de la empresa, tiempo 30 minutos.

1. **seguimiento**

Para realizar y dar seguimiento a las actividades propuestas y dar cumplimiento al mismo, se pasara revista en todas las sedes de los restaurantes por parte de los jefes inmediatos en cada sede. Esta información se dará de manera clara y puntual a todos los asistentes del grupo. El horario de realización de estos seguimientos se realizara en la tercera semana del mes de abril cliente interno y cuarta semana del mes de abril cliente externo. Para ver el cumplimiento de la misma. El seguimiento se realizara una semana por mes. A partir del mes de abril.

Cronograma cliente externo e interno.

CRONOGRAMA MES DE ABRIL- Cliente Interno

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10 Revista Jefe supervisor	11 Revista Jefe supervisor	12 Revista Jefe supervisor	13 Revista Jefe supervisor	14 Revista Jefe supervisor	15 Revista Jefe supervisor	16} Revista Jefe supervisor
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

CRONOGRAMA MES DE ABRIL- Cliente Externo

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16}
17 Revista Jefe supervisor	18 Revista Jefe supervisor	19 Revista Jefe supervisor	20 Revista Jefe supervisor	21 Revista Jefe supervisor	22 Revista Jefe supervisor	23 Revista Jefe supervisor
24	25	26	27	28	29	30